

Kommunikationspolicy

antagen av kommunfullmäktige 2016-06-08, § 84

Gäller från
2016-07-04

En kommunikationspolicy har framtagits eftersom det i samhället skett en betydande utveckling av kanaler för informationsspridning och dialog. Policyn beaktar även kommunens vision och förhållningssätt i form av värdeorden Hållbarhet, Engagemang, Öppenhet och Mod.



Kommunikationspolicy



SVEDALA KOMMUN

Varför en kommunikationspolicy?

Varför en kommunikationspolicy?	sid 2
Varumärket Svedala kommun	sid 3
God kommunikation	sid 4
Intern kommunikation	sid 5
Extern kommunikation	sid 6
Media, Grafisk profil	sid 7
Vem ansvarar för kommunikationen?	sid 8

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.

Vår kommunikation är ett värdefullt verktyg för att skapa en känsla av sammanhang för den som bor och verkar i kommunen. Och även för den som funderar på att flytta hit eller etablera sitt företag här.

Genom att alltid ha den övergripande visionen i sikte i allt vi gör och kommunicerar, behåller vi en röd tråd vilket skapar tydlighet och engagemang. Våra värdeord Hållbarhet, Engagemang, Mod och Öppenhet visar vårt förhållningssätt ytterligare och ska därför genomsyra vad vi gör och säger.

Ytterst handlar kommunikationen om att förvalta det demokratiska uppdraget och behålla förtroendet för vår verksamhet. Enkelt uttryckt ska vi förmedla rätt information till rätt mottagare i rätt tid – på ett intresseväckande sätt.

Nina Gilljam, kommunikationschef

Kommunikationspolicyn riktar sig till all personal och är den gemensamma plattformen för vår kommunikation. En utgångspunkt för informations-spridning, kommunikation och marknadsföring i olika kanaler.

hållbarhet
engagemang mod
öppenhet



Varumärket Svedala kommun

I de dagliga relationerna mellan medarbetare, förtroendevalda, kommuninvånare, företagare, intressenter 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. Varumärket kan också försvagas genom våra dagliga handlingar och om det finns skillnad mellan vad som lovas och vad som upplevs i verkligheten kan kommunens förtroende snabbt skadas.

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.



God kommunikation

Värdeorden **öppenhet, engagemang, hållbarhet och mod som bas**

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.

Dialog och delaktighet i fokus

Medborgarna har rätt att få information om och vara delaktiga i Svedala kommuns planer och beslut. Alla medarbetare har en viktig uppgift att besvara medborgarnas frågor och en stor öppenhet ska finnas för synpunkter och dialog. Samarbeten med företag, föreningar, andra kommuner och myndigheter är också viktigt i vårt gemensamma kommunikationsarbete.

Kommunicera internt före externt

Så långt det är möjligt ska information kommuniceras internt först, innan vi delger externa grupper.

Tänk på att samverka internt i frågor före information går ut externt. Vilka andra verksamheter kan tillföra kunskap och göra informationen utåt ännu bättre?

"Svedala är kommunen där man lever ett gott liv. Vi har ett bra läge i Öresundsregionen med utmärkta kommunikationer, ett konkurrenskraftigt näringsliv och kommunala kärnverksamheter av högsta klass." *Vår vision, antagen i KF 2013*



Intern kommunikation

Syftet med en god intern kommunikation är att alla medarbetare ska ha kunskap och förståelse för verksamheten, den egna rollen i arbetet, vision, mål, strategier och resultat. God intern kommunikation skapar förutsättningar för god extern kommunikation.

Den interna kommunikationen ska

- Öka kunskapen om Svedala kommuns vision, mål och verksamhet
- Ge möjlighet till ny kunskap och förståelse
- Ge underlag för beslutsfattande
- Skapa vi-känsla, öka delaktighet, engagemang, motivation och trivsel

Kanaler för intern kommunikation som vi använder idag är bland annat

- Intranätet
- Mejl, telefon
- Personliga möten

The screenshot shows the intranet interface for Svedala kommun. At the top, there is a search bar and navigation links for 'Nyheter', 'Service och stöd', 'Mina kollegor', 'Verksamhet', and 'Min anställning'. The main content area is titled 'Service och stöd' and contains a list of links on the left: 'Blanketter', 'Frågor och svar', 'Köpa in, upphandla', 'Projekt- och arbetsrum', 'Riktlinjer och rutiner', 'Styrning och uppföljning', 'Stödsystem', 'Support', 'Så här fungerar intranätet', and 'Wiki'. The main text explains that the 'Service och stöd' section provides support for bookings, orders, and group registrations, and that it contains information and documents related to the organization's activities. It also mentions that Wikin shares knowledge. A metadata box shows the page was published on 2014-03-10 11:37 and updated on 2016-03-01 13:17. On the right side, there are two promotional boxes: one for updating the user's profile ('UPPDATERA DIN PROFILSIDA!') and another for the search function ('SÖKFUNKTION').



Extern kommunikation

Den externa kommunikationen ska sprida kunskap om och väcka intresse för Svedala. Vi öppnar upp för dialog med medborgare, näringsliv, föreningar, myndigheter, besökare och media samt övriga intressenter. Den externa kommunikationen ska även marknadsföra kommunen gentemot framtida kommuninvånare, näringsidkare och nya medarbetare. En viktig kanal för extern kommunikation är kommunens medarbetare, som representanter för verksamheten.

Den externa kommunikationen ska

- Sprida kunskap om Svedala kommuns verksamhet, händelser och annat som den som bor och verkar i kommunen behöver känna till
- Skapa förtroende för kommunens verksamhet, förtroendevalda och medarbetare
- På ett attraktivt sätt marknadsföra kommunen i enlighet med vision och mål

Kanaler för extern information är bland annat

- Webbplatsen svedala.se
- Sociala medier
- Kundservice
- Mejl, telefon och brev
- SvedalaNytt
- Övriga trycksaker
- Personliga möten
- Nätverk
- Mässor

SVEDALANYTT
FEBRUARI 2015

VI SÄGER HEJ TILL VÅR NYA KOMMUNPOLIS NENA ERMIN

MYCKET SKOJ ATT GÖRA PÅ SPORTLOVET 22-26 FEBRUARI

Förutom information om den kommunala servicen och de demokratiska rättigheterna omfattar den externa kommunikationen också sådant som omvärldsbevakning, samhällskontakter och krishantering

Media

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 i våra kontakter med media.

Alla medarbetare har rätt att lämna uppgifter för offentliggörande i media. Detta kallas meddelarfrihet. Meddelarfriheten gäller inte för vissa sekretessbelagda uppgifter som till exempel avser vårdtagares hälsotillstånd och annan personlig information.



Grafisk profil

Den grafiska profilen är ett viktigt redskap i kommunikationsarbetet. Den hjälper oss alla att på ett tydligt och attraktivt sätt berätta om Svedala kommun och vad vi står för. Den grafiska profilen ska alltid följas och är styrande för all produktion av informationsmaterial, såväl tryckt som digitalt.

Det finns framför allt tre skäl till att vi kommunicerar med en samlad grafisk profil:

Identifikation

För att alla ska uppfatta att det är Svedala kommun som är avsändare måste vi uppträda på ett konsekvent sätt.

Trovärdighet

Ett genomtänkt grafiskt utseende ger ett professionellt och seriöst intryck som förstärker våra budskap på ett positivt sätt.

Kostnadseffektivitet

Det tar tid och resurser att etablera en visuell identitet och därför det mer kostnadseffektivt för en kommun att ladda och underhålla en tydlig grafisk profil än att underhålla ett antal olika.

Vem har ansvar för kommunikationen?

- **Kommunfullmäktige** fastställer och beslutar kommunikationspolicyn
- **Kommunstyrelsen** ansvarar för kommunövergripande kommunikation samt för att nämnderna följer kommunens kommunikationspolicy
- **Kommunledningsgruppen** är ytterst ansvarig för den strategiska samordningen av kommunikationsarbetet
- **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
- **Nämnderna och alla chefer** ansvarar för att det finns korrekt information om den egna verksamheten och respektive ansvarsområde i aktiva kommunikationskanaler
- **Politiska partier** ansvarar för sin egen kommunikation och informations spridning
- **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.

