



VADSTENA
KOMMUN

POLICYDOKUMENT

Datum
2007-02-20

Kommunikations- och informationspolicy för Vadstena kommun



Vadstena kommuns kommunikationspolicy fastställdes av kommunfullmäktige den 18 april 2007, § 45. Kommunfullmäktige gav samtidigt kommunens nämnder och styrelser i uppdrag att verka för att intentionerna i policyn förankras och omsätts inom respektive verksamhet.

Syfte

I kommunikationspolicyn formuleras den grundsyn och de värderingar som informationen och kommunikationen i vår kommun bör utgå ifrån.

Syftet är att policyn ska fungera som ett av många medel för att bidra till att:

- Kommunens invånare ska få så bra tjänster och service som möjligt.
- Kommunens medarbetare förstår sitt uppdrag och sin roll, känner delaktighet, yrkesstolthet och tar personligt ansvar.
- Kommunens verksamheter utvecklas för att på bästa sätt möta invånarnas, besökarens, näringslivets och andra intressenters behov både på kort och lång sikt.
- Invånare, besökare, företagare och andra intressenter får en så positiv, korrekt och rättvis bild som möjligt av kommunens verksamheter, utbud och möjligheter.
- Massmedia bemöts på ett sätt som skapar förutsättningar för dem att ge en så positiv, rättvis och korrekt bild som möjligt av kommunen och dess verksamheter.

Kommunikationspolicyn bygger på följande utgångspunkter

- Vadstena kommun är till för invånarna i området. De är inte bara mottagare av tjänster och service utan också uppdragsgivare och finansiärer. De har rätt till insyn i verksamheten och att kunna påverka dess inriktning och utveckling.
- Det krävs engagerade och kunniga medarbetare som känner arbetsglädje, tar ansvar och är lyhörda och öppna för att ge god service och utföra bra tjänster.

Definitioner

Begreppet kommunikation avser en process där information överförs mellan människor.

Information är budskapet, sakinnehållet, som överförs i kommunikationsprocessen.

De **informationskanaler** som utnyttjas kan använda olika tekniker och/eller metoder.

Syftet med kommunikation är att överföra kunskap och åstadkomma försåelse.

Information

För all information som ges inom kommunen (internt) eller från kommunen/kommunens medarbetare (externt) gäller följande:

- All information ska vara saklig, ärlig och öppen.
- All information ska vara begriplig och tydlig. Det innebär att informationens form och innehåll alltid ska utgå från mottagaren/målgruppen och anpassas därefter.
- Informationen ska vara tillgänglig. Det ska vara lätt att få den information man behöver eller har rätt att få vare sig den är skriftlig eller muntlig.

Intern kommunikation

Med intern kommunikation menas det informationsutbyte som pågår inom kommunen på och inom olika organisatoriska nivåer, i olika former och via olika kanaler. Kommunikationen kan vara allt från ett personligt samtal till ett större möte, ett protokoll eller ett elektroniskt nyhetsbrev.

Syfte

Syftet med den interna kommunikationen och informationen är att de anställda ska:

- Förstå sin roll och sitt uppdrag
- Kunna arbeta mot uppställda mål
- Känna gemenskap och delaktighet
- Kunna fatta beslut och handla inom ramen för sitt uppdrag
- Kunna framföra förslag, synpunkter och kritik inom ramen för sitt uppdrag
- Kunna utbyta kunskaper, erfarenheter och idéer
- Få nya kunskaper och insikter
- Kunna reflektera över egna och andras attityder, värderingar och beteenden

Utgångspunkter

Den interna kommunikationen bör ha följande utgångspunkter:

- Kommunens medarbetare ska få den information som är nödvändig för vars och ens arbete, engagemang och utveckling, och för att verksamheten ska kunna utvecklas enligt fastställda mål och beslut.
- Det ska finnas goda möjligheter till dialog mellan olika organisatoriska nivåer och mellan olika verksamheter samt mellan chefer och medarbetare. Det innebär inte bara ett ansvar för att ge

information utan också att aktivt söka information liksom att lyssna och ta sig tid.

- Kommunikationsklimatet ska vara öppet och tillåtande. Kommunens medarbetare ska kunna känna sig trygga när de framför synpunkter, idéer eller kritik.
- Information ska ges på ett så tidigt stadium som möjligt. Det innebär att de anställda ska ha insyn i och möjlighet att komma med synpunkter tidigt i beslutprocesser.
- Kommunikationen ska vara så direkt som möjligt. Det innebär att informationen inte bör passera allt för många mellanled.
- Allsidig information bör eftersträvas. Det kan t ex innebära att i olika sammanhang göra det möjligt för fackliga representanter att ge vidare information.
- Kommunikationen ska vara aktiv och offensiv. Det innebär bl a att vara öppen och initiera information innan den efterfrågas.

Extern kommunikation

Med extern kommunikation menas i första hand det informationsutbyte som sker mellan kommunens invånare, besökare, näringsliv och andra intressenter och Vadstena kommun. Vadstena kommun kan vara kommunen som helhet, en verksamhet, ett politiskt organ, en förvaltning, en enhet, en medarbetare eller en politiker.

Exempel på extern kommunikation kan vara allt från en personlig dialog mellan en förskolelärare och en förälder, till skriftlig information på kommunens hemsida, samtal med en journalist, öppet hus på en skola eller ett möte med företag som funderar på att etablera sig.

Utgångspunkter

Kommunens invånare har intresse av att få information om kommunen framför allt i två roller: dels som mottagare av kommunens tjänster och service, dels som skattebetalare och väljare. I båda rollerna är det nödvändigt att invånarna har möjlighet till dialog med kommunens medarbetare och förtroendevalda.

Utifrån sina respektive behov har besökare, näringsliv, andra organisationer etc behov av kommunens information.

Förutsättningar för tydlig profilering av Vadstena kommun är ett aktivt, offensivt, kommunikativt arbetssätt. Tydliga gemensamma mål för kommunens utveckling gör bilden av Vadstena starkare och tydligare.

Syfte

Vadstena kommuns externa kommunikation och information ska bidra till att

- Invånarna får kännedom om sina rättigheter när det gäller kommunens utbud av tjänster och service.
- Invånarna snabbt och enkelt kan få kontakt med rätt verksamhet/inrättning/organisatorisk nivå.
- Invånarna får begriplig information och har möjlighet att ställa frågor och framföra synpunkter.
- Invånarna bemöts med respekt, inlevelse och omtanke och därmed kan känna sig trygga i relation till kommunens medarbetare.
- Invånarna har baskunskaper om kommunen, dess verksamheter, mål, inriktning och viktiga politiska beslut.
- Invånarna kan föra dialog med kommunens medarbetare och förtroendevalda.
- Besökare, näringsliv, organisationer, massmedia, opinionsbildare och andra intressenter ska få den information de behöver och/eller efterfrågar på ett så smidigt sätt som möjligt.

Varje invånare, besökare, journalist eller företagare som kommer i kontakt med kommunen bär med sig en bild av Vadstena kommun som han eller hon i sin tur förmedlar till andra. Vilket innehåll informationen har och sättet varpå den framförs påverkar kommunens utveckling både på kort och lång sikt.

Roller och ansvar

Alla verksamma, såväl politiker, chefer som medarbetare, i Vadstena kommun ska sträva efter att informationen och kommunikationen inom det egna ansvarsområdet utvecklas i enlighet med policyn. Ansvaret gäller både för den interna och den externa kommunikationen. Ytterst ansvarig för kommunikationen i varje förvaltning är förvaltningschefen. Informationsansvaret är inte begränsat till att ge information. Det innebär också att varje medarbetare har ett ansvar att skapa förutsättningar för ett öppet kommunikationsklimat – internt och externt.