

Kommunikationspolicy

Bjuvs kommun

2013-10-01

Antagen av kommunfullmäktige 2013-08-29, § 69

Inledning

Kommunikation är grunden i kommunal verksamhet. Ett välfungerande kommunikationsarbete är en förutsättning för att medborgare, medarbetare, förtroendevalda och övriga målgrupper ska känna engagemang, delaktighet och få förståelse för kommunens verksamhet.

Syfte

Syftet med kommunikationspolicyn är att Bjuvs kommuns medarbetare, chefer och förtroendevalda ska få stöd i att arbeta med information och kommunikation på ett strategiskt och enhetligt sätt i möten med olika målgrupper. Kommunikationspolicy anger även riktning för kommunikationsarbetet.

Definition

Kommunikationspolicyn omfattar muntlig, skriftlig och elektronisk information och kommunikation. Det handlar om information och kommunikation via kommunens kanaler såsom telefonsamtal, möten, presentationer, e-post och vanlig post, webbplatser, sociala medier, annonser, pressmeddelanden, broschyrer, uttalanden i tjänsten, medborgardialog och synpunktshantering.

Kommunikation som strategiskt verktyg

Kommunikation är inte en isolerad del av Bjuvs kommuns verksamhet utan ett viktigt strategiskt verktyg för att uppfylla kommunfullmäktiges mål. Ett strategiskt kommunikationsarbete bidrar även till att utveckla och förmedla verksamheternas arbete och idéer. En kommunikationsstrategi för intern och extern kommunikation ska därför alltid upprättas vid planering och genomförande av större projekt

All information och kommunikation ska ha en tydlig avsändare, Bjuvs kommun. Det betyder att Bjuvs kommuns grafiska profil alltid ska följas.

Genom strategisk kommunikation förmedlar vi en entydig bild av Bjuvs kommun, vilket i sin tur bidrar till att stärka kommunens varumärke.

Lagar som styr kommunikationsarbetet

Kommunikationspolicyn bygger på bestämmelser i svensk lag avseende *informationsfrihet*, *ytrandefrihet*, *offentlighet* och *sekretess* (Regeringsformen och Offentlighets- och sekretesslagen) samt *informationsansvar* (Förvaltningslagen). Offentlighetsprincipen och tryckfrihetsförordningens kapitel om meddelarfriheten är grunden för informations- och kommunikationsarbetet. Offentlighetsprincipen innebär att allmänheten och massmedia har rätt till insyn i den kommunala verksamheten. Kommunen ska på begäran så snart som möjligt låta enskilda medborgare ta del av innehållet i allmänna handlingar. Meddelarfriheten innebär att anställda i Bjuvs kommun har rätt att kontakta och uttala sig i massmedierna.

Grundläggande principer

Bjuvs kommuns kommunikation ska vara tillgänglig, offensiv, begriplig och saklig.

Tillgänglig

Tillgänglighet och öppenhet bygger på offentlighetsprincipen. Den som önskar kommunicera med Bjuvs kommun, ska enkelt komma i kontakt med oss och få insyn i verksamheten.

Offensiv

Vi ska vara offensiva och nytänkande i vår kommunikation. Vi ska ta initiativ till att kommunicera beslut, planer och andra händelser i kommunen och på så sätt öka delaktigheten och minska riskerna för missförstånd.

Begriplig

Det är viktigt att invånare, medarbetare, förtroendevalda och övriga målgrupper känner till beslut, mål, planer och visioner. Därför ska kommunikationen alltid framföras på ett målgruppsanpassat språk i anpassade kanaler.

Vi ska alltid eftersträva att adekvat information når samtliga medarbetare innan den når ut till övriga målgrupper, såsom medborgare och massmedia.

Saklig

Den information som lämnas från Bjuvs kommun ska vara korrekt och saklig. Innan faktauppgifter lämnas ut ska de kontrolleras noga och sättas in i ett helhetsperspektiv.

Intern information och kommunikation

Målgrupper för den interna informationen och kommunikationen är medarbetare, chefer och förtroendevalda.

Mål med den interna informationen och kommunikationen

- **Stärka den externa kommunikationen:** Bjuvs kommuns medarbetare har en viktig roll som kommunens representanter och talespersoner för kommunen. En förutsättning för att nå hög kvalitet i kommunikationen med medborgarna i Bjuv är därför att kommunens medarbetare har tillgång till aktuell information om vad som pågår i verksamheten, vilka mål och visioner som finns. När medarbetare får ökad kompetens om kommunens verksamhet och mål, kan alla förmedla samma budskap och mål ut till medborgarna. Vi ska alltid sträva efter att medarbetare och förtroendevalda ska kunna ta del av relevant information innan den når ut till medborgarna via exempelvis media.
- **Bra arbetsmiljö:** En välfungerande intern information och kommunikation är även grunden för ett bra arbetsklimat. Välinformerade medarbetare upplever delaktighet, motivation, engagemang och ansvar på arbetsplatsen.
- **Effektiv organisation:** Samtliga medarbetare har ett ansvar att hålla sig informerade och att informera andra, om sådant som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna, det egna verksamhetsområdet och övergripande inom Bjuvs kommun. Chefer har ett särskilt stort ansvar att förse medarbetare med relevant information. Chefer ska skapa goda förutsättningar för kommunikation och inspirera till dialog, delaktighet och samverkan mellan medarbetare.

En viktig kanal för intern information och kommunikation är intranätet. Samverkansmodellen med arbetsplatsträffar (APT), Samverkansgrupp arbetsställe (LOSAM), Samverkansgrupp förvaltningsnivå (FÖSAM) och Central samverkansgrupp (CESAM) är, tillsammans med intranätet, grundpelarna för internkommunikationen.

Extern information och kommunikation

Bjuvs kommun har, enligt lag, skyldighet att tillhandahålla information. Medborgarna ska på ett enkelt sätt kunna ta till sig och hämta information om Bjuvs kommun i olika kanaler. Vi ska alltid upprätthålla en god dialog med medborgare.

Målgrupper för den externa informationen och kommunikationen är medborgare, företagare, besökare, potentiella medborgare samt media.

Mål med den externa informationen och kommunikationen

- **Kommunikation ska främja dialog.** Den externa kommunikationen ska underlätta och utveckla dialogen mellan kommunen och dess målgrupper. Kommunikation ska även bidra till att stärka medborgarnas möjlighet att påverka och delta i kommunens verksamheter.
- **Sprida kännedom om kommunen på ett enhetligt och positivt sätt.** Den externa informationen och kommunikationen ska sprida kännedom om Bjuvs kommuns verksamheter, mål och visioner. Den ska även bidra till att skapa en enhetlig och positiv bild av Bjuvs kommun.
- **Uppmärksamma Bjuvs kommun som arbetsgivare:** Den externa informationen och kommunikationen ska bidra till att uppmärksamma Bjuvs kommun som arbetsgivare och stärka arbetsgivarvarumärket.
- **Media som tillgång.** Utgångspunkten för Bjuvs kommuns mediekontakter är största möjliga öppenhet och samarbete. Medierna är en tillgång i kommunikationen med invånarna. Genom att också aktivt ge medierna tillgång till fakta skapas förutsättningar för en rättvisande bild av kommunens verksamhet. Journalisternas granskning ska underlättas genom att själva ta initiativ till artiklar och nyhetsinslag.

Kanaler för extern kommunikation är Bjuvs kommuns hemsida, www.bjuv.se, informationssidan i Lokaltidningen samt sociala medier. Andra värdefulla kommunikationsmodeller som ska utvecklas är medborgardialoger och företagardialoger.

Kriskommunikation

Vid en kris ställs extra höga krav på en god kommunikation med medborgare och medarbetare. Vid en kris gäller samma principer som i kommunikationspolicyn men med skillnaden att man måste agera extra snabbt, ha högre krav på tydlighet på ett lugnt, sansat och sakligt vis. Vid kriskommunikation gäller en särskild kriskommunikationsplan.

Ansvar

Ansvar för information och kommunikation följer verksamhetsansvaret. Det betyder att ordföranden för respektive nämnd/utskott ansvarar för kommunikation om och från sin egen verksamhet. Chefen för respektive förvaltning/enhet ansvarar för kommunikation om och från sin egen verksamhet. Samma personer fungerar även som kontaktpersoner vid kontakt med media.

Kommunikatören driver utvecklingen av kommunikationsfrågor samt ansvarar för genomförandet och samordningen av kommunikationsverksamheten. I detta ingår bland annat:

- Vara kommunens expertfunktion på kommunikationsfrågor.
- Ge information och utbildning till förvaltningar så kraven i kommunikationspolicyn uppfylls.
- Utveckla kommunens kommunikationsstrategier.
- Ansvara för kommunens övergripande kommunikationskanaler.

Förvaltnings- och enhetscheferna har ansvar för att personalen är välinformerad och att de vet var de kan hitta den information de behöver.

Varje medarbetare har ett ansvar att ta del av den information som ges samt söka den information som behövs för att göra ett bra arbete.