

# Policy

## Kommunikation

### Ronneby kommunkoncern

Dokumenttyp: Policy

Antaget av: Kommunfullmäktige

Antagen: 2022-11-24 § 241

Giltighetstid: tills vidare

Diarienummer:

Ansvarig för dokumentet: Enheten för Näringsliv och Kommunikation

Tidpunkt för senaste aktualitetsprövning:

Tidpunkt för senaste revidering: 2002

Relaterade styrdokument: Varumärkesplattform Ronneby kommun, Kriskommunikationsplan Ronneby kommun, Riktlinjer sociala medier, Kanalvalsguide Ronneby kommun, Hållbarhetsstrategi för Ronneby kommun, Digitaliseringsstrategi

Sökord: policy, kommunikation, varumärke, marknadsföring

## Innehåll

1. Inledning .....	4
2. Koppling till Ronneby kommunkoncerns mål .....	4
3. Värdegrundens förhållningssätt som bas.....	4
4. Syfte – skapar intern samhörighet och extern tydlighet .....	4
5. Mål – dialog och delaktighet i fokus .....	4
6. En kommunikativ organisation - principer .....	5
6.1. Information och kommunikation är en demokratisk rättighet .....	5
6.2. Kommunikationen utgår från värdegrundens förhållningssätt .....	5
6.3. Kommunikation är en förutsättning för utveckling .....	5
6.4. Vi ska ha bra bemötande och god service.....	5
6.5. Vi kommunicerar tillgängligt och inkluderande .....	5
6.6. Vi bygger en gemensam bild av Ronneby med gott ambassadörskap.....	6
6.7. Vi arbetar med planerad och resultatnriktad kommunikation .....	6
7. Hur kommunicerar vi? .....	6
7.1. Intern kommunikation.....	6
7.2. Extern kommunikation .....	6
8. Ansvar och roller i kommunikationsarbetet .....	6
9. Relaterade dokument.....	6

## 1. Inledning

Kommunikationspolicyn är Ronneby kommunkoncerns överordnade styrdokument om kommunikation. I policyn tydliggörs vilket förhållningssätt som gäller för alla som kommunicerar i Ronneby kommuns namn.

## 2. Koppling till Ronneby kommunkoncerns mål

Kommunikationspolicyn har kopplingar till alla mål eftersom god kommunikation, internt och externt, är avgörande för att uppnå goda resultat.

Kommunikation är ett centralt verktyg i all kommunal verksamhet och bidrar till förverkligande av Ronneby kommuns vision, mål och beslut.

Kommunikationspolicyn är en del av Ronnebys kommunikationsplattform. För att det ska vara enkelt att göra rätt i det praktiska kommunikationsarbetet finns information och kommunikationsstöd på intranätet.

## 3. Värdegrundens förhållningssätt som bas

All kommunikation ska böttna i Ronneby kommuns förhållningssätt:

Professionellt – Vi gör det med kvalitet

Engagerat – Vi gör det med hjärta

Välkomnande – Vi gör det tillsammans

## 4. Syfte – skapar intern samhörighet och extern tydlighet

Kommunikationspolicyn är ett styrdokument för alla verksamheter och medarbetare i Ronneby kommunkoncern och som beskriver vårt förhållningssätt gällande kommunikation för att skapa samhörighet och tydlighet externt till våra olika målgrupper.

## 5. Mål – dialog och delaktighet i fokus

Ronneby kommunkoncern är till för alla som bor, verkar och vistas i Ronneby kommun. Vår kommunikation ska ge kunskap om de tjänster som Ronneby kommunkoncern erbjuder. Kommunikationen ska bidra till att Ronneby uppfattas som en attraktiv plats. Det ska vara enkelt att få insyn i vårt arbete och att vara delaktig i den demokratiska processen samt de beslut som fattas. Intern kommunikation ska bidra till delaktighet, stolthet, trygghet och ett gott arbetsklimat där medarbetare trivs och engagerat bidrar till verksamhetens utveckling och mål.

Kommunikation är ett strategiskt verktyg som ska skapa värde och bidra till att nå vision och mål som sätts av kommunfullmäktige, nämnder, styrelser och verksamheter.

Kommunkoncernens övergripande syfte med att informera och kommunicera är:

- Att alla kommuninvånare, företagare och medarbetare känner sig informerade och delaktiga och känner till kommunens uppdrag, service, fattade beslut och de sätt de kan komma i kontakt med kommunen och hur de kan påverka.
- Att demokrati och dialog med våra intressenter främjas samt att engagerade kommuninvånare och medarbetare känner ansvar och bidrar till kommunens utveckling, tillväxt och mål.
- Att uppnå ett starkt varumärke med ett gott rykte i omvärlden samt bygga en hög attraktionskraft för Ronneby som leder till positiv organisations- och platsutveckling.

## 6. En kommunikativ organisation - principer

Följande principer ska prägla kommunikationen i Ronneby kommunkoncern:

- Information och kommunikation är en demokratisk rättighet
- Kommunikationen utgår från värdegrunden
- Kommunikation är en förutsättning för utveckling
- Vi ska ha bra bemötande och hög service
- Vi kommunicerar tillgängligt och inkluderande
- Vi bygger en gemensam bild av Ronneby med gott ambassadörskap
- Vi arbetar med planerad och resultatnriktad kommunikation

### 6.1. Information och kommunikation är en demokratisk rättighet

Kommunens invånare och andra intressenter har en demokratisk rättighet att få ta del av information om kommunens verksamheter och erbjudas möjligheter till kommunikation med kommunkoncernen. Det ställer krav på att Ronneby kommunkoncern säkerställer att kommunikationen är tydlig, tillgänglig och sker på mottagarens villkor. Det ger medborgare och andra intressenter en klar bild av Ronneby kommunkoncern och goda möjligheter till dialog, delaktighet och påverkan.

### 6.2. Kommunikationen utgår från värdegrundens förhållningssätt

Uppfattningen om och upplevelsen av Ronneby kommunkoncern påverkas av alla medarbetares arbete, förhållningssätt och bemötande. Därför har alla ett ansvar att känna till och agera utifrån Ronneby kommunkoncerns värdegrund och förhållningssätt som vilar på tre ord – professionellt, engagerat och välkomnande. Gäller både vid extern och intern kommunikation. Värdegrundens förhållningssätt är något alla ska utgå ifrån i det dagliga arbetet.

### 6.3. Kommunikation är en förutsättning för utveckling

Vi delar med oss av information och kunskap på ett generöst sätt över verksamhetsgränserna. Det inspirerar till nya idéer och ständiga förbättringar. Vi strävar efter att använda moderna och hållbara metoder för vår kommunikation och prioriterar digital kommunikation.

### 6.4. Vi ska ha bra bemötande och god service

Varje dag har vi tusentals kontakter och möten med människor både inom vår organisation och i vår omvärld. Alla kontakter ska präglas av ett bra bemötande och alltid sträva efter att ge en god service anpassad efter aktuell målgrupp. Det betyder att vi bemöter andra med respekt och förståelse, att vi svarar inom utsatta tider och att vi tar ett stort eget ansvar för att kommunicera utifrån den roll vi har i organisationen.

### 6.5. Vi kommunicerar tillgängligt och inkluderande

Information från Ronneby kommunkoncern ska vara både tillgänglig och begriplig. Innehåll, språk och kanalval ska alltid anpassas efter målgruppen och följa gällande lagar och riktlinjer för språk och tillgänglighet. Vi ska sträva efter en bred representation i vår kommunikation så att så många som möjligt kan känna sig delaktiga och berörda.

## 6.6. Vi bygger en gemensam bild av Ronneby med gott ambassadörskap

Bilden av Ronneby är summan av alla de uppfattningar som vår omvärld och vi själva har. Avgörande är alla de möten och kontaktytor vi har med Ronnebybor och andra intressenter. Styrkan i vårt varumärke avgörs inte minst av kvalitén på vår service och våra tjänster. Ett positivt varumärke bygger vi tillsammans och varje del har betydelse. Varje medarbetare bidrar till bilden av Ronneby. I vår kommunikation ska Ronneby kommunkoncern tydligt uppfattas som en sammanhållen organisation. Det gäller såväl genom den grafiska profilen som i marknadsföring och andra sammanhang där kommunkoncernen förekommer. Det ska alltid framgå tydligt vem som är avsändare när vi kommunicerar. Kommunikationen ska följa kommunkoncernens grafiska profiler.

## 6.7. Vi arbetar med planerad och resultatnriktad kommunikation

Kommunikation är ett verktyg för att nå effekt och resultat och i förlängningen uppfylla kommunens övergripande mål. Strategisk kommunikation med genomtänkt planering, genomförande och utvärdering är avgörande för ett framgångsrikt förändrings- och utvecklingsarbete som ger önskade resultat. Intern och extern kommunikation ska samverka i syfte att stödja varandra.

## 7. Hur kommunicerar vi?

### 7.1. Intern kommunikation

Den interna kommunikationen ska:

- Öka kunskapen om Ronneby kommunkoncerns vision, mål och verksamhet
- Ge möjlighet till ny kunskap och förståelse
- Ge underlag för beslutsfattande
- Skapa vi-känsla, öka delaktighet, engagemang, motivation, trygghet och trivsel

### 7.2. Extern kommunikation

Den externa kommunikationen ska:

- Sprida information om Ronneby kommunkoncerns verksamhet, tjänster, händelser och annat som den som bor och verkar i kommunen bör känna till
- Skapa förtroende för kommunens verksamhet, förtroendevalda och medarbetare
- Skapa möjlighet till delaktighet och dialog
- På ett attraktivt sätt marknadsföra kommunen i enlighet med vision och mål

## 8. Ansvar och roller i kommunikationsarbetet

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Alla medarbetare och chefer spelar en viktig roll i kommunikationen. Chefer har ett större ansvar än övriga medarbetare att förmedla information. Alla anställda har ansvar för att tillgodogöra sig den information som behövs för att kunna utföra sitt arbete och för att kommunicera i linje med kommunikationspolicyn. Kommunfullmäktige fastställer och beslutar om koncernövergripande policy ”Kommunikation Ronneby kommunkoncern”.

## 9. Relaterade dokument

Utöver denna policy finns fler styrdokument för kommunikation på Ronneby kommuns hemsida och intranät.