



Policydokument, mars 2011

Kommunikation

Syfte

Det övergripande målet för Karlshamns kommunkoncerns kommunikation är att den – såväl internt som externt – ska bidra till att kommunens mål nås. I arbetet för ett långsiktigt hållbart samhälle är kommunikation en viktig del. Kommunikationsverksamheten ska ge kunskap om samt skapa intresse och förtroende för kommunens verksamhet i såväl förvaltningar som i bolag.

Kommunikationspolicyn tar upp övergripande och långsiktiga principer för kommunikationen och beslutas av kommunfullmäktige. Bifogat finns riktlinjer för olika strategiska kommunikationsområden, dessa riktlinjer uppdateras genom regelbunden översyn av informationsenheten. Förvaltningar och bolag har sedan möjlighet att omsätta principerna och riktlinjerna till respektive verksamhet i tillämpliga delar



Karlshamns kommun • Kommunledningsförvaltningen
• Kommunikationspolicy • www.karlshamn.se

Principer

Karlshamns kommun arbetar med integrerad kommunikation vilket innebär att alla våra kanaler ska ge en enhetlig, tydlig och övertygande bild av kommunkoncernen. Med hjälp av en öppen och tydlig kommunikation ska vi skapa goda relationer med omvärlden, medborgare, brukare, kunder samt abonnenter och få ökad kunskap, intresse, förståelse och acceptans för vårt arbete och våra tjänster.

All extern och intern kommunikation där Karlshamns kommun eller dess bolag står som avsändare ska:

- vara korrekt, tillgänglig, relevant och lättförståelig.
- vara väl planerad och integrerad i beslut.
- skapa realistiska förväntningar om våra tjänster och, i de fall där det är tillämpligt, på det mervärde som finns i att använda dessa framför andra alternativ utanför kommunens verksamhet.
- kommuniceras medan den är aktuell och har nyhetsvärde.
- anpassas till mottagarnas situation.
- vara dubbelriktad - från kommunkoncernen till våra externa informationsmottagare och från dem till oss, från ledningen till medarbetarna och från medarbetarna till ledningen.

Vi ska själva ta initiativ till kommunikation och inte vänta till dess att informationen blir efterfrågad. Vi ska också vara lyhörda för olika behov, uttrycka oss klart och enkelt och undvika onödiga facktermer och förkortningar.

Kommunikationen ska skapa kunskap om möjligheter, rättigheter och skyldigheter samt vad kommunen arbetar med för att invånare, företag och organisationer på ett mer aktivt sätt ska kunna delta i eller påverka den kommunala beslutsprocessen. Kommunikationen ska även ge kunskap om och skapa intresse för den service och de tjänster som kommunen eller dess bolag erbjuder.

Kommunikationen ska anpassas efter de olika behov som finns bland individer och organisationer vilket kräver flexibilitet i både muntlig och tryckt kommunikation samt digitala kanaler. Inför varje kommunikationsåtgärd ska målgruppen och budskapet klart definieras. Vid varje kommunikationstillfälle ska vi ta hänsyn till tillgängligheten för personer med språkbegränsningar eller funktionsnedsättningar.

För all verksamhet gäller att kommunikationsinsatser planeras och budgeteras från början för att kunna utformas rätt och komma vid rätt tidpunkt. Kommunikationen blir då integrerad i verksamheten och ett aktivt stöd i arbetet.

Karlshamns kommunkoncern inkluderar även de kommunalägda bolagen. Tillsammans har vi ett ansvar för att varumärket Karlshamns kommun stärks och i alla stycken är trovärdig.

