

# Kommunikationspolicy

SKÖVDE KOMMUNKONCERN

---

## Innehållsförteckning

<b>1. INLEDNING</b>	<b>3</b>
1.0 Utgångspunkt.....	3
1.1 Syfte med policyn.....	3
<b>2. GRUNDPRINCIPER FÖR VÅR KOMMUNIKATION</b>	<b>4</b>
Professionell.....	4
Enhetlig.....	4
Tillgänglig.....	4
<b>3. HUVUDFUNKTIONER FÖR VÅR KOMMUNIKATION</b>	<b>5</b>
Vårt kommunikationsarbete har följande huvudfunktioner:.....	5
Stärka dialogen och främja demokratin.....	5
Tydliggöra kommunkoncernens uppdrag, tjänster och service.....	5
Göra våra medarbetare delaktiga, engagerade, kunniga och stolta.....	5
Öka Skövdes och kommunkoncernens attraktionskraft.....	5
Hantera kriser.....	5
<b>4. ÖVERGRIPANDE MÅL FÖR VÅR KOMMUNIKATION</b>	<b>6</b>
Våra intressenter.....	6
Våra målgrupper.....	6
<b>5. ÖVERGRIPANDE KOMMUNIKATIONSSTRATEGIER</b>	<b>7</b>
<b>6. ANSVAR OCH ROLLER</b>	<b>8</b>
Kommunfullmäktige.....	8
Kommunstyrelsen.....	8
Nämnder och bolag.....	8
Kommunikationschefen.....	8
Sektorchef/VD.....	8
Chefer.....	8
Medarbetare.....	8

# 1. Inledning

*Skövde kommunkoncern är en offentlig och politiskt styrd organisation som främst är till för alla som bor och verkar i Skövde. Med Skövde kommunkoncern menas här den kommunala och politiska organisationen med tillhörande kommunala verksamheter samt kommunens majoritetsägda bolag.*

## 1.0 Utgångspunkt

Kommunikationspolicyn tar sin utgångspunkt i följande beslutade dokument:

- Vision Skövde 2025
- Varumärkesplattform Skövde
- Strategiskt ramverk för varumärket Skövde

## 1.1 Syfte med policyn

Med denna policy tydliggör kommunfullmäktige vad som gäller för arbetet med information och kommunikation i Skövde kommunkoncern.

De gemensamma principer och förhållningssätt för vår kommunikation som anges i denna policy hjälper oss att förmedla en helhetssyn, stärka bilden av kommunkoncernen och skapa delaktighet. Kommunikation är ett ledningsverktyg som bidrar till att kommunkoncernen når de mål som kommunfullmäktige och bolagens styrelser har slagit fast.

Kommunikationspolicyn lägger grunden för det strategiska kommunikationsarbetet och den dagliga kommunikationen med invånare, kunder, företagare, besökare, medarbetare och andra intressenter. Policyn är koncernövergripande och ska brytas ner och omsättas i handling inom kommunkoncernens olika verksamheter.

## 2. Grundprinciper för vår kommunikation

Skövde kommunkoncern är en offentlig verksamhet som lyder under offentlighetsprincipen. Offentlighetsprincipen innebär att alla har rätt att ta del av allmänna handlingar hos Skövde kommun och de kommunala bolagen.

Information och kommunikation är en grundförutsättning för att kommunkoncernen ska kunna bidra till att utveckla och förstärka demokratin och för att våra invånare ska kunna ta tillvara sina demokratiska rättigheter. Vår kommunikation ska bidra till att kommunkoncernens erbjudande uppfattas som tydligt, trovärdigt och attraktivt, vilket i förlängningen stärker det kommunala varumärket. Därför ska vår kommunikation alltid vara **professionell, enhetlig och tillgänglig**.

### Professionell

För att vår kommunikation ska uppfattas som professionell ska ett proaktivt arbetssätt genomsyra ledningens och medarbetarens kommunikation, såväl internt som externt. Kommunikationsaspekten ska alltid beaktas när beslut tas och kommunikationsplanering ska vara en naturlig del i det dagliga arbetet. För varje kommunikationsinsats ska det tydligt framgå vad som är kommunikationens syfte.

### Enhetlig

Vår kommunikation ska så långt som möjligt vara enhetlig i tal, skrift och grafisk form. När det finns en igenkänning i vår kommunikation, ökar möjligheten att omvärldens bild av oss stämmer med vår egen.

### Tillgänglig

Det är viktigt att vår kommunikation är tillgänglig för alla. För att den ska vara det måste kommunikationen utgå från mottagarens kunskap och behov, inte från hur vi arbetar och är organiserade. Tillgängligheten ökar när vi har ett personligt och enkelt tilltal där vi undviker fackuttryck och svåra formuleringar. Vår kommunikation ska ha ett tydligt fokus på dialog för att skapa engagemang och delaktighet.

Som offentligt styrd verksamhet ska det vara lätt för våra invånare och kunder att ta del av korrekt information, ha insyn i och vara delaktig i den demokratiska processen. Öppenhet är en självklarhet och kommunkoncernen ska ta initiativ till att informera om beslut, förändringar, verksamhetens resultat, kvalitet och vad som är på gång.

### 3. Huvudfunktioner för vår kommunikation

Vårt kommunikationsarbete har följande huvudfunktioner:

- Stärka dialogen och främja demokratin
- Tydliggöra kommunkoncernens uppdrag, tjänster och service
- Göra våra medarbetare delaktiga, engagerade, kunniga och stolta
- Öka Skövdes och kommunkoncernens attraktionskraft
- Hantera kriser

#### Stärka dialogen och främja demokratin

Våra invånare och kunder ska uppleva att det är lätt att ha insyn, vara delaktig och kunna påverka tidigt i den demokratiska processen. Det ska finnas forum för möten och dialog mellan invånare och kommunkoncernen.

#### Tydliggöra kommunkoncernens uppdrag, tjänster och service

Alla invånare har rätt att veta vad de kan förvänta sig av kommunkoncernens tjänster och service. Det ska också vara lätt att hitta information om vår verksamhet och att komma i kontakt med oss.

#### Göra våra medarbetare delaktiga, engagerade, kunniga och stolta

Vår interna kommunikation ska bidra till att göra våra medarbetare delaktiga och kunniga om kommunkoncernens erbjudande. Det skapar engagemang och gör våra medarbetare till goda ambassadörer för kommunkoncernen och för Skövde.

#### Öka Skövdes och kommunkoncernens attraktionskraft

Vår externa kommunikation ska bidra till att Skövdeborna känner stolthet över sin stad. Det ska upplevas som attraktivt att bo och arbeta, etablera sitt företag, besöka och studera i Skövde. Vårt externa kommunikationsarbete ska bidra till att marknadsföra både platsen Skövde och kommunkoncernens verksamheter.

#### Hantera kriser

Vid en större allvarlig händelse eller kris är det av största vikt att kommunikationen är samordnad. I en kris är snabbheten avgörande. Ju längre tid det tar innan kommunikationsarbetet kommer igång, desto större risk är det för ryktesspridning och förvirring. Kommunikationsarbetet vid en kris är centralt och ska utgå från krisledningsplanen. Medarbetare och invånare ska snabbt få rätt information om krisen och hur den hanteras.

## 4. Övergripande mål för vår kommunikation

Hög kvalitet på den service och de tjänster vi erbjuder är den viktigaste faktorn för att skapa förtroende för Skövde kommunkoncern. Förtroende skapas också genom en god kommunikation. Det övergripande målet för vår kommunikation är därför:

*Vår kommunikation är rättssäker, skapar goda relationer med våra intressenter och bidrar till att kommunkoncernens och platsens erbjudande uppfattas som tydligt, trovärdigt och attraktivt.*

### Våra intressenter

Intressenter är grupper av individer, organisationer eller motsvarande som har ett intresse eller ett behov av kommunkoncernens erbjudande. Dessa är:

- Invånare
- Medarbetare
- Kunder
- Näringsliv
- Politiker
- Besökare
- Media
- Samarbetspartners
- Andra myndigheter och kommuner
- Ideella och fackliga organisationer

### Våra målgrupper

När vi kommunicerar anpassar vi kommunikationen och riktar den till målgrupper som finns bland våra intressenter.

## 5. Övergripande kommunikationsstrategier

För att stödja våra grundprinciper och huvudfunktioner med vår kommunikation samt bidra till vårt övergripande kommunikationsmål, ska vi tänka på nedanstående när vi kommunicerar:

- 1) Vi kommunicerar tydligt våra verksamhetsmål och beslut.
- 2) Vi kommunicerar internt innan vi kommunicerar externt.
- 3) Vi har ett proaktivt arbetssätt och våra kommunikationsinsatser ska planeras med tydliga mål som kan mätas och utvärderas.
- 4) Vi gör informationen från kommunkoncernen lätt att hitta, förstå och ta till sig genom att vi:
  - a. har en väl genomtänkt strategi för de kommunikationskanaler vi använder
  - b. utformar vår kommunikation med hänsyn till kanal, tid, innehåll och omfattning utifrån mottagarens behov och förutsättningar.
- 5) Vår externa kommunikation ska bidra till att skapa en enhetlig, korrekt och attraktiv bild av kommunkoncernen och dess verksamheter, därför:
  - a. arbetar vi aktivt med att förmedla kunskap om kommunkoncernen till våra intressenter
  - b. lyfter vi fram goda exempel och resultat.
- 6) Vår externa kommunikation ska stimulera delaktighet och dialog, därför:
  - a. skapar vi forum för dialog med våra intressenter
  - b. kommunicerar vi alltid beslut som är av allmänintresse, i första hand via koncernens etablerade kanaler.

## 6. Ansvar och roller

*Ansvaret för kommunikationsfrågor inom kommunkoncernen följer verksamhetsansvaret.*

**Kommunfullmäktige**

Kommunfullmäktige beslutar om kommunikationspolicyn för Skövde kommunkoncern.

**Kommunstyrelsen**

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor i Skövde kommun.

**Nämnder och bolag**

Varje nämnd och bolag har ansvar för sin verksamhets kommunikationsbehov.

**Kommunikationschefen**

Kommunens kommunikationschef har ansvar för att utveckla och följa upp gemensamma policys- och styrdokument gällande kommunikationsfrågor inom Skövde kommunkoncern. På uppdrag av kommundirektören har kommunikationschefen ansvar för kommunövergripande kommunikation samt för att stödja nämnder och sektorer i kommunikationsfrågor.

**Sektorchef/VD**

Sektorchef/VD ansvarar för att genomföra, utveckla och följa upp kommunikationsuppdraget i enlighet med kommunikationspolicyn. Sektorchef/VD ansvarar för mediekontakter av övergripande karaktär inom sitt ansvarsområde.

**Chefer**

Varje chef har kommunikationsansvar för sitt ansvarsområde. Det omfattar att tolka och föra vidare information för att skapa delaktighet, engagemang och förståelse, såväl internt som externt. Chefen ansvarar vidare för att varje medarbetare känner till och har tillgång till de informations- och kommunikationskanaler som används. Chefen ansvarar för mediekontakter inom sitt sakområde i samråd med sektorchef/VD.

**Medarbetare**

Varje medarbetare ansvarar för att ta del av den information som krävs för att kunna göra ett bra jobb och sprida en korrekt bild av den verksamhet man är anställd i. Alla har ett ansvar för att kommunikationspolicyn följs i det dagliga arbetet. Alla medarbetare har en viktig roll som kunskapsbärare, marknadsförare och som kommunkoncernens ansikte utåt.