

Kommunikationspolicy för Burlövs kommun 2019–2022

Fastställd av kommunfullmäktige 2018-11-19, § 101

Syftet med policyn är att berätta hur vi ska kommunicera samt att visa på hur god kommunikation stödjer Burlövs kommuns Vision 2030 och värdegrund.

Övergripande

Kommunikation är ett nödvändigt medel för att driva verksamheten mot uppsatta mål samt utföra alla våra arbetsuppgifter med hög servicegrad för såväl interna som externa kunder.

I kommunikationsarbetet ska Burlövs kommun vara öppen för och främja ny teknik och nya metoder, t.ex. genom att implementera gemensamma, moderna verktyg för kommunikation och beakta principerna i denna policy vid digitalisering av tjänster och service.

Vårt främsta sätt att kommunicera är samtal och möten mellan oss människor. E-post, webbplatsen www.burlov.se, intranätet och övriga IT-system, liksom tryckt material, är kompletterande verktyg för att samla, överföra och utbyta information.

God kommunikation är ett gemensamt ansvar

God kommunikation är att kommunicera rätt saker på rätt plats i rätt tid till rätt personer på ett vårdat, enkelt och begripligt sätt. Mål som inte kommuniceras kommer aldrig att nås, beslut eller rutiner som inte är kända kommer aldrig att följas och budskap kommer aldrig att nå mottagaren om den inte förstår.

Med god kommunikation skapar vi kännedom om Burlövs kommun, vad vi står för, vad vi gör och vad vi strävar mot. Det vi kommunicerar till varandra och till vår omvärld påverkar och bidrar till *bilden av Burlöv*; vårt varumärke.

Vi har alla ett ansvar för att god kommunikation är en del av det dagliga arbetet och den skapas av oss alla; förtroendevalda, förvaltningsledning, chefer och medarbetare.

Förhållningssätt och principer för vår information och kommunikation

Intern och extern kommunikation går hand i hand

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för en framgångsrik extern kommunikation. Vi ska sträva efter att ge information till våra medarbetare som berörs av viktiga nyheter, beslut och förändringar innan den når medborgare, massmedia och övriga omvärlden.

Den interna kommunikationen ska skapa delaktighet och engagemang. Den ska bidra till att medarbetarna får kunskap om Burlövs kommuns verksamheter, planer och mål samt lägger en grund för medarbetarnas kommunikation med omvärlden. Som arbetsgivare ska Burlövs kommun ge sina medarbetare tillgång till den information de behöver för att de ska kunna utföra sitt arbete på ett bra sätt.

Den externa kommunikationen ska sprida kunskap om och skapa intresse för Burlöv och är en betydande del av vår service och våra tjänster. Kommunikationen ska möjliggöra delaktighet i den demokratiska processen och ta hänsyn till att Burlöv är en kommun med mångfald och mångkultur.

Vi ska samverka och utveckla relationer till medborgarna, näringsliv och övriga målgrupper i omvärlden.

Var öppen, tillgänglig och ärlig

Det ska vara lätt att komma i kontakt med kommunens medarbetare och förtroendevalda. Vi ska bjuda in till dialog och delaktighet och besvara omvärldens frågor och synpunkter. Medborgare och övriga omvärlden har rätt till full insyn i kommunens verksamhet om det inte finns lagliga begränsningar. Vid utveckling av digital kommunikation och e-tjänster ska hänsyn tas till lagstiftning rörande tillgänglighet.

Information ska vara aktuell, korrekt och kunna hittas lätt

Information är en färskvara. Medarbetare, medborgare och övriga omvärlden ska kunna lita på att kommunens information är sann och aktuell. Kommunikationen ska vara planerad, genomtänkt och en naturlig del i det dagliga arbetet, i våra planer, beslut och genomförande.

Utgå alltid från mottagarens behov och skriv enkelt med en tydlig avsändare

Språk och innehåll i budskapet ska anpassas utifrån mottagarens behov, förkunskaper och andra förutsättningar. Information ska vara meningsfull och lätt att förstå.

Den grafiska profilen ska tillämpas för logotyp, grafiska element och typsnitt för att bekräfta att Burlövs kommun är avsändaren.

Avsändaren ska tydliggöras med förvaltning, funktion och/eller kontaktperson.

Organisation och ansvar

Ansvaret för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Det betyder att varje **nämnd** och **förvaltning** ansvarar för kommunikation om och från sin egen verksamhet och att resurser avsätts för kommunikationsarbete. **Kommunstyrelsen** ansvarar för kommunövergripande kommunikation.

Varje chef ansvarar för att förutsättningar för information och kommunikation inom det egna verksamhetsområdet finns och fungerar. Kommunikationsaspekten ska finnas med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet. I chefsansvaret ligger också att uttala sig i media som representant för sitt verksamhetsområde.

Varje medarbetare har ett eget ansvar för att söka, ta del av och dela med sig av information samt att aktivt delta i den interna och externa kommunikationen.

Kommunikation & Medborgarservice har ett strategiskt ansvar för att samordna och utveckla Burlövs kommuns övergripande information och kommunikation och arbetar stödjande och rådgivande.

Dokumenttyp	Policy
Dokumentnamn	Kommunikationspolicy för Burlövs kommun 2019-2022
Beslutsorgan	Kommunfullmäktige
Antagen	2018-11-19, § 101
Diarienummer	KS/2018:379
Kungjord	2018-11-27
Ikraftträdande	2019-01-01
Historik	Ersätter kommunikationspolicy antagen av KF 2015-06-15, § 82 (KS/2015:343)
Dokumentansvarig	Kommunikationschef
Förvaltning	Kommunledningskontoret