

# Kommunikationspolicy

---

policy

Diarie-/dokumentnummer:	KS2018/0269
Beslut:	2019-11-07 KF § 267/2019
Beredande politiskt organ:	Kommunstyrelsen
Ersätter tidigare beslut	2015-12-10 KF §318
Giltighetstid:	2023-12-31
Dokumentansvarig:	HR-chef
Senast uppdaterad av:	Madeleine Nilsson

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
2. Relation till andra styrdokument.....	3
3. Syfte.....	3
4. Mål och viljeinriktning.....	3
5. Kommunikationspolicy för Kungälv kommun.....	3
Krav på kommunikationen.....	3
Den externa kommunikationen.....	4
Den interna kommunikationen.....	4
Massmedias roll.....	5
Roll- och ansvarsfördelning.....	5
6. Levandegöra.....	5
7. Uppföljning.....	6

## **1. Inledning**

Kommunikationspolicyn utgår ifrån att information och kommunikation är en grundförutsättning för insyn, delaktighet och inkludering för de som bor, verkar och vistas i Kungälv.

## **2. Relation till andra styrdokument**

Policyn utgår ifrån förvaltningslagen, tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighets- och sekretesslagen, upphovsrättslagen och dataskyddsförordningen.

Utifrån kommunikationspolicyn finns tillämplande dokument inom kommunikationsområdet.

## **3. Syfte**

Syftet med policyn är att införa ett enhetligt arbetssätt för kommunikationsområdet som leder till att de som bor, verkar och vistas i Kungälv kommun är välinformerade och kan vara delaktiga i att utforma samhället. Det enhetliga arbetssättet kring kommunikation ska också bidra till att stärka kommunens varumärke och öka förtroendet för kommunen.

## **4. Mål och viljeinriktning**

God kommunikation är ett ledningsverktyg som bidrar till att kommunens övergripande mål uppfylls och att beslut får snabbare genomslag. Ett framgångsrikt kommunikationsarbete bidrar också till att öka medarbetares delaktighet, motivation och ansvar på arbetsplatsen och medborgarnas förtroende för kommunen.

## **5. Kommunikationspolicy för Kungälv kommun**

Övergripande målsättning med kommunikationen är att medarbetare, invånare och andra aktörer ska uppleva att kommunikationen med kommunen fungerar smidigt, att den information som behövs finns på plats, och att det också finns vägar för dialog, frågor, synpunkter och kunskapsutbyte.

- Kommunens kommunikationsarbete ska bidra till att fördjupa demokratin genom att väcka intresse, ge kunskaper och stimulera till dialog, delaktighet och debatt om verksamheten nu och i framtiden.
- All information ska utformas på mottagarens villkor. Medborgarens, brukarens, organisationer och näringslivets perspektiv och behov ska vara vägledande vid varje informationstillfälle.
- Kommunikationsarbetet ska syfta till att stödja och leva upp till kommunfullmäktiges vision, mål, budget och beslut.

### **Krav på kommunikationen**

Kommunens kommunikation ska vara öppen, tillgänglig, tydlig och snabb. Det omfattar all typ av information och kommunikation som sker genom kommunens kanaler eller som har kommunen som avsändare. Det handlar om kontakter och dialoger i olika forum som exempelvis möten, telefonsamtal, e-post, webbplatser, sociala medier, e-tjänst, nyhetsbrev, annonser,

pressmeddelanden, massmediekontakter, trycksaker, medborgardialoger och synpunkts- och klagomålshantering med mera.

Den interna och externa kommunikationen kännetecknas av:

- ett proaktivt arbetssätt som innebär att förutse omvärldens intresse och göra information tillgänglig innan den efterfrågas,
- att kommunikationen är utformad och kanaler valda utifrån målgruppernas förutsättningar, behov och demokratiska rättigheter,
- att kommunikationen speglar och representerar kommunens sammansättning och visar till exempel olika åldrar, kön, etnicitet, funktionsnedsättning/-variation, könsidentitet, familjebildningar och religions- och trosuppfattning,
- planerade kommunikationsinsatser och av att utvärdering sker av genomförda tidigare insatser,
- dialog med målgrupper och öppenhet för idéer, kritik och frågor som sedan används på ett konstruktivt sätt i utveckling av det fortsatta arbetet,
- lättillgänglig information om kommunens verksamhet, snabb respons och vid behov hänvisning vidare,
- arbeta för att informera på ett sätt som når alla oavsett funktionsnedsättning,
- texter på klarspråk, det vill säga med ett enkelt, tydligt och begripligt språk i alla olika sammanhang,
- vid behov kan texter översättas eller tolkas till andra språk, inklusive teckenspråk, samt
- relevanta och konsekventa budskap, tydliga upplysningar, vägledning och råd i frågor som rör kommunens verksamhet
- att det är tydligt att det är Kungälv kommun som är avsändare och följer den grafiska profilen. Det är inte de olika verksamheterna som ska särskilja sig från kommunen, det är kommunen som ska särskilja sig från andra aktörer.

### **Den externa kommunikationen**

Den externa kommunikationen riktar sig till nuvarande och potentiella kommuninvånare, inpendlare i kommunen, medarbetare, näringslivet, besökare, samarbetspartners, samt föreningar, ideella och organisationer, andra kommuner, myndigheter, opinionsbildare och media med flera. Kommunikationen ska:

- ge kunskap om kommunens verksamhet, den politiska styrningen, utbud och service och förenkla och underlätta vardagen för de som bor, verkar och vistas i Kungälv,
- öka insyn, delaktighet och inflytande och uppmuntra till kommunikation och dialog kring kommunens verksamhet och politiska beslut,
- stärka Kungälv varumärke genom att skapa intresse och förtroende för kommunens verksamhet.

### **Den interna kommunikationen**

Den interna kommunikationen riktar sig till förtroendevalda, medarbetare och fackliga organisationer. Kommunikationen ska:

- stödja det dagliga arbetet genom att ge den information som förtroendevalda, medarbetare och fackliga organisationer behöver,

- bidra till att göra kommunen till en attraktiv arbetsgivare genom att skapa förutsättningar för dialog, delaktighet, engagemang och därigenom ett gott arbetsklimat, samt
- bidra till välinformerade förtroendevalda, medarbetare samt fackliga organisationer och därigenom bidra till högre kvalitet.

### **Massmedias roll**

Medier fyller en viktig samhällsfunktion som granskare av kommunens arbete. Öppenhet och god service till media är därmed en prioriterad del av kommunikationsarbetet. Meddelarfrihet och åsiktsfrihet är hörnstenar i ett öppet demokratiskt samhälle. När medarbetare uttalar sig i olika medier är det viktigt att skilja på om uttalandet sker som privatperson eller som representant för kommunen. Meddelarfriheten är dock inskränkt i vissa avseenden genom offentlighets- och sekretesslagen.

### **Kommunikation inför och vid verksamhets- och samhällsstörning**

Inför eller vid verksamhets- eller samhällsstörning ska kommunen agera snabbt och kraftfullt och informera om situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in. Det sker genom samverkan med verksamheter, andra myndigheter och organisationer och genom att utnyttja och samordna intern och extern kommunikation via de kanaler och kontaktytor som lämpar sig bäst.

### **Roll- och ansvarsfördelning**

Ansvar för kommunikation och dialog följer verksamhetsansvaret.

- Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor och nyttan för de som bor, verkar och vistas i kommunen.
- Myndighetsnämnder, utskott och förvaltningen ansvarar för intern och extern kommunikation samt ansvarar för medborgardialog inom sitt verksamhetsområde.
- Kommundirektör, sektorchefer och chefer/rektorer och arbetsledare ansvarar för att planering av kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och det dagliga arbetet, i form av information till och dialog med medarbetare och fackliga organisationer, näringslivet samt de som bor, verkar och vistas i kommunen.
- Förtroendevalda och medarbetare ska söka och ta emot information om frågor som är viktiga för det egna arbetet och ansvarar för att kommunicera om det egna arbetsområdet, såväl internt som externt.
- Kommunikationsstrategen har övergripande kommunikationsansvar och leder kommunikationsarbetet tillsammans med förvaltningsledningen.
- Kommunikationsstrategen ska tillsammans med kommunikatörer stödja förtroendevalda, chefer och medarbetare i deras kommunikationsarbete, genom att initiera, genomföra och följa upp kommunikationsprocessen.

## **6. Levandegöra**

Regelbunden utbildning av chefer, projektledare och handläggare.

## **7. Uppföljning**

Varje kommunikationsinsats skall följas upp genom att utvärdera måluppfyllelsen.