

Gäller för: Samtliga nämnder
Dokumentansvarig:
Kommunikationsansvarig

Dnr : KS2017/9-6

Kommunikationspolicy för Bollebygds kommun

Inledning

Policyn beskriver hur kommunen ska arbeta med extern och intern kommunikation. Genom att arbeta med aktiv och planerad kommunikation förmedlar vi en entydig och sammanhållen bild av Bollebygds kommun, vilket i sin tur bidrar till att stärka kommunens varumärke.

Vårt kommunikationsarbete ska genomsyra all verksamhet och bidra till förverkligandet av kommuns vision, övergripande mål, verksamhetsmål och beslut. Kommunikationsarbetet ska bidra till att bilden av Bollebygd stärks som en attraktiv kommun att leva, bo och arbeta i.

Information är en förutsättning för kommunikation

Vi som kommun är skyldiga att informera Bollebygds invånare om deras rättigheter, skyldigheter och möjligheter att få service av olika slag. Bollebygds kommun ska kommunicera med invånarna, vara lyhörda för deras åsikter och ta tillvara på deras synpunkter. Dialogen med invånarna ska prioriteras. Vi ska kommunicera i rätt tid, med rätt människor, med rätt information och i rätt omfattning. Vi uttrycker oss enkelt, vårdat och begripligt och anpassar språk och innehåll efter målgrupp.

Vår kommunikation ska vara öppen, saklig, aktuell

Vår kommunikation ska bidra till att skapa förtroendefulla relationer med våra intressenter. Därför ska vår kommunikation vara öppen och ärlig. Som medarbetare ska vi vara lyhörda för allmänhetens önskemål, krav och synpunkter på kommunens verksamheter och föra dem vidare till beslutsfattarna. Vår kommunikation ska alltid vara saklig och baserad på fakta samt vara aktuell och uppdaterad.

Välinformerade medarbetare

En förutsättning för god kommunikation med invånarna är att våra medarbetare är välinformerade om verksamheten och dess mål. Intern kommunikation ger våra medarbetare förutsättningar att lösa sina arbetsuppgifter på ett bra sätt, kunna svara på frågor och ge god service.

Interna informationskanaler

Våra viktigaste interna informationskanaler är intranätet, personliga möten, personalmöten, e-post och Skype för företag.

Tillgänglig och målgruppsanpassad

Vår externa kommunikation ska vara tillgänglig, målgruppsanpassad, relevant och lätt att förstå. Vi som är medarbetare i kommunen ska uttrycka oss på ett sätt som är vårdat, enkelt och begripligt. Det ska vara lätt att få kontakt med oss och att få tillgång till den information som söks. Kommunens språk och skrivregler ska följas där facktermer och förkortningar bör undvikas.

Externa informationskanaler

Våra viktigaste informationskanaler är det personliga mötet, kommunens webbplats

www.bollebygd.se, hantering av klagomål och synpunkter samt pressmeddelanden och annonser.

Visuell kommunikation

En grafisk profil stärker identiteten och ska vara lätt att känna igen. Alla typer av tryckt och webbaserad kommunikation ska följa den grafiska profilen som finns beskriven i en egen plan.

Informationsansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens informationsverksamhet och svarar för att en orienterande information om den kommunala verksamheten produceras och kommuniceras, såväl till medarbetare och förtroendevalda som till kommunens invånare.

Förvaltningscheferna har det yttersta ansvaret för att information från förvaltningarna fungerar och kommunikationen blir möjlig. Detta gäller såväl internt som externt. Det är chefernas uppgift att hålla personalen informerad om utveckling och förändring i verksamheten.

Kommunikatör ansvarar för att ge råd och stöd till nämnder, styrelser och förvaltningar gällande kommunikation, information och marknadsföring.