



Kommunikationspolicy

Antagen av Kommunfullmäktige Lidköpings
kommun 2024-04-29

Dokumentinformation

Fastställt av:	Kommunfullmäktige
Fastställt, datum:	2024-04-29
Dokumentsansvarig:	Kommunikationschef
Ansvarig för revidering:	Kommunikationsavdelningen
Gäller för:	Lidköpings kommunkoncern
Gäller till, datum:	tills vidare

Den kommunikativa organisationen

En kommunikativ organisation har ständigt kommunikation på agendan. Det finns i organisationen en utbredd förståelse för att kommunikation är en förutsättning för en organisations existens, måluppfyllelse och framgång. Ett genomtänkt och välfungerande kommunikationssystem är grundläggande. I den kommunikativa organisationen värdesätts olika röster och det existerar ett aktivt lyssnande för att organisationen ska kunna utvecklas, anpassas till förändringar och leda utvecklingen. Dialogen värdesätts som ett medel för att uppnå tillräcklig ömsesidig förståelse för att kunna handla klokt. Chefer och medarbetare har kommunikativ kompetens och tar ansvar för kommunikationen. Organisationskulturen ligger i linje med organisationens verksamhetsmål och är ett stöd för medarbetarna i deras kommunikativa uppdrag. Kommunikatörerna är kommunikationsexperter och driver utvecklingen av organisationens kommunikation.

Definition från slutrapport "Den kommunikativa organisationen", Lunds universitet

Innehållsförteckning

Kommunikationspolicy	1
Dokumentinformation.....	2
Den kommunikativa organisationen	3
1 Inledning	5
1.1 Omfattning	5
1.2 Kommunikationens syfte	5
2 Förhållningssätt/utgångspunkter för vår kommunikation.....	6
3 Den kommunikativa organisationen.....	6
3.1 Intern kommunikation	7
3.2 Extern kommunikation	7
4 Riskkommunikation	8
5 Samspel med media.....	8
6 Bilagor.....	8
7 Övriga påverkande dokument.....	8
8 Lagar och förordningar	9

1 Inledning

Lidköpings kommunkoncern består av förvaltningen Lidköpings kommun samt hel- och delägda kommunala bolag. Vi är en offentlig, politiskt styrd organisation och invånarna är ytterst de som är våra uppdragsgivare och den primära målgruppen för vår kommunikation.

Med god kommunikation ger vi förutsättning för dialog vilket i sin tur stärker engagemanget för att utveckla Lidköping som en attraktiv plats att bo, verka, och vistas i. Vi skapar också förutsättningar för att vara en attraktiv arbetsgivare som kan attrahera, rekrytera, utveckla och behålla våra medarbetare.

1.1 Omfattning

Kommunikationspolicyn gäller för Lidköpings kommunkoncern. Dokumentet beskriver grundläggande värderingar, principer och förhållningssätt inom området kommunikation.

Till kommunikationspolicyn finns strategier, riktlinjer och anvisningar. Dessa är listade nedan och även publicerade på Lidköpings kommuns externa webbplats, samt i dokumentarkivet, ”Vårt arbetssätt”.

1.2 Kommunikationens syfte

Kommunikationspolicyn är en strategisk utgångspunkt där vi kan förankra, förmedla och utveckla vision, verksamhetsmål och beslut, både internt och externt.

Genom att följa kommunikationspolicyns intentioner i den dagliga verksamheten siktar vi mot Lidköpings kommuns vision och med strukturerad och planerad kommunikation bidra till att uppnå politiskt beslutade mål, budgetar, planer och strategier.

Vår kommunikation ska bidra till att:

- bygga förtroende, skapa och förstärka relationer, väcka intresse och engagemang.
- skapa kännedom om våra verksamheter och vad vi erbjuder medborgare, besökare, potentiella inflyttare och näringsliv.
- ge förutsättning för ökad kunskap, påverka attityder och ändra beteenden.

- öka möjligheterna för medborgare att delta i den demokratiska processen, att känna till och förstå politiska beslut och att ge möjlighet att delta i dialog och debatt.
- stärka våra varumärken
- utveckla och förmedla berättelsen om Lidköpings kommunkoncern som organisation och Lidköping som plats.

2 Förhållningssätt/utgångspunkter för vår kommunikation

Lidköpings kommunkoncern förhåller sig till att omvärlden är i ständig förändring. Vi förmedlar och utvecklar berättelsen om Lidköpings kommunkoncern på regelbunden basis. Vi anpassar budskap och väljer kanaler för att vår kommunikation ska nå målen. På detta sätt gör kommunikationen bäst nytta för koncernen som helhet, riktad till våra olika målgrupper.

Kommunikationsansvar följer verksamhetsansvar och regleras genom reglemente "Delegationsordning och verkställighet".

Vår kommunikation ska vara transparent, enhetlig och tydlig.

Transparent Vår kommunikation ska vara öppen och ärlig. Det är självklart att berätta om både det som är bra och det som kan förbättras. Öppenhet och dialog motverkar tystnadskultur och ryktesspridning.

Enhetligt Vi ska uppfattas som en sammanhållen koncern, både visuellt och språkligt - det skapar igenkänning och trygghet.

Tydligt Vi använder myndigheternas skrivregler, klarspråk och anpassar vårt språk och tilltal för vår målgrupp.

3 Den kommunikativa organisationen

En väl fungerande kommunikation är en självklar del i processerna för ledning och styrning. Kommunikation skapar mening, lägger grunden för tillit och kan öka motivation såväl internt som externt. Som princip strävar

vi alltid efter att informera och kommunicera internt innan vi kommunicerar externt. På detta sätt skapas möjligheten för alla att vara goda företrädare för Lidköping kommun.

3.1 Intern kommunikation

Alla medarbetare ska känna igen sig i kommunikationen och hur organisationen skildras.

Ledningen för varje sektor och bolag samt kommun och koncernledning har särskild betydelse som kommunikativa förebilder. Ledningens förebildliga agerande i kommunikationsfrågor är en framgångsfaktor för att vi ska nå mål och vision.

- Alla medarbetare, chefer och ledare tar ansvar för en god och väl fungerande kommunikation.

Med intern kommunikation skapar vi förutsättningar för delaktighet, engagemang och tillhörighet. Varje chef och medarbetare ska ha kunskap om Lidköpings kommuns vision och mål, den egna verksamhetens vision och mål och verksamhetens roll och uppdrag i att bidra till helheten.

En fungerande intern kommunikation är en förutsättning för en god kommunikation med våra medborgare och andra intressenter. Det stärker även bilden av oss som arbetsgivare och organisation.

3.2 Extern kommunikation

Genom extern kommunikation kan vi bygga relationer med vår omvärld och genom relationerna skapa intresse, engagemang och delaktighet. Den externa kommunikationen syftar även till att öka attraktionskraften för att besöka, bosätta sig i och verka i kommunen.

Vår externa kommunikation ska ge våra medborgare, besökare, näringsliv, föreningar och andra intressenter kunskap om Lidköpings kommun och kommunkoncerns verksamhet och service.

Genom tydlig extern kommunikation får vi förståelse för vår verksamhet, bidrar till ökad insyn, delaktighet och inflytande och på det sättet stärker vi den demokratiska processen och uppmuntrar till dialog.

Sammanhållen kommunikation utgör också en god grund för att bilden av Lidköpings kommun ska kunna vara trovärdig.

4 Kriskommunikation

En kris ställer krav på snabb, samordnad och kontinuerlig kommunikation som baseras på fakta.

En tydlig kommunikation i tider då det inte är kris utgör basen för att kommunikationen ges förutsättningar att fungera även i kris.

Kommunikation i kris ställer ytterligare krav och därför finns en särskild plan för kriskommunikation.

5 Samspel med media

Lidköpings kommun och kommunkoncern ska ha god beredskap för att möta medias krav på snabbhet och självklara rätt till insyn. Vi är tillgängliga och svarar på medias frågor och vi tillhandahåller faktaunderlag. På detta sätt ges media möjlighet att rapportera om vår verksamhet.

Genom öppenhet och transparens bibehåller organisationen sin trovärdighet, vilket i sin tur påverkar våra relationer med omvärlden och uppfattningen om oss.

Alla medarbetare i våra verksamheter har den självklara rätten och möjligheten, men inte skyldigheten, att uttala sig i media.

Som chef i våra verksamheter har man skyldighet att vara tillgänglig och svara på medias frågor.

Våra chefer, medarbetare och förtroendevalda ska särskilt känna till och förstå innebörden i grundlagarna om tryckfrihet och yttrandefrihet samt vad meddelarfriheten innebär.

6 Bilagor

Bilaga 1 - Roller och ansvar Dnr 2023/471, HandlingsID 359601

7 Övriga påverkande dokument

Riktlinje för kriskommunikation - tillika kriskommunikationsplan

Anvisningar för sociala medier

Anvisningar för alla webbplatser

Profilprogram Lidköpings kommun

Så här skriver vi i Lidköpings kommun 2023 - regler

8 Lagar och förordningar

Vår kommunikation tar sin utgångspunkt i aktuell lagstiftning:

Tryckfrihetsförordning (1949:105).

Yttrandefrihetsgrundlag (1991:1469).

Lag om upphovsrätt till litterära och konstnärliga verk (1960:729).

Lag om tillgänglighet till digital offentlig service.

Förvaltningslag (1986:223).

Arkivlag (1990:782).

Lag om ansvar för elektroniska anslagstavlor (1998:112).

Dataskyddsförordningen och GDPR

Offentlighet- och sekretesslag (2009:400).

Språklag (2009:600).

Lag om pliktleverans av elektroniskt material (2012:429).

WCAG - standard för tillgänglighet, webbriktlinjer.