



BÅSTADS
KOMMUN

PROGRAM
HANDLINGSPLAN
POLICY
RIKTLINJE

Riktlinje för kommunikation

för Båstads kommun

Antagen av: Kommunstyrelsen, 2023-05-09, § 103
Diarienummer: KS 000295/2023-100
Giltighetstid: Revideras vid behov
Tidpunkt för senaste revidering: Maj 2023
Relaterade styrdokument: Kommunikationspolicy
Dokumentägare: Kommunikationschef

Båstads kommuns styrdokument

Aktiverande

Syftar till förändring och utveckling.

PROGRAM – anger ambitioner och viljeinriktningar.

PLAN – anger konkreta åtgärder, tidsramar och ansvar.

Normerande

Reglerar befintlig verksamhet och vårt förhållningssätt.

POLICY – anger principer och vägledning.

RIKTLINJE – anger absoluta gränser och ska-krav.

Innehållsförteckning

1	Inledning	4
2	Så här kommunicerar vi	4
3	Intern kommunikation	5
4	Extern kommunikation	6
5	Kommunikationskanaler	7
6	Medierelationer	7
7	Kriskommunikation	8
8	Roller och ansvarsfördelning	8
9	Grafisk profil	9

1 Inledning

Riktlinje för kommunikation är precis som det låter – en riktning och en linje i hur vi ska kommunicera. Riktlinjen utgår från kommunikationspolicyn och ska bidra till att vi är framgångsrika i vårt kommunikationsarbete. Den beskriver hur vi ska kommunicera, vem som ansvarar för vad och vårt förhållningssätt i kommunikationsfrågor.

Kommunikation är ett viktigt strategiskt verktyg vi behöver för att vi ska kunna nå våra övergripande mål och vision. Med hjälp av kommunikation kan vi styra, leda och utveckla kommunen. God kommunikation med invånare, medarbetare och andra aktörer är en förutsättning för att vi ska lyckas.

Alla kommunicerar vi dagligen. Därmed har vi alla ett ansvar att se till att kommunikationen fungerar. God kommunikation bidrar till intern samhörighet och extern tydlighet. Behovet av kommunikation ökar i takt med att världen blir alltmer föränderlig. Tillsammans skapar vi en väl fungerande kommunikation.

2 Så här kommunicerar vi

Gemensamt för all vår kommunikation är att den ska skapa värde – för de vi finns till för och för våra medarbetare. Enkel, öppen och strategisk är egenskaper som ska känneteckna vår kommunikation.

2.1 Enkel

Det ska vara enkelt att ta del av våra budskap och nå fram till oss. Det innebär bland annat att:

- Vår kommunikation utgår från mottagarens förutsättningar och behov.
- Vi använder oss av ett språk som är enkelt, begripligt och vardat – både skriftligt och muntligt.
- Det ska vara enkelt att hitta aktuell information – vår information ska alltid vara uppdaterad.
- Det ska vara enkelt att kontakta kommunen och vi ska återkoppla så snart det är möjligt.

2.2 Öppen

Öppenhet är en förutsättning för en väl fungerande demokrati och arbetsplats. Det innebär bland annat att:

- Transparens ska prägla vår kommunikation – internt såväl som externt. Vi ska hela tiden ta initiativ till att informera om beslut, händelser och annat som berör.
- Vår kommunikation ska alltid vara sann, saklig och korrekt. Vi säger som det är och döljer inte fakta.
- Vi vill uppfattas som tillgängliga, lyhörda och intresserade.
- Vår kommunikation ska uppmuntra till ett engagemang och det ska finnas möjlighet till dialog och ömsesidigt informationsutbyte.

2.3 Strategisk

Genom strategisk kommunikation stärker vi förtroendet för kommunens varumärke och vi kan möta framtiden på bästa sätt. Det innebär bland annat att:

- Kommunikation ska vara en självklar del när vi planerar vår verksamhet, projekt och andra aktiviteter.
- Vår kommunikation ska vara genomtänkt. Vid varje kommunikationsinsats ska det tydligt framgå syftet med kommunikationen, vad som ska kommuniceras, till vem, när det ska ske och hur insatsen ska utvärderas.
- Kommunikationen ska vara samordnad. Intern och extern kommunikation ska samverka och stödja varandra. Det gäller såväl budskap och kanaler som kommunikationsaktiviteter.
- Vår kommunikation ska vara enhetlig och det ska tydligt framgå att det är Båstads kommun som är avsändare av kommunikationen. Oavsett kanal ska Båstads kommuns grafiska profil användas.
- Vår kommunikation ska vara snabb och proaktiv. Vi ska sträva efter att vår kommunikation ska finnas tillgänglig innan målgruppen efterfrågar det.
- Vi ska hela tiden utveckla vår kommunikation med målet att bli bättre och få större effekt.

3 Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation är grunden till ett gott arbetsklimat och en förutsättning för att vi ska kunna utföra vårt arbete på ett effektivt sätt. God intern kommunikation bidrar till att medarbetare är mer motiverade, känner större delaktighet, engagemang och tar mer ansvar.

Alla medarbetare har rätt att få relevant information för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Väl fungerande kommunikation bidrar till känslan av att vi ingår i en och samma organisation, Båstads kommun, och att vi upplevs som en attraktiv arbetsgivare.

Vår interna kommunikation ska:

- Styra och leda organisationen mot kommunens vision, värdegrund och uppsatta mål.
- Stödja det dagliga arbetet.
- Alltid ses som en naturlig del i verksamhetsplanering och beslut.
- Bidra till gränsöverskridande kommunikation, dialog och erfarenhetsutbyte mellan verksamheter.
- Bidra till delaktighet, engagemang och stolthet bland medarbetarna.
- När det är möjligt föregå extern kommunikation.
- Vara respektfull och vänlig genom att vi tar hänsyn till varandra och visar förståelse för varandras uppdrag.
- Bidra till en god hantering av kriser genom att i rätt tid erbjuda relevant, tillförlitlig och tydlig information.
- Bidra till att vi upplevs som en attraktiv arbetsgivare.

4 Extern kommunikation

Extern kommunikation handlar om alla former av kontakt med kommuninvånare och med alla andra som har ett intresse för Båstads kommun. Det kan vara näringsliv, föreningar, myndigheter eller media.

Genom extern kommunikation sprider vi kännedom om kommunens verksamhet, tjänster och serviceutbud och stärker därigenom vårt förtroende och varumärke. Vi alla är med och påverkar hur vår organisation uppfattas av andra. Det är genom vår externa kommunikation vi kan tydliggöra för kommuninvånarna och andra målgrupper vad Båstads kommun erbjuder och står för.

Den externa kommunikationen ska också bidra till att attrahera potentiella medarbetare genom att de upplever kommunen som en attraktiv arbetsgivare.

Vår externa kommunikation ska:

- Informera om Båstads kommuns verksamheter och service.
- Bygga förtroende genom att öppet visa våra verksamheter.
- Öka tillgängligheten till kommunen genom att erbjuda tydliga kontaktvägar i de kanaler där våra målgrupper finns.
- Bidra till den demokratiska processen genom att stödja och stimulera dialogen mellan invånare och kommun.

- Skapa förståelse för beslut genom att informera om bakgrund, syfte och innebörd av beslut.
- Marknadsföra Båstads kommun som en attraktiv kommun att leva, arbeta, vistas och verka i.
- Bidra till en god hantering av kriser genom att i rätt tid erbjuda relevant, tillförlitlig och tydlig information.
- Bidra till att vi upplevs som en attraktiv arbetsgivare.

5 Kommunikationskanaler

Utvecklingen av nya och befintliga kanaler sker i hög hastighet och vi behöver förhålla oss till detta. Digitaliseringen i samhället ökar förväntningarna på självservice, transparens och dialog. Många vill få tillgång till tjänster och information på egna villkor oavsett om det gäller digitala eller traditionella kanaler.

Vi som kommun måste finnas där målgruppen är och anpassa vår kommunikation till deras behov och villkor. Vi utgår från digitala kanaler men sammanhang och målgrupp avgör vilken kanal som används. Våra tjänster och vår service ska vara tillgänglig för så många som möjligt oavsett förutsättningar. Vår främsta kanal för kommunikation och service är alltid våra webbplatser – bastad.se och intranätet.

Eftersom inte alla nås av digitala kanaler använder vi andra kanaler såsom fysiska möten, telefon och brev som ett komplement. Servicen ska vara god oavsett kanal, men vi tänker digitalt först i vårt kanalval.

6 Medierelationer

Media är en viktig samhällsfunktion som granskare av vår och andra offentliga myndigheters verksamheter. Det är av stort värde att Båstads kommun har goda relationer med massmedia. Kontakten med media ska präglas av största möjliga öppenhet och förståelse om mediernas roll i ett demokratiskt samhälle.

Kommunens relation med media är en viktig del av kommunens kommunikationsarbete. Den publicitet vi får i medierna har stor betydelse för hur vi uppfattas av omvärlden.

Frågor från massmedia har hög prioritet och ska besvaras så snabbt som möjligt. Vi ska vara öppna och tillmötesgående och förse media med fakta om vår

verksamhet för att öka kunskapen om kommunen. Det är viktigt att media får tillgång till aktuell och korrekt information om kommunens verksamheter.

Verksamhetsansvarig har ett särskilt ansvar att företräda sin verksamhet och svara på frågor från media. Även andra personer med sakkunskaper i ämnet kan uttala sig. Endast i undantagsfall kan det vara lämpligt att utse särskild talesperson som besvarar alla frågor.

Alla medarbetare har rätt att svara på frågor från media och lämna uppgifter enligt meddelarfriheten.

Kommunen kan också välja att skicka ut pressmeddelande. Det är alltid kommunikationsavdelningen som avgör om pressmeddelande ska skickas. Ett pressmeddelande är en form av nyhet som vi tror har ett stort nyhetsvärde och intresserar media. Kommunikationsavdelningen skickar alla pressmeddelanden.

7 Kriskommunikation

Vid eller inför en kris, samhällsstörning eller extraordinär händelse är god kommunikation väldigt viktig. Kommunen ska kommunicera snabbt, tydligt och enhetligt om situationen. Detta för att hantera händelsen på bästa sätt, begränsa konsekvenserna och förhindra ryktesspridning.

Den interna och externa kommunikationen ska samordnas via kanaler som lämpar sig bäst för den aktuella situationen. Kontakt ska etableras med kommunikationsavdelningen i så tidigt skede som möjligt i alla frågor som rör en kris eller som kan utveckla sig till en kris. Läs mer vad som gäller för Båstads kommun i kriskommunikationsplanen.

8 Roller och ansvarsfördelning

Alla i Båstads kommun har ett kommunikationsansvar, men för vissa är ansvaret särskilt uttalat. Ansvaret för kommunikation och dialog följer alltid verksamhetsansvaret. Det innebär att varje **nämnd** och **verksamhet** ansvarar för all intern och extern kommunikation inom sitt verksamhetsområde. **Politiska partier** ansvarar för sin egen partipolitiska kommunikation.

Förtroendevalda ska söka och ta emot information om frågor som är viktiga för det egna arbetet och ansvarar för att kommunicera om det egna arbetsområdet, såväl internt som externt.

Medarbetare ansvarar för att hålla sig informerade om frågor som är viktiga för det egna arbetet samt för verksamheten som stort. De ska också dela med sig av information när de vet något som andra behöver veta för att kunna göra ett bra jobb. Eller för att kommuninvånare ska kunna ta del av våra tjänster eller information. Medarbetare har ett ansvar att använda kommunens mallar, kanaler och följa gällande lagar, föreskrifter, regler och rutiner.

Chefer har utöver medarbetaransvaret även ansvar för att kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och prioriteras i det dagliga arbetet. De har det yttersta ansvaret för att medarbetarna har tillgång till information som är viktig för arbetet och för möjligheten att påverka och vara delaktig på arbetsplatsen. Chefer har också ett särskilt ansvar för att förmedla kommunens övergripande mål och budskap till våra medarbetare.

Kommunikationsavdelningen har det strategiska och praktiska ansvaret för utveckling av intern och extern kommunikation. Avdelningen ska samordna, förankra och driva utvecklingen av kommunikationsarbetet i Båstads kommun. Kommunikationsavdelningen ansvarar för styrdokument inom kommunikationsområdet. Avdelningen är kommunens expertfunktion på kommunikationsfrågor och styr och stödjer verksamheterna genom riktlinjer, utbildning och rådgivning.

Kommunikationsavdelningen ansvarar för drift och utveckling av kommunens officiella kommunikationskanaler och marknadsföring av kommunen. Avdelningen ansvarar även för kommunens strategiska mediarbete samt för kriskommunikation.

Kommunikationsavdelningen ska driva utvecklingen av kommunikationsarbetet och vara lyhörda för verksamhetens behov och önskemål.

9 Grafisk profil

Kommunens kommunikation ska vara enhetlig och tydlig. Det ska tydligt framgå att Båstads kommun är avsändaren. Den grafiska profilen är ett viktigt stöd i ord, bild, färg och form och skapar tydlig igenkänning i kommunikationen. Det är en kvalitetsstämpel som alltid ska användas för att stärka kommunens varumärke.