

Kommunikationspolicy för Växjö kommunkoncern

Dokumenttyp Styrande dokument	Dokumentnamn Kommunikationspolicy för Växjö kommunkoncern	Fastställt/Upprättad Kommunfullmäktige 2018-11-20 § 296	Senast ändrad i dnr: 2018-11-20 Dnr KS/2018-00259
Dokumentansvarig Kommunikationsavdelningen		Tidigare ändringar	Giltighetstid Tills vidare
Dokumentinformation			

Växjö kommunkoncerns kommunikationspolicy

En väg in – ett ansikte utåt

Vår demokrati förutsätter fri information, debatt och invånare som är välinformerade. Växjö kommunkoncern är en offentlig och politiskt styrd organisation, som i huvudsak är till för alla som bor, verkar och vistas i Växjö kommun. Kommunikation med de vi är till för är en grundförutsättning för deras insyn, delaktighet och för att de ska kunna ta tillvara sina demokratiska rättigheter och skyldigheter.

Med kommunikation skapar vi kännedom om vilka vi är, vad vi kan och vad vi gör. Genom att kommunicera vad som händer och är på gång i kommunen kan vi bidra till att våra invånare känner sig tryggare och stoltare. Kommunikationen ska spegla de värden som kommunkoncernen står för och bidrar på så sätt till att utveckla goda relationer med våra målgrupper. Styrkan i varumärket bestäms först och främst av kvaliteten på den service och de tjänster som vi levererar till de som lever, verkar och vistas i kommunen. Genom en enhetlig kommunikation om mål, uppdrag och resultat samt om kommunkoncernens verksamheter, förvaltas och stärks förtroendet för kommunens varumärken och kommunen blir en attraktivare plats att bo i, verka på och besöka.

Det är viktigt att ha en väl fungerande internkommunikation, så att medarbetare i kommunkoncernen får tillgång till information och goda möjligheter att föra dialog internt och externt. Detta är en förutsättning för att de som bor, verkar och vistas i kommunen ska kunna använda, påverka och utveckla kommunens tjänster och ta tillvara sina demokratiska rättigheter. En god internkommunikation leder också till en högre delaktighet och stolthet bland medarbetarna.

Varför har vi en kommunikationspolicy?

Kommunikationspolicyn handlar om rätten att få veta och skyldigheten att berätta. Syftet med kommunikationspolicyn är därför att införa ett enhetligt arbetssätt för Växjö kommunkoncerns kommunikation. Detta ska leda till att de som bor, verkar och vistas i Växjö kommun är informerade och delaktiga i att utforma kommunen. Ett gemensamt och enhetligt arbetssätt ska också bidra till att stärka Växjö kommuns varumärke som koncern och plats.

Kommunikationspolicyn är ett koncernövergripande och långsiktigt styrdokument. Dokumentet gäller samtliga medarbetare inom Växjökommunkoncern och ska styra alla riktlinjer och styrdokument för vår kommunikation.

Ansvar

Kommunikation är ett medel för att nå våra mål och alla har därför ett ansvar att kommunicera och informera. Kommunikationsansvaret ska följa verksamhetsansvaret. Varje nämnd och bolagsstyrelse har ansvaret för **vad** nämnden kommunicerar internt samt externt inom sitt verksamhetsområde. Verksamheten har ansvar **att** det kommuniceras. Kommunikationsfrågan ska vara en naturlig del i verksamhetsplaneringen. Kommunikation med invånare, besökare, företagare och medarbetare ska vara en prioriterad punkt i våra verksamheter. Det är därför viktigt att kommunikationen kommer in tidigt i planeringsprocessen.

Kommunikatörer och kommunikationsansvariga ansvarar för **hur** Växjö kommunkoncern kommunicerar samt att styrdokument kopplade till kommunikation följs. De ska stötta verksamheterna genom att initiera, genomföra och följa upp kommunikationsinsatser samt genom att erbjuda kommunikationsråd.

Krav på kommunikationen

Så långt det är möjligt ska vi alltid försöka kommunicera internt först, innan vi kommunicerar externt. Det är viktigt att våra medarbetare är uppdaterade och har förståelse för det som sker i kommunen. På så sätt kan de svara på frågor och sprida informationen vidare.

Växjö kommunkoncerns kommunikation ska alltid vara:

- **Tillgänglig** - Alla invånare har rätt till insyn i kommunens verksamheter, med undantag för det som är skyddat av sekretess. Alla ska kunna ta del av och förstå Växjö kommunkoncerns kommunikation. Vår kommunikation ska därför vara enkel att ta del av och begripa. Innehåll samt form ska anpassas efter målgruppens identifierade behov och förutsättningar.
- **Trovärdig** - Vår kommunikation ska vara aktuell och korrekt. Mottagaren ska lita på vår information och känna sig trygg med att det vi kommunicerar är sant. Därför är det viktigt att vi alltid är källkritiska och ärliga när vi kommunicerar, även när det rör sig om något som kan uppfattas som negativt för kommunen. Vi är proaktiva och tar själva initiativ till att kommunicera, istället för att vänta på rykten och påtryckningar från allmänhet och massmedia.

- **Tydlig** - Växjö kommunkoncerns kommunikation är relevant och har en tydlig avsändare. Det ska alltid tydligt framgå att det är Växjö kommun som är avsändare. När bolag kommunicerar ska det alltid tydligt framgå att bolaget är en del av Växjö kommun. När vi kommunicerar ska vi uttrycka oss enkelt och begripligt. Vi kommunicerar endast sådant som vi är avsändare eller samavsändare för. Den information som vi lämnar ska inte kunna misstolkas och leda till lösa spekulationer.
- **Hållbar** - Vi kommunicerar på ett hållbart och kostnadseffektivt sätt. Vi tar ansvar för miljön och ser till att innehållet i vår kommunikation speglar mångfalden i kommunen.

Detta gäller alla typer av information och kommunikation i koncernens kanaler.

Visuell och verbal identitet

För att kunna stärka bilden av Växjö kommunkoncern är det viktigt att planera och samordna all kommunikation.

Kommunikationen ska vara konsekvent i sitt visuella och verbala uttryck. Växjö kommunkoncerns information och kommunikation ska alltid vara enkel att känna igen och förstå, oavsett vilken verksamhet som är avsändare eller vilken kanal det rör sig om.

Vi är noga när vi döper verksamheter och väljer webb-domäner. Namnet fungerar som avsändare och det är viktigt att välja ett namn som enkelt och tydligt kommunicerar vilka vi är. Detsamma gäller webb-domäner och namngivning av konton i sociala medier. Detta är viktigt för att webbplatsen eller kontot ska vara enkel att hitta. Vi undviker därför namn som bygger på vår organisatoriska indelning.

Det ska alltid tydligt framgå att verksamheten som kommunicerar är en del av Växjö kommun. Grundprincipen är att Växjö kommunprofil ska gälla i alla situationer där en kommunal verksamhet ska kommuniceras, där kommunen är huvudavsändare eller huvudfinansiar eller andra situationer där kommunikationen handlar om kommunal kärnverksamhet.

De kommunala bolagen är undantagna från den kommunala profilen. Däremot ska bolagen alltid tydligt kommunicera och uttrycka att de är en del av Växjö kommun.

Media

Massmedia har en viktig roll i samhället som granskare av kommunkoncernens arbete. God service till, och transparens mot media är alltid en viktig och prioriterad del i Växjö kommunkoncerns kommunikationsarbete.

Verksamhets- och samhällsstörning

Vid en verksamhets- eller samhällsstörning ska Växjö kommunkoncern kommunicera snabbt och kraftfullt för att skapa trygghet och kontroll. Växjöborna ska känna sig, och vara, trygga på sin arbetsplats, i det offentliga rummet och på alla mötesplatser.

För att möta samhällets krav och öka kommunens tillgänglighet och krishanteringsförmåga vid en extraordinär händelse, större kris eller incident finns det alltid en kommunikatör i beredskap för att på så sätt öka förmågan att hantera kris och att snabbt starta upp spridning av information vid en händelse.