

KOMMUNIKATIONSPOLICY



SVEDALA KOMMUN

INLEDNING

Kommunikation är en viktig del i alla organisationer. Kommunikation ger kunskap och skapar engagemang. Allt vi gör kommunicerar någonting- även det vi inte gör- och påverkar därför omgivningens syn på oss. Samtliga medarbetare i Svedala kommun är kommunens ansikte utåt och representanter för verksamheten. Därför måste vi arbeta aktivt för att

upprätthålla en god dialog med invånare, näringsliv, föreningar, besökare och med varandra internt. Det är allas ansvar att främja ett kommunikationsklimat som gynnar vår kommun och våra medborgare. Alltid med visionen i sikte – **En attraktiv kommun med möjligheter för hela livet.**

SYFTE

Syftet med en gemensam kommunikationspolicy är att skapa en gemensam syn på den interna och externa kommunikationen. Kommunikationspolicyn är styrande för vår kommunikation och ett verktyg för att nå kommunens verksamhetsmål och visioner. Genom

en aktiv och välplanerad kommunikation förmedlar vi en gemensam bild av Svedala kommun, vilket i sin tur bidrar till att stärka kommunens varumärke. Policyn riktar sig till alla medarbetare och ska vara ett levande och aktivt verktyg i allas arbete.

VARUMÄRKET SVEDALA KOMMUN

I de dagliga relationerna mellan medarbetare, förtroendevalda, kommuninvånare, företagare, föreningar och samarbetspartners, byggs varumärket Svedala kommun. Det förekommer samtal, handlingar, små och stora frågor och beslut. Var och en är med och bygger kommunens varumärke i de dagliga kontakterna.



*Du och jag är
ambassadörer*

Alla medarbetare är kommunens ansikte utåt och representanter för verksamheten. Genom att vara öppna, tillgängliga, engagerade och ha fokus på gott bemötande lägger vi grunden för en bra service. Med god kunskap om kommunens verksamhet och mål blir vi goda ambassadörer och kan tillsammans bygga varumärket Svedala kommun – en attraktiv kommun med möjligheter för hela livet – det är så vi vill uppfattas.

PRINCIPER FÖR GOD

KOMMUNIKATION

VÄRDEORDEN

Våra värdeord: **öppenhet, engagemang, mod** och **hållbarhet** beskriver vår kultur och de egenskaper vi har i organisationen. Värdeorden är vårt gemensamma förhållningssätt och en kompass för i vilken riktning vi kommunicerar.

MED VISIONEN OCH MÅLEN I SIKTE

Används kommunikationen på ett planerat och genomtänkt sätt är den ett hållbart och effektivt verktyg som leder oss mot vår vision och våra mål.

God kommunikation i Svedala kommun är:

RELEVANT

Det är viktigt att vi har mottagarfokus när vi kommunicerar. All kommunikation ska vara relevant och målgruppsanpassad. Vi ska alltid reflektera över om informationen uppfyller sitt syfte och om den framförs på ett målgruppsanpassat språk i en anpassad kanal. Det är viktigt att komma ihåg att alla inte alltid berörs av all information. Vem vi kommunicerar med avgör hur vi ska uttrycka oss. För att säkra kommunens trovärdighet bör såväl positiva som negativa sakförhållanden skildras på ett korrekt och nyanserat sätt.

ÖPPEN

Offentlighet och insyn ska prägla verksamheten. Öppenhet är en förutsättning för en väl fungerande demokrati. I öppenheten ingår att vara tillgänglig, lyssna och bjuda in till samtal och dialog. Samarbeten med företag, föreningar, andra kommuner och myndigheter är också viktigt i vårt gemensamma kommunikationsarbete. Även massmedia har rätt till transparens så att deras roll som informationspridare, maktgranskare och opinionsbildare främjas.

Medierna är dessutom ett effektivt vägval för att snabbt nå ut till så många personer som möjligt.

TYDLIG OCH SAMORDNAD

Kommunikationen ska bygga på helhetssyn. Vi bör informera inåt innan vi informerar utåt. Genom att vi internt känner till de planer och beslut som finns i kommunen innan de når invånare och media, kan vi också ha ett gemensamt förhållningssätt i vår externa dialog. Det är tillsammans vi bygger ett starkt varumärke.

PROAKTIV

Vi ska vara offensiva och nytänkande i vårt kommunikativa agerande. Vi ska själva ta initiativet till att informera om beslut, händelser och annat som berör kommunens verksamheter, på så sätt minskar vi riskerna för missförstånd och ofördelaktiga spekulationer.

MÅLGRUPPEN I CENTRUM

Svedala kommun hanterar frågor som täcker in många delar av samhället och kommunicerar därför med olika aktörer som enskilda personer, myndigheter, massmedier, näringsliv, föreningar, intresseorganisationer och interna medarbetare. Vi utgår alltid ifrån dem vi är till för när vi planerar vår kommunikation. Hur kommunikationen ska utformas beror på vem eller vilka kommunen ska kommunicera med i det enskilda fallet. Budskap och kanal behöver anpassas till gruppernas olika behov och kunskaper.

Projektkommunikation ska resurs sättas

I varje större projekt – kommungemensamt eller förvaltningsspecifikt – som behöver projektkommunikation ska kommunikationsarbetet resurs sättas.

INTERN KOMMUNIKATION

Syftet med en väl fungerande intern kommunikation är att alla medarbetare ska ha kunskap och förståelse för vision, mål, strategier, verksamhet och resultat. Alla medarbetare ska veta vem vi finns till för och vad som är vårt huvudsakliga uppdrag. En väl fungerande intern kommunikation är en viktig förutsättning för att ständigt kunna utveckla verksamheten.

God kommunikation mellan medarbetare på olika enheter och verksamheter krävs för att samarbete, lärande och nytänkande ska ge resultat. Kommunikation om vision och mål har stor betydelse för att skapa en känsla av sammanhang hos varje medarbetare men också för att skapa förståelse att det finns ett gemensamt ansvar att uppnå dem.

VI SKA MED VÅR

INTERNA KOMMUNIKATION:

Arbeta smartare. När vi medarbetare är medvetna om vad som händer och sker i våra verksamheter, blir det också lättare för oss att utföra våra arbetsuppgifter på ett önskvärt sätt. En fungerande internkommunikation bidrar till att vi snabbt och enkelt får tag i den information som våra arbetsuppgifter kräver.

Nå högre måloffyllelse. En effektiv internkommunikation bidrar till utveckling av den kommunala verksamheten. Med andra ord – en god intern-

kommunikation bidrar till att de uppsatta målen uppnås.

Främja den externa dialogen. En god internkommunikation leder till att vi medarbetare får en ökad kompetens om vår egen verksamhet och om koncernen. Det leder i sin tur till att vi kan förmedla samma kunskap ut till våra medborgare.

EXTERN KOMMUNIKATION

Syftet med den externa kommunikationen är att sprida kunskap och väcka intresse och skapa förtroende för Svedala kommun. Medborgarna ska på ett smidigt och enkelt sätt kunna ta till sig och hämta information från våra kanaler. Vi ska vara lättillgängliga oavsett

om kontakten sker personligt, via brev, via telefon eller via digitala medier. Det handlar om att bygga goda relationer och ett gott anseende som stärker och stödjer vårt varumärke. Vi är alla representanter för kommunen – stolta ambassadörer som ger professionell service.

VI SKA MED VÅR

EXTERN KOMMUNIKATION:

Förbättra dialogen till utomstående. Alla vi som arbetar inom Svedala kommun har ett kommunikationsansvar gentemot våra medborgare. Vi ska vara lyhörda och öppna för dialog och lyssna på våra medborgares funderingar och önskemål.

Skapa en mer positiv sida av Svedala kommun. Den externa kommunikationen är vårt främsta redskap för att förmedla en positiv bild av vår kommun.

Uppmärksamma Svedala kommun som arbetsgivare. Vi som är anställda i Svedala kommun är levande reklampelare. Vi ska därför tänka extra noga på att föregå med gott exempel i externa sammanhang och visa på att kommunen är en attraktiv arbetsgivare.

Tillfredsställa informationsbehovet. När det gäller information ska vi ha ett offensivt förhållningssätt. Vi ska tillmötesgå och besvara utomstående aktörer och medborgares frågor och funderingar.

MASSMEDIA

Journalisters granskning av offentlig verksamhet är en viktig uppgift och media är en kanal för att kommunicera budskap till kommuninvånare och andra målgrupper.

I Svedala kommun ger vi media god service genom att vara tillgängliga, öppna, korrekta och skyndsamma. Det är viktigt att vi är tydliga med i vilken roll vi uttalar oss och vem som uttalar sig i olika frågor. Alla medarbetare har rätt att lämna uppgifter för offentliggörande i media. Detta kallas meddelarfrihet. Meddelarfriheten gäller inte för vissa sekretessbelagda uppgifter.

2021- 8-31

2:43PM

◀ RW/FF ● Pause ▼ Control Panel MENU Exit

SONY

Social Media

SOCIALA MEDIER

Genom sociala medier når vi en stor del av våra målgrupper som kommunicerar digitalt. Syftet med vår användning av sociala medier är främst att skapa dialog med medborgarna och ytterligare en kanal för att presentera nyheter. Sociala medier är dessutom användbart vid kriskommunikation, rekrytering, varumärkesbyggande och omvärldsbevakning.

All uppstart av nya konton på sociala medier i Svedala kommun ska föregås av en anmälan till kommunikationsenheten på kommunledningskontoret. Varje chef ansvarar för den enskilda enhetens närvaro i sociala medier. De som är verksamhetens utsedda redaktörer ansvarar för att våra riktlinjer och rutiner följs.



GRAFISK PROFIL

Integrerad kommunikation är något som vi hela tiden ska sträva efter. En grafisk profil klär in och omfamnar kommunikation på ett enhetligt och tydligt sätt och framställer informationen vi sänder ut som trovärdig och professionell. Den grafiska profilen ska alltid följas och är styrande för all produktion av informations-material, såväl tryckt som digitalt.

A large, leafy tree stands on a small island in a lake. The tree is the central focus, with its branches spreading out. The water is calm, and the background shows a hazy sky and distant hills.

VEM HAR ANSVAR FÖR KOMMUNIKATIONEN?

Kommunikationen är ett viktigt redskap för Svedala kommuns fortsatta utveckling. Alla medarbetare kommunicerar på ett eller annat sätt internt och externt, och det är viktigt att vi alla tar det kommunikativa ansvaret som krävs i vårt dagliga arbete. Det är vår skyldighet att förse oss med information som rör oss själva, vårt arbete och den kommunala verksamheten. Utöver det ovan nämnda ansvaret har vissa personer i vår organisation ett utökat kommunikationsansvar.

- Kommunfullmäktige fastställer och beslutar kommunikationspolicyn.
- Kommunstyrelsen ansvarar för kommunövergripande kommunikation samt för att nämnderna följer kommunens kommunikationspolicy.
- Kommunikationsenheten är praktiskt ansvarig för utveckling och strategi. Enheten ska samordna, förankra och driva utvecklingen av kommunikationsarbetet inom kommunen samt vara ett stöd åt nämnder och verksamheter.
- Alla chefer ansvarar för kommunikationen inom sitt verksamhetsområde. Det omfattar både intern och extern kommunikation och innebär bland annat att det finns korrekt information om den egna verksamheten och respektive ansvarsområde i aktiva kommunikationskanaler.
- Politiska partier ansvarar för sin egen kommunikation och informationsspridning.
- Alla medarbetare ansvarar för att hålla sig informerade och för att kommunicera med kolleger om sådant som är av betydelse för att kommuninvånaren och andra målgrupper ska få god service och ett gott bemötande från oss som arbetar i Svedala kommun.



SVEDALA KOMMUN