



KOMMUNAL FÖRFATTNINGSSAMLING Nr 131.7

Antagen/Senast ändrad

Gäller från

Dnr

Ks 2020-01-22 § 10

2020-01-23

2019/802

KOMMUNIKATIONSSTRATEGI

Kommunikationsstrategi

Kommunikationsstrategin är en långsiktig plan som beskriver hur kommunikationen ska bidra till Bromölla kommuns värdegrund och vision.

Kommunikationen ska bidra till att Bromölla kommun stärks som en attraktiv kommun att leva, bo och arbeta i. Den ska även bidra till att skapa stolthet över Bromölla kommun som arbetsgivare.

Syftet med kommunikationsstrategin är att skapa en gemensam syn på hur kommunikationen ska bidra till ovanstående.

Extern strategi

Mål med den externa kommunikationen

Det Bromölla kommun kommunicerar ska synliggöra och öka kännedomen om kommunens verksamheter samt ge kommuninvånarna kunskap om vilken service och vilka tjänster som erbjuds.

Välinformerade och engagerade kommuninvånare som är delaktiga och har inflytande ökar demokratin.

Kommunikationen ska även bidra till att skapa en positiv bild av Bromölla kommun för att öka inflyttningen och antalet företagsetablering samt för att locka fler besökare till kommunen. Det stärker även kommunen som en attraktiv arbetsgivare som man gärna söker sig till men även stannar kvar i som medarbetare.

Målgrupper

Kommuninvånare, medarbetare, inflyttare, näringsliv, besökare, medier, omvärld och organisationer.

Budskap – bilden vi vill ge av Bromölla kommun

Bromölla kommuns kommunikationsarbete utgår ifrån vision och värdegrund:

Välkomna framtiden med oss i Bromölla, en del av regionen. I Bromölla lever vi det goda livet. Vår livsmiljö erbjuder attraktiv variansrikedom med boende, samhällsengagemang och näringsliv med oss invånare som samhällets bärkraft.

Kommunens centrala läge med väl utbyggd infrastruktur bidrar till att utveckla den livs- och boendemiljö som vårt samhälle erbjuder. Rörligheten öppnar upp för att omvärlden får tillgång till vår arbetsmarknad, kultur, utbildning och våra naturvärden.

För oss i Bromölla är innovation centralt för att utveckla våra lokala värden.

När vi vill utveckla budskapet lyfter vi fram nedanstående

Några av de budskap vi vill lyfta fram i den är:

- Det sociala sammanhanget – Vi känner en trygghet i den nya gemenskapen som uppstår i det framtida samhället. Vi i Bromölla har en välkomnande och öppen attityd till vår gemensamma framtid.
- Boende - Vi har olika typer av boende i attraktiva miljöer. Här finns en plats för alla att skapa ett hem.
- Tillväxt – Genom vår gemensamma tillväxt skapas förutsättningar för att utveckla livsmiljön och möta våra behov.
- Hållbarhet – Vi är ett aktivt och långsiktigt hållbart samhälle där alla deltar utefter sina förutsättningar. Inom kommunal service står behoven i fokus och formar verksamheterna. Vår natur- och kulturmiljö tar vi ansvar för med hållbara lösningar.
- Positionering inom näringslivet - Vi har hög grad av förståelse och kunskap kring vår näringslivsstruktur och dess möjligheter. Bromölla är Skånes starkaste industriort.
- Sysselsättning - För att utveckla oss tar vi ansvar för hur vi och andra kan bidra till regionens utveckling och dess varierade arbetsmarknad. Vårt framgångsrika och varierade näringsliv bidrar till goda livsmiljöer.
- Öppenhet och delaktighet – Vi känner delaktighet och tar ansvar för vår hemort. Allas samhällsengagemang, särskilt barn och ungdomars, uppmuntras. Delaktighet och engagemang skapar Bromöllas framtid.
- Stolthet – Vi tar ansvar för vår utveckling, visar respekt för allas värde och det var och en bidrar med. Vi känner stolthet för vår historia, vår nutid och vår framtid - som vi gemensamt skapar.
- Helhet – Vi har en sammanhållen syn på samhällsutvecklingen och placerar långsiktiga satsningar i ett helhetsperspektiv. Alla ska aktivt kunna vara med att bygga ett långsiktigt och hållbart samhälle.

Kommunikationskanaler

Till hjälp och stöd när vi kommunicerar finns ett flertal kanaler, både Bromölla kommuns egna och andra.

Generellt gäller att Bromölla kommun använder de budskap och de kanaler som bäst lämpar sig för att nå målen för varje kommunikationsinsats.

Bromölla kommuns egna kanaler

Bromölla kommuns två huvudsakliga kanaler för kommunikation är: kommunens webbplats www.bromolla.se och intranät.

Rätt kanal för varje kommunikationsinsats

Utbudet av kanaler som kan användas för att få ut ett kommunikativt budskap förändras kontinuerligt.

Riktlinjer för kommunikation (se annat dokument) gäller oavsett vilka kanaler som används.

Sociala medier

Sociala medier ska användas som kompletterande kanaler.

Medier/press

Mediefrågor ska prioriteras högt och massmedier ska ges så korrekt och fullständigt underlag som möjligt. Vi ska arbeta proaktivt i kontakten med massmedier för att stärka den positiva bilden av Bromölla kommun.

Information till massmedier ska vara snabb, tydlig, informativ och transparent.

Intern strategi

Mål med den interna kommunikationen

Alla medarbetare ska vara välinformerade om kommunens verksamheter och dess syfte för att kunna ge bra service till kommuninvånarna och till omvärlden i övrigt. Kommunikationen ska även bidra till att medarbetarna är delaktiga och känner stolthet och på så sätt blir bra ambassadörer.

Målgrupper

Chefer, medarbetare och politiker.

Kanaler

Intranätet, möten, e-post, telefonsamtal, anslagstavlor och post.

Kommunikationsplaner

Varje ledare för projekt, processer och verksamheter bör upprätta en kommunikationsplan för att säkerställa att rätt personer får rätt information på rätt sätt i rätt tid.

Kommunchefen ansvarar för förvaltningens kommunikativa budskap.

Riktlinjer kommunikation

Bromölla kommuns riktlinjer för kommunikation anger ett gemensamt förhållningssätt i informations- och kommunikationsfrågor.

Riktlinjerna beskriver, hur vi i vår kommunikation, ska bemöta våra målgrupper med mod, ett gott bemötande och delaktighet.

Kommunikationen ska säkerställa att Bromölla kommuns invånare och övriga målgrupper får god information oavsett vem de kommer i kontakt med i kommunen.

Bromölla kommun kommunicerar utifrån fyra olika perspektiv:

- Som en offentlig och demokratisk organisation ska Bromölla kommun informera om det som berör kommunens invånare.
- Som arbetsgivare ska Bromölla kommun ge sina medarbetare tillgång till den information de behöver för att kunna utföra sina arbetsuppgifter på bästa sätt.
- Information om Bromölla kommun ska presenteras på ett begripligt och tillgängligt sätt. Den övergripande avsändaren ska vara Bromölla kommun.
- Information om platsen Bromölla kommun, även mot målgrupper utanför kommunen, ska vara inbjudande och bidra till att förstärka Bromölla kommun som en attraktiv plats att leva, bo och arbeta i.

Övergripande mål för Bromölla kommuns kommunikation

Kommunens kommunikationsarbete ska genomsyra all verksamhet och bidra till förverkligandet av Bromölla kommuns vision och värdegrund.

Kommunikationsarbetet ska bidra till att bilden av Bromölla kommun stärks som en attraktiv kommun att leva, bo och arbeta i. Det ska även bidra till att skapa stolthet över Bromölla kommun som arbetsgivare.

En korrekt och allsidig bild av kommunens verksamhet ger oss bättre förutsättningar att utföra vårt uppdrag och vara till nytta för invånarna i Bromölla kommun.

Bromölla kommun ska kommunicera med invånarna, vara lyhörda för deras åsikter och ta tillvara deras synpunkter. Dialogen med kommuninvånarna ska prioriteras.

Kommunen ska kommunicera i rätt tid, med rätt målgrupp, med rätt information och i rätt omfattning. Vi uttrycker oss enkelt, vardat och begripligt och anpassar språk och innehåll efter målgrupp.

Förhållningssätt för Bromölla kommuns kommunikation

Bromölla kommuns kommunikation ska vara till nytta för kommunens invånare. Den ska vara korrekt, enkel och begriplig för alla grupper i samhället.

Vi är medvetna om och lever upp till offentlighetsprincipens krav. Vår kommunikation ska vara korrekt och sann. Om information inte finns att ge berättar vi varför och när information finns tillgänglig.

I all kommunikation eftersträvar vi största möjliga öppenhet för att skapa förståelse för de beslut som fattas och de verksamheter vi bedriver.

Kommunikationen ska vara anpassad efter målgruppens behov och intressen.

Bromölla kommun ska vara lätt att känna igen som avsändare genom en tydlig identitet i form och ton.

Vår kommunikation ska vara tillgänglig genom att den anpassas efter mottagarens förutsättningar.

Offensiv och samordnad

Kommunikationen ska ha en drivande roll i samtliga processer och säkerställas i alla beslut.

Kommunikationen ska vara offensiv och samordnad. Det innebär bland annat att vi ska underlätta för dem som söker information om vår verksamhet och göra informationen tillgänglig redan innan den efterfrågats.

Vår ambition är att ha ett gemensamt budskap i sakfrågor för att undvika missförstånd. Intern och extern kommunikation ska samverka i syfte att stödja varandra.

Vid kris ska informationen komma från pålitliga samordnade källor och hänvisa till myndigheter som är ledande i krissituation.

Frekvent och relationsskapande

Kommunens service och tjänster berör alla kommuninvånare i vardagen – vår verksamhet är viktig för många.

Vi har därigenom ett stort ansvar att löpande berätta om det som sker inom kommunorganisationen och ta emot invånarnas synpunkter.

Det ska vara enkelt att ta kontakt med Bromölla kommun och vi välkomnar synpunkter, frågor och kritik. Bromölla kommun provar nya metoder till dialog i syfte att bygga och stärka relationer och utveckla kommunens tjänster.

Kommunikationen ska underlätta för medborgarna att göra medvetna val och ta del av kommunens service.

Ansvarsfördelning

Bromölla kommun är en politisk styrd organisation som främst ska förse kommuninvånaren med den vardagliga servicen.

Chef

I varje chefsuppdrag inom Bromölla kommun ingår ett kommunikationsansvar – kommunikation ska finnas med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet.

Varje chef inom Bromölla kommun har ett kommunikationsansvar gentemot sina medarbetare. Varje medarbetare har rätt att få den information som behövs för att kunna utföra sitt arbete på bästa sätt.

Chefen ansvarar också för att medarbetarna får kunskap och information om sin betydelse för bilden av Bromölla kommun.

Varje chef inom Bromölla kommun ansvarar för kommunikationen inom sitt område gentemot kommuninvånarna.

Förtroendevalda

Det är de förtroendevaldas uppgift att driva politik och fatta beslut, och det är tjänstemännens uppgift att verkställa och informera om de politiska besluten och hur de kommer att verkställas.

Det är ett gemensamt ansvar att förmedla bilden av Bromölla kommun enligt vision och värdegrund. Förtroendevalda och medarbetare ska vara goda ambassadörer för Bromölla kommun.

Det är ett gemensamt ansvar att ge våra målgrupper god service och bemöta dem med respekt.

Alla förtroendevalda har ett ansvar gentemot sina väljare att fånga upp signaler och åsikter och återkoppla till dem. Politiska partier ansvarar för sin egen information och informationsspridning.

HR-chef

Bromölla kommuns HR-chef har ett övergripande ansvar för kommunens interna och externa kommunikation samt kommunikationskanaler.

Kommunchef

Bromölla kommuns kommunchef har huvudansvaret för all kommunikation som sker med Bromölla kommun som avsändare.

Kommunikationsenheten

Bromölla kommuns kommunikationsenhet är en resurs för samtliga enheter/verksamheter. Kommunikationsenheten arbetar på en övergripande nivå med kommunikationsfrågor och arbetar aktivt för att utveckla kommunikationsarbetet i Bromölla kommun.

Kommunikationsenheten ansvarar för att planera och samordna Bromölla kommuns övergripande interna och externa kommunikation samt ge råd och stöd i kommunikations- och mediefrågor.

Medarbetare

Varje enskild medarbetare inom Bromölla kommun ansvarar för att ta del av den information som krävs för att kunna utföra ett bra arbete.

Varje medarbetare har ett ansvar att förmedla och delge information som berör övriga medarbetare och kommuninvånare.

Varje medarbetare ska förstå sin betydelse för bilden av Bromölla kommun.
