



# KOMMUNIKATIONS OCH INFORMATIONSPOLICY

Perstorps kommun

*Antagen av kommunfullmäktige 2013-02-27*

Arbetsgruppen för kommunikation, information och  
marknadsföring

PERSTORPS KOMMUN | [www.Perstorp.se](http://www.Perstorp.se)

## **Vår kommunikation**

Informationsmängden i samhället växer ständigt och konkurrensen om uppmärksamheten ökar. Vi möter en ny föränderlig mediesituation där lokal, nationell och global information ständigt finns tillgänglig för individen själv att aktivt söka informationen. Individen ställer också ökade krav på att få information anpassad till de egna behoven. Det vi kommunicerar måste engagera och ske på mottagarens villkor.

Vår kommunikation är ett av våra verktyg för att förverkliga de mål och visioner som Perstorps kommun har. En genomtänkt kommunikation säkerställer högre kvalitet på tjänster och service. Samtidigt skapas en intern samhörighet och extern tydlighet.

Perstorps kommuns värdegrund och förhållningssätt återspeglas i kommunens kommunikation. Alla som verkar inom Perstorps kommun är med och påverkar hur kommunen uppfattas. Desto tydligare vi är desto tydligare blir andras bild av oss och desto starkare blir vårt varumärke. Vårt varumärke skall signalera att vi är en offensiv organisation med stor trovärdighet, tillgänglighet och som präglas genomgående av servicetänkande.

## **Bra kommunikation som framgångsfaktor**

En tydlig och rak kommunikation hjälper oss att:

- Utveckla den lokala demokratin
- Framhålla Perstorps kvalitet och attraktionskraft
- Informera invånarna om rättigheter och skyldigheter
- Sprida objektiv kunskap om hur Perstorp styrs samt hur verksamheten genomförs
- Skapa en öppen dialog mellan medborgare, arbetsgivare, politiker, media, fackförbund, företagare etc.
- Främja samverkan internt samt externt
- Redovisa verksamhetens kvalitet

När vi kommunicerar gäller det att:

- Mottagarperspektivet skall vara i fokus
- Budskapet om kommunen skall vara enhetligt
- Kommunikationen är allas ansvar men för vissa är ansvaret särskilt uttalat
- Intern kommunikation prioriteras högt
- Alla medarbetare har del i den externa kommunikationen
- Kommunens grafiska profil genomsyrar all vår kommunikation

Denna kommunikationspolicy gäller för alla medarbetare och förtroendevalda i Perstorps kommun. Chefer har ett särskilt ansvar att se till att kommunikationspolicyn följs.

## **Pelarna i Perstorps kommuns kommunikation skall vara:**

### *Bemötande*

Korrekt: Vi möter alla med respekt och situationsanpassat såväl internt som externt.

### *Trovärdighet*

Korrekt : Vår kommunikation får gärna vara engagerande men alltid baserad på saklig fakta.

Aktuell: Vår information skall alltid vara uppdaterad innan vi går ut med den.

Lätt att identifiera: Genom vår grafiska profil som garant för budskapet.

### *Tillgänglighet*

Öppen: Vi ser värdet av dialog och välkomnar synpunkter och frågor. Vi är medvetna om att vår kommunikation omfattas av kraven på offentlighetsprincipen.

Tydlig: Vi uttrycker oss på ett tydligt och begripligt sätt. Vi anger alltid kontaktuppgifter i vår korrespondens för återkoppling.

Enkel: Informationen skall vara tillgänglig även för människor med funktionsnedsättningar. Vår externa webb är det enklaste sättet för medborgare att hitta information. Vi utgår ifrån regeringens skrift "Myndigheternas skrivregler" för vårt språkbruk. Skriften finns digitalt via [www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)

### *Framåt anda*

*Målgruppsanspassas: Genom en planerad kommunikation kan vi få rätt budskap till rätt målgrupp. Vi väljer tillfälle och kanal för att uppnå önskavärda effekter.*

*Relevant: Informationsöverflödet i samhället ställer krav på oss om medborgarnyttan/nyhetsvärdet av det vi kommunicerar ut.*

*Snabb: Som myndighet förväntas det att vi agerar snabbt och effektivt. Ett proaktivt förhållningssätt inom varje förvaltning underlättar snabb kommunikation.*

## **Mottagarperspektivet**

Intressenterna av vårt budskap finns såväl inom som utanför vår organisation. Många utav dessa har Perstorps kommun ett beroende förhållande till. När vi genomför kommunikationsinsatser så riktar vi dem till målgrupper som finns bland våra intressenter.

### **Kommunikation är allas ansvar, men för vissa är ansvaret särskilt uttalat.**

Chefer är företrädare för vårt sätt att kommunicera och har ett särskilt ansvar för att kommunens policys efterföljs. I ansvaret ingår att beakta kommunikationsfrågorna vid verksamhetsplanering. Chefer har ett uttalat ansvar för att kommunikationen i den egna verksamheten är trovärdig, tillgänglig och offensiv.

Alla medarbetare företräder Perstorps kommun och har ett personligt ansvar för att i sitt dagliga arbete agera och behandla medborgare och intressenter enligt kommunens kommunikationspolicy. Varje medarbetare har även ett uttalat ansvar att själv söka den information som krävs för att fullgöra sitt uppdrag.

Kommunledningskontoret har ansvar för styrning, samordning och uppföljning av kommunens kommunikation. Ansvaret innebär att ta fram och implementera styrdokument, samordna och utbilda.

### **Vikten av intern kommunikation.**

En väl fungerande internkommunikation stödjer det dagliga arbetet. Det utvecklar arbetsklimatet och skapar delaktighet, ansvarskänsla och engagemang. Motiverade medarbetare har större möjlighet att göra ett bättre arbete och bidra till verksamhetens utveckling. De blir också goda ambassadörer för sin arbetsgivare och för kommunen som helhet.

### **Alla medarbetare har del i den externa kommunikationen.**

En vanlig dag möter våra medarbetare hundratals människor. Alla medarbetare är med och påverkar hur organisationen och kommunen uppfattas. Vår externa kommunikation är viktig för kommunens anseende. Den externa kommunikationen omfattar alla våra brukare av kommunens tjänster och service. Men även näringsliv, media, besökare, andra kommuner och myndigheter, presumtiva medarbetare etc.

Eftersom Perstorps kommun är en politiskt styrd organisation skall beslut som är av allmänintresse alltid kommuniceras ut genom vår externa webbplats samt om vid behov genom andra former av kontaktytor. Detta gäller alltid beslut i de politiska organen, som redovisas på hemsidan genom publicering av protokoll, beslut som påverkar verksamheten såsom t.ex. utnämning av chefspositioner, omorganisationer. Beslutsprocesser som medborgarna kan påverka genom t.ex. utställda handlingar skall även dessa alltid finnas tillgängliga på externa webben.