

POLICY FÖR KOMMUNIKATION

Ramar och förhållningssätt för kommunikationen i Eslövs kommun.

1. Inledning

Kommunikation är en grundläggande del av kommunens service till medborgarna. Kommunikation är också ett verktyg och ett stöd för våra verksamheter. Med hjälp av god kommunikation kan vi förverkliga beslut, sätta gemensamma mål och uppfylla visionen – Skånes bästa kommun att bo och verka i 2025.

En öppen, tydlig, samordnad och proaktiv kommunikation stärker bilden av Eslövs kommun både internt och externt. Genom att lyssna, eftersträva samverkan och bjuda in till dialog skapar vi förtroende och bygger relationer.

Kommunens värdeord – Engagemang, Nyskapande och Allas lika värde – ska genomsyra all verksamhet och kommunikation är ett verktyg för att nå dit.

Kommunikationspolicyn sätter ramarna och anger förhållningssättet för Eslövs kommuns kommunikation, både inom och utanför organisationen. Tillsammans med riktlinjer och handledningar är den till hjälp i vårt arbete med att nå fram med samordnade budskap och kommunicera med olika mottagare.

Ansvar för kommunikation och dialog följer verksamhetsansvaret. Alla medarbetare har ett ansvar för kommunikationen inom sitt arbetsområde. Tillsammans skapar vi en kommunikativ organisation i samverkan.

Kommunikationspolicyn kompletteras av följande dokument:

- Grafisk manual
- Riktlinjer för kommunikation
- Riktlinjer för sociala medier
- Kommunikation – i ditt uppdrag för medborgarens skull
- Skrivregler
- Interna lathundar och riktlinjer för webbarbete
- Plan för central krisledning (med kriskommunikationsplan klar 2021)

2. Kännetecknen för kommunikationen

Såväl den interna som den externa kommunikationen ska vara:

2.1 Öppen och tillgänglig

Vi underlättar insyn i vår verksamhet och för dialog med medborgare, media och andra målgrupper. Det innebär att vi är lätta att komma i kontakt med och prioriterar att vara tillgängliga. Vi tar till oss synpunkter och kritik för att förbättra vår kommunikation och vår verksamhet. Vi lyssnar och är lyhörda för andras åsikter och strävar efter att andra ska kunna förstå oss. Respekt för fattade beslut ska genomsyra kommunikationen hos alla medarbetare.

2.2 Proaktiv

Vi är proaktiva i vår kommunikation för att öka förståelsen för vår verksamhet och våra beslut. Genom att ta initiativ och samverka förvaltningar emellan berättar vi om kommunens verksamhet både internt och externt. På så sätt bygger vi förtroende och skapar delaktighet i kommunens utveckling. Internt bidrar detta till kunskap om och förståelse för kommunens olika verksamheter. Vi prövar nya sätt att kommunicera i takt med att kanaler utvecklas och mottagarnas beteende förändras.

2.3 Tydlig och anpassad till mottagaren

Vi uttrycker oss enkelt, tydligt och begripligt för att vår kommunikation ska nå fram och skapa nytta. Kommunikationen sker på mottagarens villkor. Det innebär att vi anpassar innehåll, ton och form utifrån mottagarens kunskaper, behov och förutsättningar.

3. Principer för kommunikationsarbetet

3.1 Kommunikation ska planeras

Vi planerar kommunikationen för att bättre utnyttja våra resurser och öka möjligheterna att få den effekt vi önskar. Vi anpassar budskap, kanal och tidpunkt för att nå fram till målgruppen. För att kunna utveckla kommunikationen framåt följs kommunikationsarbetet upp och utvärderas.

3.2 Kommunikation ska resurssättas

För att få en effektiv kommunikation planerar och avsätter vi resurser i form av arbetstid, produktionskostnader och annonsutrymme på förhand. I den ordinarie verksamheten avväger vi vilka resurser kommunikationen kräver i relation till det vi vill uppnå. I varje större projekt bör kommunikationsarbete ingå i både budget och planering i likhet med övriga projektresurser.

3.3 Viktiga förslag och beslut kommuniceras

Vi kommunicerar viktiga förslag, planer och beslut för att medverka till insyn och demokrati. Nämndernas kallelser och protokoll kommuniceras på hemsidan. Ansvar för att lyfta ytterligare kommunikationsbehov till kommunikationsavdelningen i form av nyheter på hemsidan och pressmeddelanden ligger hos respektive verksamhet. Det gäller både intern och extern kommunikation. Kommunikation är en förutsättning för att beslutade förändringar ska få genomslag. I kommunikatörens profession ingår att svara på frågorna vad, var, när, hur, varför och till vem informationen ska förmedlas.

3.4 Intern och extern kommunikation ska samverka

Vi verkar för att den interna och externa kommunikationen ska samspela och stödja varandra. Med intern kommunikation inom och över organisationens gränser bidrar vi till samhörighet, engagemang, kunskap och förståelse för varandras verksamheter samt skapar förutsättningar för en god service.

Med extern kommunikation bidrar vi till att medborgarna och andra intressenter är välinformerade om och delaktiga i kommunens verksamhet. De får kunskap om kommunens service och kännedom om hur de kan påverka.

En fungerande intern kommunikation är en förutsättning för att den externa kommunikationen och medborgardialogen ska kunna fungera och upprätthållas.

Medarbetarna är alltid den viktigaste kanalen, oavsett om det handlar om verksamheten internt eller att sprida budskapen vidare externt.

4. Bilden av Eslövs kommun – ett gemensamt varumärke

Genom det vi levererar och gör, tillsammans med hur det kommuniceras, skapar vi bilden av Eslövs kommun. Med en balans mellan det vi kommunicerar och den service och kvalitet vi levererar, stärker vi förtroendet för Eslövs kommun och vårt varumärke.

I den dagliga kontakten med omgivningen bygger vi relationer, skapar förtroende och stärker vår trovärdighet. Alla medarbetare har en viktig roll

som ambassadörer och representanter för verksamheten och som medskapare av vårt varumärke. Ambassadörskapet är en effekt av en välfungerande internkommunikation.

Alla våra verksamheter är en del av samma organisation. Vi har *ett* gemensamt varumärke: Eslövs kommun. Kommunens logotyp är vår gemensamma symbol. Kommunen ska alltid vara tydlig som avsändare och signalera identiteten i vår grafiska form, i text och i budskap.

5. Roller och ansvarsfördelning

Ansvar för kommunikation och dialog följer med verksamhetsansvaret. Det innebär att varje **nämnd/förvaltning** och **bolagsstyrelse/bolag** ansvarar för kommunikationen inom sitt verksamhetsområde. Politiska partier ansvarar för sin egen kommunikation.

Som **medarbetare** ansvarar vi för att hålla oss informerade om frågor som är viktiga för det egna arbetet och för verksamheten i stort. Vi bidrar till en aktiv dialog och ansvarar för att kommunicera om det egna arbetsområdet.

Som **chefer och ledare** har vi ansvar för att kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och prioriteras i det dagliga arbetet. Vi har ett särskilt ansvar för att förmedla kommunens övergripande mål och budskap till våra medarbetare.

Kommunikationsavdelningen på Kommunledningskontoret har både en operativ och en strategisk funktion och driver den kommungemensamma utvecklingen av kommunikationsarbetet. Avdelningen stödjer respektive verksamhets kommunikationsarbete genom att genomföra och följa upp kommunikationsinsatser såväl i ett dagligt som ett längre perspektiv.

Avdelningen ansvarar också för riktlinjer och rådgivning i kommunikationsfrågor.

Kommunikationsavdelningen har en operativ funktion i kriser och extraordinära händelser. Avdelningen stöttar även kommunledningen och leder kommunövergripande kommunikationsinsatser.

Politiska partier

Politiska partier ansvarar för sin egen kommunikation.

6. Lagar och riktlinjer

Inom alla offentliga organisationer är kommunikationsarbetet till stor del en lagstyrd verksamhet. De viktigaste lagarna som styr kommunikationen är:

- Offentlighetsprincipen – tryckfrihetsförordningen
- Yttrandefrihet och meddelarfrihet
- Förvaltningslagen
- GDPR – dataskyddsförordningen
- EU:s direktiv om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer
- Språklagen

Ärendet återremitteras till kommunstyrelsen med en önskan om att omarbeta förslaget på ett sådant sätt att det i policyn tydligt framgår att relevanta och beslutade förslag skall kommuniceras på kommunens hemsida och att punkt 5: Roller och ansvarsfördelning, första stycket. Meningen: Politiska partier ansvarar för sin egen kommunikation ska tas bort. Den exakta formuleringen i policyn får tas fram vid omarbetning av policyn.