



Kommunikationspolicy Kristianstads kommun

Ärendenummer

Dokumentansvarig

Beslutad av

Datum och paragraf för beslut

Ersätter tidigare beslut

Giltig from

KS 2018/309

Kommunledningskontoret, Christel

Jönsson

Kommunfullmäktige

2018-11-13 §220

2013-02-20 §33

2018-11-13

Innehållsförteckning

Kommunikationspolicy.....	3
Syfte.....	3
Mål för kommunens kommunikation	3
Lagar.....	3
Så kommunicerar kommunen	4
Enkelt.....	4
Öppet	4
Offensivt.....	4
Gemensam identitet.....	5
Grafisk profil	5
Gemensamma budskap	5
Intern kommunikation	5
Extern kommunikation	6
Kriser	6
Ansvar.....	7
Övriga kommunikationsdokument.....	7

Kommunikationspolicy

Kommunikation är ett stöd för vår verksamhet att nå uppsatta mål, att upprätthålla förtroendet till våra medborgare och att stärka kommunens varumärke.

Med kommunikation menar vi aktiviteter och handlingar som skapar intresse, förmedlar kunskap, förändrar inställning och påverkar beteenden och förtroenden.

Allt utbyte av information och åsikter i kommunens informationskanaler eller med kommunen som part eller avsändare ingår i begreppet kommunikation.

Kristianstads kommuns varumärke är summan av alla de uppfattningar som finns om kommunen. Styrkorna och svagheter i varumärket bestäms först och främst av kvalitén i den service och tjänster som kommunen utför.

Alla som verkar inom kommunen är med och påverkar hur vi uppfattas. Ett starkt varumärke byggs i de dagliga relationerna mellan medarbetare och kommunens olika målgrupper. Är vi samstämmiga i vår kommunikation blir andras bild av oss tydligare.

Syfte

Kommunikationspolicy med kompletterande riktlinjer och rutiner syftar till att skapa tydlighet och gemensam identitet i kommunens kommunikation.

Kommunikationspolicyn gäller för samtliga medarbetare i kommunen och är styrande i planering, genomförande och uppföljning av kommunikationen.

Kommunikation är en förutsättning för en fungerande demokrati. För att kommunens olika målgrupper ska kunna ta vara på sina demokratiska rättigheter och skyldigheter krävs möjlighet till insyn, delaktighet och dialog.

Mål för kommunens kommunikation

Medarbetare och kommunens olika målgrupper ska uppleva att kommunikationen med kommunen fungerar smidigt, att vår information är relevant och att det finns fungerande vägar för dialog, synpunkter och kunskapsutbyte.

Lagar

Kristianstads kommun har en lagstadgad skyldighet att kommunicera. En mängd lagar och rättsprinciper styr kommunikationsverksamheten i en offentlig förvaltning. I våra grundlagar finns tryckfrihetsförordningen med offentlighetsprincipen och meddelarfriheten och lagen om yttrandefrihet. Lagar som språklagen, upphovsrättslagen, förvaltningslagen och kommunallagen påverkar också kommunikationsarbetet.

Så kommunicerar kommunen

Vår kommunikation utgår från de övergripande målen för kommunikation och våra principer; enkelt, öppet och offensivt.

Enkelt

Det ska vara enkelt att ta del av våra budskap och att nå fram till oss.

Det innebär bland annat att:

- Vi sätter oss in i mottagarens behov och situation.
- Vi utformar budskap, kanalval och kommunikationsflöde efter mottagarens perspektiv.
- Vi använder ett enkelt, korrekt och begripligt språk.

Öppet

Öppenhet är en förutsättning för en väl fungerande demokrati och transparens ska prägla vår kommunikation.

Det innebär bland annat att:

- Det vi förmedlar ska alltid vara sant och korrekt. Vi säger som det är och döljer inte fakta.
- Vi samordnar vår kommunikation över de organisatoriska gränserna.
- Vi strävar efter att uppfattas som öppna, lyhörda och tillgängliga.

Offensivt

Genom enhetlig och framåtsyftande kommunikation stärks förtroendet för kommunens varumärke.

Det innebär bland annat att:

- Vår kommunikation är genomtänkt och förutseende och inbjuder till dialog.
- Vår kompetens kring kommunikation ska vara hög.
- Vi vågar prova nya kommunikationssätt för att nå utbyte med nya grupper och få större effekt av vår kommunikation.

Gemensam identitet

All kommunikation utgår från vår gemensamma identitet. Vi är Kristianstads kommun och det ska alltid framgå. Det är inte de olika verksamheterna och förvaltningarna som ska särskilja sig från kommunen, det är kommunen som ska särskilja sig från andra aktörer.

Grafisk profil

Den grafiska profilen är viktig som stöd för den samlade bilden av Kristianstads kommun. I ord, bild, färg och form skapar vi en tydlighet för mottagaren och omgivningen lär sig att känna igen oss. Den grafiska profilen är en kvalitetsstämpel och ska alltid användas för att stärka kommunens varumärke.

Gemensamma budskap

Kommunens budskap kommer från vår vision Kristianstad 2030: Vi lyfter tillsammans. Budskapen kan brytas ner och uttryckas på olika sätt i kommunens verksamheter:

- Kristianstad är en attraktiv ort som drar till sig människor, kompetens och idéer
- Vi står för mångfald och ett positivt samhällsklimat
- Här mår människor bra i livets alla faser

Intern kommunikation

Den interna kommunikationens målgrupper är medarbetare och förtroendevalda. De möter och samtalar med kommunens olika målgrupper i vardagen. För att kunna utföra sina arbetsuppgifter och förtroendeuppdrag på ett effektivt sätt behöver organisationen en god och genomarbetad intern kommunikation.

Den interna kommunikationen ska:

- stödja det dagliga arbetet genom att göra information och arbetsverktyg som medarbetare och förtroendevalda behöver tillgänglig och skapa goda möjligheter för dialog och erfarenhetsutbyte.
- leda till att medarbetare och förtroendevalda känner samhörighet och motivation. Detta bidrar till en god arbetsmiljö, höjer effektiviteten och resultaten och gör Kristianstads kommun till en attraktiv arbetsgivare.
- planeras och samordnas med den externa kommunikationen. Så långt som möjligt ska kommunikationen planeras så att medarbetare och förtroendevalda i Kristianstads kommun får tillgång till information innan den når vår omvärld.

Extern kommunikation

Den externa kommunikationens målgrupper är i huvudsak medborgare, näringsidkare, besökare, de som studerar, samarbetspartners och de som arbetar men inte bor i kommunen.

Genom den externa kommunikationen sprider vi kännedom om kommunens verksamhet, tjänster och serviceutbud och stärker därigenom vårt förtroende och varumärke.

Den externa kommunikationen ska:

- öka kunskapen om kommunens verksamhet, den politiska styrningen, utbud och service och därigenom förenkla och underlätta vardagen för kommunens olika målgrupper
- öka insyn och delaktighet och uppmuntra till dialog kring politiska beslut och kommunens verksamhet
- attrahera potentiella medarbetare genom att de upplever kommunen som en attraktiv arbetsgivare.

Kriser

Vid eller inför verksamhets- eller samhällsstörningar ska kommunen kommunicera snabbt, tydligt och enhetligt om situationen, vilka bedömningar som görs, vilka åtgärder som sätts in och vilka rekommendationer som ges. Detta för att hantera händelsen, begränsa konsekvenserna och förhindra ryktesspridning.

Den interna och externa kommunikationen ska samordnas via de kanaler som lämpar sig bäst för den aktuella situationen.

Ansvar

Ansvar för kommunikation och dialog följer verksamhetsansvaret. Det innebär att:

Nämnden ansvarar för den externa och interna kommunikationen inom sitt verksamhetsområde och för att kommunikationspolicyn följs. Varje nämnd ska vid behov ta fram kompletterande riktlinjer för sitt verksamhetsområde i enlighet med denna kommunikationspolicy.

Chefer ansvarar för att denna kommunikationspolicy och upprättade riktlinjer i enlighet med policyn blir kända för medarbetare och att de efterföljs. Chefer och arbetsledare ansvarar för att planering av kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och det dagliga arbetet.

Medarbetare och förtroendevalda ansvarar för att följa kommunikationspolicyn och för att söka, ta till sig och förmedla information så att arbetet, verksamheten och den demokratiska processen fungerar.

Kommunikatörer inom förvaltningarna ska stödja chefer och medarbetare i deras kommunikationsarbete, genom att genomföra och följa upp kommunikationsprocessen.

Kommunledningskontoret har det strategiska och praktiska ansvaret för utveckling inom kommunikationsområdet. Den centrala kommunikationsfunktionen ska initiera, samordna och förankra beslut, ta fram rutiner och även vara ett kommunikationsstöd till övriga verksamheter.

Övriga kommunikationsdokument

Som komplement och fördjupning till denna kommunikationspolicy finns riktlinjer, rutiner, handböcker och praktisk vägledning inom kommunikationsområdet. Materialet uppdateras kontinuerligt och ska finnas tillgängligt för alla medarbetare.

För mer information

Kristianstads kommun

Anders Sandin
tf kommunikationschef
Tel: 044-13 56 21

Malin Bergkvist
kommunikationsstrateg
Tel: 044-13 21 00

Kommunikationspolicy Kristianstads
kommun

Dnr 2018/309

Antagen av Kommunfullmäktige

2018-11-13



Kristianstads
kommun

| Kristianstads kommun
Marie Färm | 044-135115

www.kristianstad.se | kommun@kristianstad.se