



Kommunikationspolicy för Linköpings kommun

Dokumenttyp: Policy

Antaget av: Kommunfullmäktige 2017-01-24, § 7

Status: Gällande

Giltighetstid: Tillsviare



Diarienummer:	KS 2016-674
Dokumentansvarig:	Kommunikationsdirektören
Adresserat till:	Alla nämnder och styrelser
Tidpunkt för aktualitetsprövning:	Varje mandatperiod
Tidpunkt för senaste revidering:	Dec 2012
Relaterade styrdokument:	Riktlinjer för kommunikation
Sökord:	

Innehåll

1	Inledning	4
2	Mål för vår kommunikation	4
2.1	Linköpings kommuns kommunikation är tillgänglig och tydlig	4
2.2	Linköpings kommuns kommunikation är öppen	4
2.3	Linköpings kommun är en kommunicerande organisation	4
2.4	Linköpings kommuns kommunikation ska stärka förtroendet för varumärket Linköping	5
2.5	Linköpings kommuns kommunikation ska skapa en positiv attityd till Linköping och dess utveckling	5
3	Ett gemensamt varumärke	5
3.1	Våra kärnvärden	5
3.2	Varumärkeslöfte	6
3.3	Position	6
4	Resultatstyrd kommunikation	6
5	Målgrupper och intressenter	6
6	Kanaler för vår kommunikation	7
7	Ansvar för vår kommunikation	7
7.1	Kommunfullmäktige och kommunstyrelsen	7
7.2	Nämnder	7
8	Relaterade dokument	7
8.1	Kommunfullmäktiges övergripande mål	7
8.2	Budgeten	7
8.3	Personalpolitiskt program	7
8.4	Linköpings kommuns riktlinje för att bygga ett starkt arbetsgivarvarumärke	7
8.5	Jämställdhets- och mångfaldspolicy	8
8.6	Policy för medborgardialog (ej fastställd)	8
8.7	Riktlinjer för medborgardialog	8

1 Inledning

Kommunikationspolicyen är ett långsiktigt och kommunövergripande styrdokument som gäller för samtliga medarbetare inom Linköpings kommun. Den styr alla riktlinjer och anvisningar för vår kommunikation och talar om hur vi kommunicerar med våra målgrupper. Vår kommunikation omfattar allt utbyte av information och åsikter som sker genom kommunens kommunikationskanaler eller som har kommunen som part eller avsändare. Den interna och externa kommunikationen påverkar och stärker varandra. För att vår kommunikation ska vara effektiv krävs att vi är samordnade och konsekventa i de budskap vi förmedlar.

Vår kommunikation utgår alltid från mottagarens behov och förutsättningar. Vi ska därför vara lyhörda så att vi förstår vad våra målgrupper efterfrågar och vilka förutsättningar respektive individ har. Kommunikationen ska ge kunskap om de verksamheter och den service Linköpings kommun och andra utförare erbjuder samt kännedom om att vår verksamhet står för kontinuitet och trygghet. Det är vår kvalitetsgaranti. Nyttänkande och engagemang ska prägla all vår kommunikation.

För att vi ska nå våra övergripande mål måste vi behålla, och rekrytera nya, kompetenta och engagerade medarbetare. Här spelar kommunikationen en viktig roll genom att förmedla alla möjligheter till utveckling som våra arbetsplatser och yrkesroller erbjuder och genom att visa en tydlig bild av Linköpings kommun som arbetsgivare.

2 Mål för vår kommunikation

2.1 Linköpings kommuns kommunikation är tillgänglig och tydlig

Det ska vara enkelt att få kontakt och kommunicera med Linköpings kommun. Genom att informera om bakgrunden till och syftet med ett beslut skapar vi förståelse hos de som berörs. För att underlätta för våra målgrupper och intressenter att delta i utvecklingen av våra verksamheter ska vi bygga förtroende och stärka det demokratiska samtalet.

2.2 Linköpings kommuns kommunikation är öppen

När det finns ett allmänintresse för en fråga eller en händelse ska Linköpings kommun kommunicera proaktivt, oavsett om frågan är kritisk för kommunen. Detta stärker vår trovärdighet och vårt varumärke.

2.3 Linköpings kommun är en kommunicerande organisation

Genom goda samarbeten och dialog skapar vi delaktighet och engagemang hos medarbetarna. Vi skapar också en intern samhörighet som i sin tur leder till en extern tydlighet. Tillsammans bygger vi upp en organisation som står

för god service och som klarar snabba anpassningar till förändringar i omvärlden.

2.4 Linköpings kommuns kommunikation ska stärka förtroendet för varumärket Linköping

Genom att tillhandahålla service av god kvalitet blir omgivningens och vår egen bild av verksamheten positiv. Då ökar medarbetarnas engagemang och Linköpings kommuns varumärke stärks internt såväl som externt.

2.5 Linköpings kommuns kommunikation ska skapa en positiv attityd till Linköping och dess utveckling

Vi ska på ett tydligt och engagerande sätt kommunicera den utveckling och den kvalitetsförbättring som sker inom olika områden, på lokal såväl som regional och nationell nivå. Vi ska också aktivt arbeta för att påverka samhällsutvecklingen i frågor som är viktiga för Linköpings kommuns fortsatta tillväxt.

3 Ett gemensamt varumärke

Alla verksamheter i Linköpings kommun utgör *ett* gemensamt varumärke. Styrkan i vårt varumärke bestäms av kvaliteten på vår service och all kommunikation i den dagliga verksamheten påverkar omgivningens syn på oss: När vi tar emot en besökare i receptionen, möter brukare i de olika verksamheterna, träffar media, diskuterar med leverantörer eller pratar i telefon med enskilda medborgare. Alla medarbetare har därför en viktig roll när det gäller att skapa bilden av Linköpings kommun. Vi är alla ambassadörer och bärare av varumärket Linköping.

Vår kommunikation ska alltid vara korrekt och saklig med en tydlig avsändare. Informationsmaterial och handlingar ska följa den grafiska profilmanualen och vara tydligt märkta med kommunens logotyp.

3.1 Våra kärnvärden

Våra kärnvärden ska genomsyra hela verksamheten. De är en sammanfattning av vår identitet.

Modiga

Att ligga i framkant innebär att vi vågar gå vår egen väg. Att våga välja otrampade stigar, värdesätta innovationskraft och vara ständigt framåtblickande. Det handlar också om att våga ta en tätposition. Det är ”där idéer blir verklighet” beviset på. Vår kommunikation ska präglas av ett engagerat och aktivt agerande. Vi ska ta initiativ till dialog och debatt och snabbt besvara frågor.

Mänskliga

Linköping är en levande, livsbejakande kommun. Samtidigt är vi en öppen och välkomnande kommun. Vi skapar förutsättningar och miljöer för alla medborgare som attraherar, utvecklar och inger trygghet. Allmänheten har rätt till full insyn i kommunens verksamhet, om det inte finns lagliga begränsningar. Det ska vara lätt att komma i kontakt med Linköpings kommun och vi uttrycker oss enkelt och begripligt. Alla ska mötas med respekt. Det förutsätter att alla medarbetare har en positiv människosyn och ett flexibelt agerande där öppenhet, ärlighet och förtroende är riktmärken.

Mångfasetterade

I Linköping har vi en stolt historia och en spännande framtid. Spjutspetsteknik går hand i hand med humanism. Här erbjuds ett rikt utbud inom det som människor värdesätter i sina liv. Vi välkomnar mångfald, kreativitet och skönhet. Jämställdhet är en självklarhet för oss. Det innebär att vi respekterar människors olikheter och varierande förutsättningar.

3.2 Varumärkeslöfte

Det löfte vårt varumärke förmedlar är: Linköping – där idéer blir verklighet. Det innebär att vi gör vårt bästa för att skapa miljöer där människor trivs, utvecklas och förverkligar sina idéer. Vi vill uppfattas som en handlingskraftig, nytänkande och engagerad kommun. Vårt arbete, våra kontakter och relationer med omvärlden utgör grunden för att förmedla den uppfattningen.

3.3 Position

För att ytterligare tydliggöra vår identitet och särskilja oss från kommuner som påminner om oss, ska vi förstärka vår position: Teknik och Humanism. Vår position anger de områden där vi vill bli uppmärksammade och igenkända. Linköping har en stark tradition inom teknik och står för högteknologi i framkant men vi har samtidigt ett humanistiskt förhållningssätt där vi sätter människan i centrum.

4 Resultatstyrd kommunikation

Vår kommunikation ska vara resurseffektiv och resultatorienterad. Den ska planeras, följas upp och utvärderas så att vi kan vara säkra på att vi använder våra resurser på bästa sätt och når goda resultat. Det gäller för våra personliga möten, för vår dialog med medborgare och intressenter, för våra aktiviteter på webben och i andra kanaler.

5 Målgrupper och intressenter

För att vår kommunikation ska vara så effektiv som möjligt ska vi alltid ha god kunskap om våra målgrupper och deras behov och förutsättningar. Det gäller oavsett om de finns i Linköpings kommun, i regionen, nationellt eller internationellt.

6 Kanaler för vår kommunikation

Den viktigaste formen för vår kommunikation är det personliga samtalet och mötet. Därutöver ska vi kommunicera genom etablerade kanaler till exempel webb, dagspress, telefon och e-post. Telefoni och mejl kan verka självklara verktyg, men hur vi använder dem och bemöter medborgarna genom dem är avgörande i vår vardagliga kommunikation. Vi ska använda film och sociala medier för att stärka dialogen, öka insynen och skapa förståelse. Linkoping.se är navet i vår kommunikation och linweb är vid sidan av det personliga mötet vår viktigaste kanal för att kommunicera med kommunens medarbetare.

7 Ansvar för vår kommunikation

7.1 Kommunfullmäktige och kommunstyrelsen

Kommunfullmäktige beslutar om kommunens övergripande styrdokument och kommunikationspolicyn är ett av dessa. Det är sedan kommunstyrelsens ansvar att styra, samordna, utveckla, följa upp och utvärdera kommunens kommunikation.

7.2 Nämnder

Nämnder och utskott ansvarar för att kommunikationen som gäller den egna verksamheten följer kommunikationspolicyn.

8 Relaterade dokument

8.1 Kommunfullmäktiges övergripande mål

Kommunfullmäktiges övergripande mål är ett nämndövergripande styrdokument i ett flerårigt perspektiv. Kommunikationen är en integrerad del i arbetet med att uppnå målen i planen.

8.2 Budgeten

Budgeten är kommunens viktigaste verktyg för planering och styrning av verksamheten. I budgeten fastställs hur kommunens samlade resurser ska prioriteras mellan olika nämnder och verksamheter.

8.3 Personalpolitiskt program

Linköpings kommun strävar efter att skapa arbetsplatser där varje medarbetare kan känna arbetsglädje och stolthet. Organisationen ska kännetecknas av dialog, samspel och öppenhet med stöd av en förtroendeingivande och tydlig ledning på alla nivåer.

8.4 Linköpings kommuns riktlinje för att bygga ett starkt arbetsgivarvarumärke

Förmågan att möta framtiden med rätt kompetens är den största och viktigaste utmaningen för oss som arbetsgivare och en strategisk fråga för hela organisationen. Vi vill uppfattas som en handlingskraftig, nytänkande och engagerad kommun och

arbetsgivare. Vårt arbete, våra kontakter och relationer med omvärlden utgör grunden för att förmedla den uppfattningen.

8.5 Jämställdhets- och mångfaldspolicy

Linköpings kommun ska bedriva ett aktivt jämställdhets- och mångfaldsarbete som utgår från den grundläggande principen om likabehandling och ickediskriminering oavsett kön, ålder, funktionshinder, sexuell läggning, etnicitet, religion eller trosuppfattning. Denna grundläggande princip ska genomsyra kommunens hela verksamhet såväl som arbetsgivare som i förhållande till brukare.

8.6 Policy för medborgardialog (ej fastställd)

Medborgardialoger i Linköpings kommun omfattar alla som bor och vistas här. Syftet med en systematisk och strukturerad medborgardialog är att förtroendevalda ska få ett bredare underlag för att fatta hållbara beslut. Syftet är också att öka deltagarnas tillit till samhället och de demokratiska processerna.

Policyn ska skapa tydlighet kring ämnet medborgardialog.

8.7 Riktlinjer för medborgardialog

Riktlinjerna ska konkretisera Policyn för medborgardialog. De vänder sig till både förtroendevalda och tjänstepersoner, och beskriver metoder och verktyg för att praktiskt genomföra olika former av medborgardialog.