



§ 223

**Uppdrag om uppdatering av kommunikationspolicy
Dnr KS/2019:353****Förslag till beslut i kommunstyrelsen**

Kommunstyrelsen beslutar att ge kommundirektören i uppdrag att uppdatera Kungsbacka kommuns kommunikationspolicy.

Sammanfattning av ärendet

Kungsbacka kommuns nu gällande kommunikationspolicyn behöver uppdateras i syfte att tydligare ange kommunens förhållningsätt och övergripande syn på kommunikation. Policyn är en viktig del i att införa ett enhetligt och effektivt arbetssätt för kommunikationsområdet som leder till att de som bor, verkar och vistas i Kungsbacka kommun är välinformerade och kan vara delaktiga i att utforma samhället.

Nuvarande policy för kommunikation beslutades i kommunfullmäktige 7 februari 2012.

Kommunikationsområdet utvecklas i snabb takt och digitalisering skapar nya beteenden och ökade förväntningar på kommunikation. Samtidigt ökar flödet av information och kommunikation, vilket gör att risken för informationsöverflöd är överhängande. Kommunikation handlar därför allt mer om att vara relevant och mottaglig för mottagarens behov och förutsättningar för att kunna nå fram och skapa dialog.

Vår kommunikation ska bidra till förverkligandet av Kungsbacka kommuns beslut, verksamhetsmål och vision. Policyn ska tydliggöra principer som ska tjäna till stöd för vägledning, som därefter kompletteras med handlingsplan och adekvata underlag som ger stöd i det praktiska kommunikationsarbetet.

Beslutsunderlag

Kommunledningskontorets tjänsteskrivelse, 2019-08-01
Policy för kommunikation, antagen i kommunfullmäktige 2012-02-07, § 11

Beslutsgång



Ordföranden Fredrik Hansson (C), finner att det endast finns ett förslag till beslut, kommunledningskontorets. Ordföranden (C) prövar förslaget och finner att arbetsutskottet beslutar enligt detta.

Beslutet skickas till

Kommundirektören



Uppdrag att uppdatera kommunikationspolicy

Förslag till beslut i kommunstyrelsen

Kommunstyrelsen beslutar att ge kommundirektören i uppdrag att uppdatera Kungsbacka kommuns kommunikationspolicy.

Sammanfattning av ärendet

Kungsbacka kommuns policy för kommunikation beslutades i kommunfullmäktige 7 februari 2012, § 11. Syftet med policyn är att ange vårt förhållningssätt och övergripande syn inom området kommunikation.

Kommunikationsområdet utvecklas i snabb takt och digitalisering skapar nya beteenden och ökade förväntningar på kommunikation. Samtidigt ökar flödet av information och kommunikation, vilket gör att risken för informationsöverflöd är överhängande. Kommunikation handlar därför allt mer om att vara relevant och responsiv för mottagarens behov och förutsättningar för att kunna nå fram och skapa dialog.

Kungsbacka kommun behöver uppdatera kommunikationspolicyn för att tydligare ange vårt förhållningssätt och övergripande syn på kommunikation. Policyn är en viktig del i att införa ett enhetligt och effektivt arbetssätt för kommunikationsområdet som leder till att de som bor, verkar och vistas i Kungsbacka kommun är välinformerade och kan vara delaktiga i att utforma samhället.

Vår kommunikation ska bidra till förverkligandet av Kungsbacka kommuns beslut, verksamhetsmål och vision. Policyn ska tydliggöra principer som ska tjäna till stöd för vägledning, som därefter kompletteras med handlingsplan och adekvata underlag som ger stöd i det praktiska kommunikationsarbetet.

Beslutsunderlag

Kommunledningskontorets tjänsteskrivelse, 2019-08-01

Policy för kommunikation, antagen i kommunfullmäktige 2012-02-07, § 11

Beslutet skickas till

Kommundirektören

Elisabeth Lundin

Enhetschef

Policy för kommunikation

Med kommunikation skapar vi kännedom om vilka vi är, vad vi kan och vad vi gör. Kommunikationen speglar de värden som kommunen står för och bidrar till att utveckla goda relationer med våra målgrupper.

Kommunikationspolicyn ska bidra till att uppfylla kommunens vision och mål. Den innehåller princip, ansvar, förhållningssätt och kanaler för kommunens externa och interna kommunikation.

Definition

Kommunens kommunikation omfattar allt utbyte av information och åsikter som sker genom kommunens kommunikationskanaler eller som har kommunen som part eller avsändare.

Som exempel kan vi nämna personliga möten med invånare och mellan medarbetare, telefonsamtal, e-post och vanlig post, webbplatser, intranät, sociala medier, annonser, pressmeddelanden och uttalanden i tjänsten, broschyrer, informationsmöten och presentationer.

Målgrupper

Kommunens kommunikation och information berör många målgrupper.

Den externa kommunikationen och informationen vänder sig främst till invånarna. Andra viktiga målgrupper är företag och samarbetspartners, besökare, myndigheter och media, organisationer och föreningar, universitet och högskolor. Andra kommuner samt regioner i Sverige och utomlands kan i vissa sammanhang vara målgrupper.

Den interna kommunikationen och informationen syftar till att öka medarbetarnas kunskap, delaktighet och engagemang samt förståelse för den kommunala förvaltningen som helhet. Den lägger grunden för medarbetarnas kommunikation med invånarna.



Lagar

Kommunikationsarbetet styrs av bestämmelser om informationsfrihet, yttrandefrihet, upphovsrätt samt offentlighet och sekretess i regeringsformen och sekretesslagen. Regler om informationsansvar finns i förvaltningslagen, och i personuppgiftslagen finns regler om hantering av personuppgifter.

Ansvar

Ansvar för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Det innebär att varje nämnd och förvaltning ansvarar för kommunikation och information om, från och inom sin verksamhet.

Varje chef ansvarar för att kommunikationsaspekten finns med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet, att information till och kommunikation med invånare och medarbetare sker professionellt och med gott bemötande.

Alla medarbetare har eget ansvar att söka information som är viktig för det egna arbetet. Medarbetarna har också ansvar för att informera om sitt arbetsområde, såväl externt som internt.

Princip

Kommunens externa och interna kommunikation och information ska vara tydlig och saklig, öppen och tillgänglig, offensiv och snabb. Den ska vara anpassad till målgruppernas behov och till de möjligheter målgrupperna har att ta emot budskapen.

Förhållningssätt

När vi kommunicerar ska vi göra det på ett sådant sätt, att kommunens trovärdighet upprätthålls och stärks, samt att budskapen når fram till mottagarna.

Det innebär att

- ledningen och medarbetarna har hög ambition och god framförhållning i sin externa och interna kommunikation samt är öppna för invånarnas behov, önskemål och synpunkter.
- vi sköter arbetet med kommunikation och information offensivt, det vill säga att vi tar initiativ till kommunikation och information, och gör det vid rätt tillfälle för att undvika feltolkningar och missförstånd.



- ledningen ska lämna information om viktiga beslut och förändringar i verksamheten till medarbetarna innan den når externa målgrupper, som till exempel media.
- vi underlättar massmediernas arbete med att spegla och granska kommunens verksamheter och service.
- våra kontakter kännetecknas av ett respektfullt bemötande, såväl med omvärlden som internt.
- vi besvarar brev, e-post, telefonmeddelanden och inlägg i sociala medier skyndsamt eller bekräftar att vi tagit emot beskedet för att återkomma senare.
- kommunens webbplatser, intranät, sociala mediekkanaler och informationsmaterial följer det grafiska profilprogrammet och har en tydlig avsändare med kontakt- och adressuppgifter.
- all kommunikation och information ska följa reglerna i kommunens språkhandbok.
- vi underlättar kommunikationen med personer som, genom till exempel funktionsnedsättning eller problem med språket, har svårt att framföra sina synpunkter eller hämta information via våra ordinarie kanaler.

Kommunikationskanaler

Massmedia

Massmedierna är viktiga informationskanaler som når många i våra målgrupper. Med ett professionellt nyhetsarbete kan vi genom massmedia skapa en positiv bild av kommunen och få förståelse när problem uppstått.

Massmedierna har till uppgift att bevaka och granska kommunen och annan offentlig verksamhet.



I samarbetet med massmedia är det viktigt att vi tänker på att

Sida 4/5

- underlätta mediernas arbete med att bevaka och granska genom att publicera nyheter på våra webbplatser, skicka pressmeddelanden, ta fram fakta och ta oss tid att svara på frågor. Den som inte själv kan svara på en fråga ska hänvisa till en person som har de efterfrågade uppgifterna.

- respektera kommunens medarbetares rätt att fritt tala med medierna om förhållanden i kommunen.

Kommunens egna kanaler

Vi kommunicerar med medborgarna via webbplatser, sociala medier, trycksaker och utställningar, brev, samtal, möten.

Webbplatsen kungsbacka.se är kommunens huvudkanal för extern kommunikation. Alla verksamheter och all service ska presenteras där. Verksamhet som är utsatt för konkurrens eller har ett specifikt behov av kommunikation kan ha en egen webbplats.

Sociala medier ska öka möjligheten till dialog och skapa trafik till kungsbacka.se och övriga webbplatser. Om en verksamhet bedömer att man har behov av en egen webbplats eller ett konto i sociala medier ska det tydligt framgå att kommunen är avsändare.

Brev ska vi skriva i kommunens mallar för att ge ett enhetligt utseende.

Samtal och möten ska vi hålla med stor respekt för mottagaren. Vi ska alltid återkoppla resultatet av samtalet och mötet.

Intranätet Insidan är kommunens främsta kanal för intern kommunikation. Den ska främja samarbete och dialog.

Kommunens mallar ska vi använda till alla interna dokument. Det ger ett enhetligt utseende, och skapar ordning och reda.

Interna möten ska vara väl förberedda, genomföras rationellt och återkopplas med protokoll eller minnesanteckningar.



Ny teknik

Vi ska vara öppna för att använda nya kommunikationskanaler och ny teknik i vårt kommunikationsarbete, både externt och internt.

Grafisk form

Kommunens grafiska profilprogram styr utformningen av alla kommunikationskanaler, trycksaker och allt utställningsmaterial.

Kommunikationsplaner

Varje nämnd tar ställning till om man har behov av en kommunikationsplan som utgår från innehållet i denna kommunikationspolicy. En kommunikationsplan ska upprättas för alla stora projekt.

Kommunstyrelsens förvaltning ansvarar för att en särskild plan upprättas för kommunikationsarbetet vid stora olyckor, katastrofer och extraordinära händelser.

Beslutad av: Kommunfullmäktige i protokoll KF § 11/12

Ansvarig förvaltning: Kommunstyrelsens förvaltning

Kontakt: Kungsbacka direkt 0300-83 40 00, info@kungsbacka.se

