

# Kommunikationspolicy för Lomma kommun

## 1. Inledning

### 1.1 Bakgrund

Kommunikation genomsyrar alla kommunens verksamheter. Kommunikation är en del av vår vardag och en nödvändig del av arbetet för alla som arbetar i Lomma kommun. Kommunikation sker exempelvis mellan förskollärare och förälder när barnet hämtas på förskolan, när en kommuninvånare vill felanmäla något eller lämna in en synpunkt via hemsidan, när ett bygglov eller bistånd hanteras eller när omsorg utförs inom hemtjänsten.

Lomma kommun är en offentlig verksamhet som ytterst är till för våra medborgare och invånare. Vi har ett viktigt informations- och kommunikationsansvar gentemot dem vi är till för. Kan vi göra kommunikationen tydlig stärker den dialogen, engagemanget och erfarenhetsutbytet. Genom kommunikation skapar vi ett förtroende för Lomma kommun som demokratisk institution.

### 1.2 Syftet med kommunikationspolicyn

Kommunikationspolicyn innehåller vägledande principer för hur vi hanterar och arbetar med kommunikation i organisationen. Den har som syfte att skapa en gemensam syn på kommunikationsfrågorna i Lomma kommun och på ett övergripande plan styra arbetet.

Policyn utgör en gemensam utgångspunkt och ska vara ett stöd för Lomma kommuns samtliga verksamheter när vi utformar och planerar vår kommunikation. Policyn riktar sig till alla politiska företrädare, chefer och medarbetare samt ska vara vägledande i det dagliga arbetet.

## 2. Syfte och mål med vår kommunikation

Kommunikation skapar värde och bidrar till att förvalta det demokratiska uppdraget som Lomma kommun har. Kommunikationen ska ses som en integrerad del av såväl beslutsfattande och ledarskap som medarbetarskap.

Med kommunikation ökar vi tillgängligheten till kommunen och våra verksamheter, stärker relationen med dem vi är till för och främjar delaktighet. Genom dialog med såväl medborgare som medarbetare skapas förutsättningar för att ständigt förbättra och utveckla kommunen och kvaliteten i våra verksamheter.

En genomarbetad och väl genomtänkt kommunikation skapar också en väl fungerande organisation där alla medarbetare får bästa tänkbara förutsättningar för att förstå och utföra sina arbetsuppgifter, och att bidra till att uppfylla verksamhetens mål och visioner.

### **3. Principer för vår kommunikation**

All vår kommunikation utgår från ett antal grundläggande principer som hjälper oss att uppfylla det kommunala uppdraget och vara en kommunikativ organisation. De gäller över tid och ger oss vägledning i det dagliga arbetet.

#### **3.1 Kommunikation är ett ledningsverktyg**

Kommunikation är ett ledningsverktyg och ses som en kvalificerad strategisk fråga. Det är en nödvändig och prioriterad del i all verksamhet; i planering, uppföljning och utvärdering. Kommunikationsfrågor ska vara en viktig del i det dagliga arbetet och ha en egen del i verksamhetsplanering och projektplanering.

#### **3.2 En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för en framgångsrik extern kommunikation**

En väl fungerande intern kommunikation stödjer det dagliga arbetet, är meningsskapande, bidrar till ett utvecklande arbetsklimat och skapar delaktighet och ansvarskänsla. 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. En god intern kommunikation är avgörande för kvalitén i vår externa kommunikation, och hur organisationen uppfattas. Engagerade medarbetare är kunskapsbärare och kommunens ansikte utåt.

#### **3.3 Vår kommunikation är planerad, proaktiv och samordnad**

Vi förstår kraften i god kommunikation och strävar efter att den ska vara ändamålsenlig och resultatinkriktad. Vi planerar vår kommunikation så att vi kan vara proaktiva istället för reaktiva. Samtidigt tillåter vi utrymme för improvisation och att tänka om vid behov.

Vi är öppna för olika idéer och vi lyssnar och samarbetar för att ta vara på engagemang och kunskaper såväl inom som utanför organisationen. Vi utnyttjar kraften i att tillsammans vara Lomma kommun och har en samordnad kommunikation över verksamhets- och förvaltningsgränser där så är möjligt. Det gör det lätt att förstå vad som ingår i den kommunala servicen och skapar förutsättningar för medborgarna att ta tillvara sina demokratiska rättigheter.

#### **3.4 Vi kommunicerar öppet, sakligt och trovärdigt**

Alla har rätt till insyn i Lomma kommuns verksamheter, med undantag för information som är sekretessbelagd. Därför ska det vara lätt att komma i kontakt med kommunen och oss som arbetar här eller företräder kommunen. Vi ska uttrycka oss enkelt och begripligt så att vi är tillgängliga och välkomnande för alla. Vi ska vara transparenta och öppna för synpunkter från medborgare och andra målgrupper. Vår kommunikation ska vara engagerande, inspirerande och skapa en känsla. Den är alltid korrekt, saklig och aktuell och det framgår tydligt att Lomma kommun är avsändare.

#### **3.5 Vår kommunikation utgår från medborgarens aktuella frågor och behov**

Vår kommunikation är framgångsrik när vi kommunicerar utifrån vad medborgaren vill och behöver veta. Därför ska kommunikationen anpassas till olika målgruppers behov. Innehållet ska vara relevant och kommunikationen ska ske på ett sätt och i en form som mottagaren kan förstå och handla utifrån. Innehållet ska presenteras i en kanal eller på en plattform där mottagaren rör sig och har möjlighet att nå av informationen. Alla ska känna sig inkluderade, vilket vi tar hänsyn till när vi formar vår kommunikation.

#### 4. Roller och ansvar

Alla politiker, chefer och medarbetare spelar roll i kommunikationen. Utvecklingen i samhället ställer höga krav på att alla vi som företräder Lomma kommun är bra på att kommunicera och ha dialog med medborgare och andra som använder sig av kommunens tjänster. God kommunikation kommer inte av sig själv utan den skapas av politiker, chefer och medarbetare. Därför har vi alla ett ansvar att se till att kommunikationspolicyn blir till verklighet i det dagliga arbetet.

##### 4.1 Du som politisk representant

Politiska representanter ansvarar för kommunikation om politiska visioner, inriktningar och mål. Kommunstyrelsen har ett övergripande ansvar för kommunens kommunikation och att säkerställa en gemensam utgångspunkt för Lomma kommuns kommunikation utifrån ett helhetsperspektiv. Varje nämnd ansvarar för kommunikation om sin egen verksamhet och ska verka för samsyn om densamma. Politiska beslut informeras i dialog mellan den politiska organisationen och tjänstemannaorganisationen.

##### 4.2 Du som chef

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Det är den grundläggande principen för vilket kommunikativt ansvar du har som chef. Det innebär att varje chef är ansvarig för kommunikationen i och om den egna verksamheten, både inåt och utåt. Chefen ansvarar för att lyfta kommunikationsfrågor i verksamhetsplaneringen och i fördelningen av resurser.

Kommunens chefer ska sträva efter saklighet, att skapa förståelse för allas ansvar att utveckla verksamheten och att bidra till dialog. Chefens kommunikativa förmåga är en förutsättning för en effektiv verksamhet och chefen är en av medarbetarnas viktigaste kommunikationskanaler.

Kommunens ledningsgrupper har ett särskilt ansvar för styrningen av verksamheternas kommunikationsarbete och för att kommunikation är en integrerad del av ledningsprocessen. De ska även säkerställa samsyn kring centrala budskap och att kommunikationsmålen når önskad effekt.

##### 4.3 Du som medarbetare

Medarbetaren har en avgörande roll i kommunens kommunikation, både internt och externt. Alla medarbetare förväntas vara delaktiga i det gemensamma uppdraget samt aktivt söka och ta del av relevant information. Där ingår också att vara uppdaterad i sin yrkesroll, att själv kommunicera och delta i den löpande utvecklingen av verksamheten. Medarbetaren förväntas företräda verksamheten och att leva värdegrunden.

#### 5 Övriga fördjupningar och styrdokument

Ytterligare fördjupningar och styrdokument som ligger till grund för en god kommunikation i Lomma kommun:

- Riktlinjer för sociala medier
- Grafisk profil