



Kommunikationspolicy för Västerviks kommunkoncern

Antaget av:	Kommunfullmäktige 2023-02-27, § 37
Giltighetstid:	Gäller tillsvidare
Gäller för:	Västerviks kommunkoncern
Dokumentansvarig:	Kommunikationsstrateg
Ersätter tidigare dokument:	Kommunikationspolicy antagen av kommunfullmäktige 2009-05-28, § 63

Syfte

Kommunikationspolicyn är till för att skapa ett enhetligt och kvalitetssäkrat arbetssätt inom kommunkoncernen som leder till måloppfyllelse, effektivitet och att de som bor, verkar och vistas i Västerviks kommun är välinformerade och kan vara delaktiga i att utforma samhället. Det enhetliga arbetssättet kring kommunikation ska också bidra till effektivitet, ökad tydlighet samt öka förtroendet för kommunen.

Klargöranden

Kommunikationspolicyn gäller för alla medarbetare i hela kommunkoncernen. Angränsande dokument är *Riktlinjer för kommunikation* som beslutas på nämnds/styrelsenivå.

Uppföljning och revidering

Kommunikationspolicyn tas upp och vid behov revideras varje mandatperiod.



Inledning

Samhällsutvecklingen ställer höga krav på vår förmåga att kommunicera såväl med kollegor som med kommunens invånare och andra aktörer. Kommunikation är livsnerven både i den demokratiska processen och i vårt interna arbete. Genom att hantera kommunikation professionellt skapar vi förutsättningar för transparens, öppenhet och förtroende.

God kommunikation kommer dock inte av sig själv utan den skapas av ledning, chefer och alla medarbetare. Därför har vi alla ett ansvar att se till att kommunikationspolicyn blir till verklighet i det dagliga arbetet – först då blir den ett nyttigt redskap och inte bara ett dokument.

Ansvar för helheten

Oavsett var du jobbar inom organisationen är du en representant för helheten och ska agera utifrån det. Att jobba inom kommunkoncernen innebär ett särskilt ansvar och förtroende som vi får från våra medborgare. De har laglig rätt till insyn, information och förståelse för hur mandat och resurser används. De har också rätt att bli informerade om sådant som berör deras liv samt kunna kontakta oss för dialog.

Genom att vara tillgängliga och frikostiga med information och service skapar vi förtroende och goda relationer som är viktiga för oss i vårt måluppfyllande. Det ska inte spela någon roll om medborgaren har kontakt med kommunen, ett kommunalt bolag eller en underleverantör. Därför behöver alla agera utifrån ett helhetstänk där medborgaren alltid blir bemött som en "kund till kommunen" överallt inom kommunkoncernen.

Principer för kommunikationen

All kommunikation, internt och externt, kännetecknas av att den är: Planerad, relevant, tillgänglig, öppen, snabb, saklig och säker. Med det menas:

Planerad

- Varje verksamhet med kommunikationsbehov ska planera för kommunikation i sitt arbete.
- Vid större projekt och publika aktiviteter med kommunikationsbehov ska en kommunikationsplan tas fram. Där identifierar vi tidigt målgrupper, syften, resurser och budskap för kommunikationen.

Relevant

- Vi ger den information som mottagarna behöver och frågar efter. Det betyder att vi också behöver sätta oss in i vilka behov som finns.
- Vår kommunikation utgår från mottagaren och anpassas därefter.

Tillgänglig

- Det ska vara lätt att hitta och komma åt vår kommunikation. Vi prioriterar våra digitala kanaler.



- Vår information ska vara lätt att förstå och utformad på ett begripligt sätt.
- Publicerad digital information ska vara tillgänglighetsanpassad enligt WCAG (Lagkrav).

Öppen

- Alla kontakter med oss präglas av serviceanda, öppenhet, vänlighet, respekt och goda relationer.
- Offentlighetsprincipen styr hur vi hanterar kommunal information. Det innebär att medborgarna har rätt att ha insyn i allmänna och offentliga handlingar.

Snabb

- Vi kommunicerar så tidigt som möjligt med principen internt före externt.
- Vi kommunicerar snabbt så att vi kan äga innehållet och undvika spekulationer och missuppfattningar.

Saklig

- Vår information är sann, saklig och korrekt. På så sätt undviks spekulation och vilseledning.

Säker

- Vår information och kommunikation hanteras på ett säkert sätt så att inte obehöriga får del av information som kan skada andra eller oss själva.

Den interna kommunikationen ska:

- Stödja det dagliga arbetet genom att ge den information som medarbetare, chefer och förtroendevalda behöver.
- Skapa samhörighet, engagemang och vi-känsla för hela kommunkoncernen.
- Bidra till ansvarstagande och skapa goda ambassadörer för våra verksamheter.
- Skapa förståelse för det kommunala uppdraget, vår vision och specifika mål.
- Skapa effektivitet i beslut och bidra till ökad service och kvalitet i våra uppdrag.

Den externa kommunikationen ska:

- Ge information om våra verksamheter och våra tjänster.
- Kommunicera om och skapa förståelse för den demokratiska processen och fattade beslut.
- Bidra till att skapa informerade och trygga medborgare och kunder samt ge möjlighet till dialog och delaktighet.
- Motverka ryktesspridning och desinformation.
- Bidra till goda relationer och stärka organisationens varumärke.

Att vara en trovärdig källa och förstahandsvalet till information dit allmänhet och massmedia gärna vänder sig om frågor som rör vår verksamhet.