

Program

» Policy

Plan

Riktlinjer

Regler

Kommunikations- policy

Beslutad av kommunfullmäktige
26 oktober 2015, § 119. Dnr KS2015.0130

Innehåll

1	Inledning.....	3
1.1	Utgångspunkt	3
1.2	Syfte med policyn.....	3
2	Grundprinciper för vår kommunikation	4
3	Huvudfunktioner för vår kommunikation.....	5
4	Övergripande mål för vår kommunikation.....	6
5	Övergripande kommunikationsstrategier	7
6	Ansvar och roller	8

Dokumenttyp: Policy

Dokumentet gäller för: Samtliga sektorer, nämnder och kommunala bolag

Diarienummer: KS2015.0130

Reviderad: Ej reviderad

Giltighetstid: Till dess att nytt beslut tas

Tidpunkt för aktualitetsprövning: 1 gång per mandatperiod

Dokumentansvarig: Kommunikationschef

Andra tillhörande dokument: -

1 Inledning

Skövde kommunkoncern är en offentlig och politiskt styrd organisation som främst är till för alla som bor och verkar i Skövde. Med Skövde kommunkoncern menas här den kommunala och politiska organisationen med tillhörande kommunala verksamheter samt kommunens majoritetsägda bolag.

1.1 Utgångspunkt

Kommunikationspolicyn tar sin utgångspunkt i följande beslutade dokument:

- Vision Skövde 2025
- Varumärkesplattform Skövde
- Strategiskt ramverk för varumärket Skövde

1.2 Syfte med policyn

Med denna policy tydliggör kommunfullmäktige vad som gäller för arbetet med information och kommunikation i Skövde kommunkoncern.

De gemensamma principer och förhållningssätt för vår kommunikation som anges i denna policy hjälper oss att förmedla en helhetssyn, stärka bilden av kommunkoncernen och skapa delaktighet. Kommunikation är ett ledningsverktyg som bidrar till att kommunkoncernen når de mål som kommunfullmäktige och bolagens styrelser har slagit fast.

Kommunikationspolicyn lägger grunden för det strategiska kommunikationsarbetet och den dagliga kommunikationen med invånare, kunder, företagare, besökare, medarbetare och andra intressenter. Policyn är koncernövergripande och ska brytas ner och omsättas i handling inom kommunkoncernens olika verksamheter.

2 Grundprinciper för vår kommunikation

Skövde kommunkoncern är en offentlig verksamhet där frågor som offentlighetsprincipen, meddelarfriheten och meddelarskyddet är grundläggande för vårt arbete. Offentlighetsprincipen innebär att alla har rätt att ta del av allmänna handlingar hos Skövde kommun och de kommunala bolagen. Meddelarfrihet innebär rätt för alla anställda i organisationen att lämna upplysningar till media och meddelarskydd innebär ett förbud att efterforska vem som har lämnat information till media.

Information och kommunikation är en grundförutsättning för att kommunkoncernen ska kunna bidra till att utveckla och förstärka demokratin och för att våra invånare ska kunna ta tillvara sina demokratiska rättigheter. Vår kommunikation ska bidra till att kommunkoncernen och dess tjänster och service uppfattas som tydliga, trovärdiga och attraktiva, vilket i förlängningen stärker det kommunala varumärket. Därför ska vår kommunikation alltid vara **professionell, enhetlig** och **tillgänglig**.

Professionell

För att vår kommunikation ska uppfattas som professionell ska ett proaktivt arbetssätt genomsyra ledningens och medarbetarens kommunikation, såväl internt som externt. Kommunikationsaspekten ska alltid beaktas när beslut tas och kommunikationsplanering ska vara en naturlig del i det dagliga arbetet. För varje kommunikationsinsats ska det tydligt framgå vad som är kommunikationens syfte.

Enhetlig

Vår kommunikation ska så långt som möjligt vara enhetlig i tal, skrift och grafisk form. Vår ambition är att ha ett gemensamt budskap i sakfrågor för att undvika missförstånd. När det finns en igenkänning i vår kommunikation, ökar möjligheten att omvärldens bild av oss stämmer med vår egen.

Tillgänglig

Det är viktigt att vår kommunikation är tillgänglig och öppen för alla. För att den ska vara det måste kommunikationen utgå från mottagarens kunskap och behov, inte från hur vi arbetar och är organiserade. Tillgängligheten ökar när vi har ett personligt och enkelt tilltal där vi undviker fackuttryck och svåra formuleringar. Vår kommunikation ska ha ett tydligt fokus på dialog för att skapa engagemang och delaktighet. Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss och vi välkomnar synpunkter och frågor.

Som offentligt styrd verksamhet ska det vara lätt för våra invånare och kunder att ta del av korrekt information, ha insyn i och vara delaktig i den demokratiska processen. Öppenhet är en självklarhet och kommunkoncernen ska ta initiativ till att informera om beslut, förändringar, verksamhetens resultat, kvalitet och vad som är på gång.

3 Huvudfunktioner för vår kommunikation

Vårt kommunikationsarbete har följande huvudfunktioner:

- Stärka dialogen och främja demokratin
- Tydliggöra kommunkoncernens uppdrag, tjänster och service
- Göra våra medarbetare delaktiga, engagerade, kunniga och stolta
- Öka Skövdes och kommunkoncernens attraktionskraft
- Hantera kriser

Stärka dialogen och främja demokratin

Öppenhet är viktigt för Skövde kommunkoncern. Våra invånare och kunder ska uppleva att det är lätt att ha insyn, vara delaktig och kunna påverka tidigt i den demokratiska processen. Det ska finnas forum för möten och dialog mellan invånare och kommunkoncernen.

Tydliggöra kommunkoncernens uppdrag, tjänster och service

Alla invånare har rätt att veta vad de kan förvänta sig av kommunkoncernens tjänster och service. Det ska också vara lätt att hitta information om vår verksamhet och att komma i kontakt med oss.

Göra våra medarbetare delaktiga, engagerade, kunniga och stolta

Vår interna kommunikation ska bidra till att göra våra medarbetare delaktiga och kunniga om kommunkoncernens tjänster och service. Det skapar engagemang och gör våra medarbetare till goda ambassadörer för kommunkoncernen och för Skövde.

Öka Skövdes och kommunkoncernens attraktionskraft

Vår externa kommunikation ska bidra till att Skövdeborna känner stolthet över sin stad. Det ska upplevas som attraktivt att bo och arbeta, etablera sitt företag, besöka och studera i Skövde. Vårt externa kommunikationsarbete ska bidra till att marknadsföra både platsen Skövde och kommunkoncernens verksamheter.

Hantera kriser

Vid en större allvarlig händelse eller kris är det av största vikt att kommunikationen är samordnad. I en kris är snabbheten avgörande. Ju längre tid det tar innan kommunikationsarbetet kommer igång, desto större risk är det för ryktesspridning och förvirring. Kommunikationsarbetet vid en kris är centralt och ska utgå från krisledningsplanen. Medarbetare och invånare ska snabbt få rätt information om krisen och hur den hanteras.

4 Övergripande mål för vår kommunikation

Den viktigaste faktorn för att skapa förtroende för Skövde kommunkoncern är att hålla hög kvalitet på våra tjänster och på vår service. Förtroende skapas också genom god kommunikation.

Det övergripande målet för vår kommunikation är därför:

Vår kommunikation är rättssäker och skapar goda relationer med våra intressenter. Vår kommunikation ska bidra till att kommunkoncernens tjänster och service, samt platsen Skövdes erbjudande, uppfattas som tydligt, trovärdigt och attraktivt.

Våra intressenter

Intressenter är grupper av individer, organisationer eller motsvarande som har ett intresse eller ett behov av kommunkoncernens tjänster och service. Dessa är:

- Invånare
- Medarbetare
- Kunder
- Näringsliv
- Politiker
- Besökare
- Media
- Samarbetspartners
- Andra myndigheter och kommuner
- Ideella och fackliga organisationer

Våra målgrupper

När vi kommunicerar anpassar vi kommunikationen och riktar den till målgrupper som finns bland våra intressenter.

5 Övergripande kommunikationsstrategier

För att stödja våra grundprinciper och huvudfunktioner med vår kommunikation samt bidra till vårt övergripande kommunikationsmål, ska vi tänka på nedanstående när vi kommunicerar:

- 1) Vi kommunicerar våra verksamhetsmål och beslut både internt och externt.
- 2) Vi har ett proaktivt arbetssätt och våra kommunikationsinsatser ska planeras med tydliga mål som kan mätas och utvärderas.
- 3) Vi gör informationen från kommunkoncernen lätt att hitta, förstå och ta till sig genom att vi:
 - a. har en väl genomtänkt strategi för de kommunikationskanaler vi använder
 - b. utformar vår kommunikation med hänsyn till kanal, tid, innehåll och omfattning utifrån mottagarens behov och förutsättningar.
- 4) Vår externa kommunikation ska bidra till att skapa en enhetlig, korrekt och attraktiv bild av kommunkoncernen och dess verksamheter, därför:
 - a. arbetar vi aktivt med att förmedla kunskap om kommunkoncernen till våra intressenter
 - b. lyfter vi fram goda exempel och resultat.
- 5) Vår externa kommunikation ska stimulera delaktighet och dialog, därför:
 - a. skapar vi forum för dialog med våra intressenter
 - b. kommunicerar vi alltid beslut som är av allmänintresse, i första hand via koncernens etablerade kanaler.

6 Ansvar och roller

Ansvar för kommunikationsfrågor inom kommunkoncernen följer verksamhetsansvaret.

Kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige beslutar om kommunikationspolicyn för Skövde kommunkoncern.

Kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor i Skövde kommun.

Nämnder och bolag

Varje nämnd och bolag har ansvar för sin verksamhets kommunikationsbehov.

Kommunikationschefen

Kommunens kommunikationschef har ansvar för att utveckla och följa upp gemensamma policy- och styrdokument gällande kommunikationsfrågor inom Skövde kommunkoncern. På uppdrag av kommundirektören har kommunikationschefen ansvar för kommunövergripande kommunikation samt för att stödja nämnder och sektorer i kommunikationsfrågor.

Sektorschef/VD

Sektorchef/VD ansvarar för att genomföra, utveckla och följa upp kommunikationsuppdraget i enlighet med kommunikationspolicyn. Sektorschef/VD ansvarar för mediekontakter av övergripande karaktär inom sitt ansvarsområde.

Chefer

Varje chef har kommunikationsansvar för sitt ansvarsområde. Det omfattar att tolka och föra vidare information för att skapa delaktighet, engagemang och förståelse, såväl internt som externt. Chefen ansvarar vidare för att varje medarbetare känner till och har tillgång till de informations- och kommunikationskanaler som används. Chefen ansvarar för mediekontakter inom sitt sakområde i samråd med sektorschef/VD.

Medarbetare

Varje medarbetare har ett ansvar för att kommunikationspolicyn följs i det dagliga arbetet. Alla medarbetare har en viktig roll som kunskapsbärare, marknadsförare och som kommunkoncernens ansikte utåt.