

Kommunikationspolitik

Indledning

Kommunikation har altid været central for kommunernes arbejde og bliver det ikke mindre i en stor kommune. Men vi skal i højere grad, end vi har været vant til, planlægge og styre vores kommunikation, når vi skal nå ud til kommunens borgere, der er spredt over et stort areal. Det bliver en af forudsætningerne for at skabe et godt lokaldemokrati.

Samtidig skal vi som en moderne serviceorganisation sørge for, at vores kommunikation med borgerne medfører, at de i deres kontakt med os oplever, at vi har en ordentlig tone, uanset om det drejer sig om telefonkontakt, et brev, et besøg af en hjemmehjælper, kontakt med personale i børnehaven, eller hvor det er vi møder vores borgere. I den forstand er vi alle kommunikatører, der repræsenterer Slagelse Kommune og har en forpligtelse at hjælpe borgerne med deres ærinder eller problemer – ikke bare sende dem videre i systemet.

Med Kommunikationspolitikken ønsker vi at sætte fokus på Slagelse Kommunes interne og eksterne kommunikation og sikre, at organisationen fremstår som en moderne og åben organisation, der kommunikerer i overensstemmelse med sin tid og sine borgere.

Kommunikationspolitikken gælder alle ansatte i Slagelse Kommune.

Ledelsessekretariatet, september 2006

Målsætninger

1. Slagelse Kommune er en venlig og professionel kommune, der kommunikerer i øjenhøjde med sine borgere, brugere og samarbejdspartnere.

Borgerne har krav på, at Slagelse Kommune kommunikerer i et venligt, moderne og tidssvarende sprog, som de forstår.

Ansvar

Direktion og ledere har det overordnede ansvar for at skabe gode rammer for kontakten med borgere, brugere og samarbejdspartnere.

Medarbejderne har ansvar for, at borgere, brugere og samarbejdspartnere oplever en venlig og professionel kontakt med os.

Værktøj og handlinger

- Annoncer
- Skriveguide
- Webguide
- Skriveguiden integreres i elevuddannelsen
- Skriveguiden er en del af introduktionsforløb for nye medarbejdere
- E-mailpolitik
- Telefonpolitik
- Afdelingsmøder og intranet bruges som forum for vidensdeling om sprogbrug
- Der udbydes skrivekurser
- Måling foretages via brugerundersøgelser

2. Slagelse Kommune har fokus på, at god intern kommunikation er forudsætningen for god ekstern kommunikation.

God intern kommunikation er forudsætningen for, at medarbejdere og ledere kan udføre deres arbejde optimalt, og at den eksterne kommunikation er troværdig og fungerer.

Information om beslutninger og handlinger skal være let tilgængelig for den enkelte medarbejder på tværs af teams, afdelinger og forvaltninger.

Ansvar

Direktion og ledere har ansvar for at skabe rammerne for en god intern kommunikation.

Medarbejderne har ansvar for at holde sig á jour, så de kan give borgerne, brugerne og samarbejdspartnere en ordentlig forklaring, vejledning eller hjælp. Alle har pligt til at gøre viden tilgængelig for andre i organisationen.

Værktøj og handlinger

- Intranettet er en central informationskanal i organisationen, som alle har adgang til.
- Måling via medarbejder- og ledertilfredshedsundersøgelser

3. Slagelse Kommunes kommunikation er altid målgruppeorienteret.

Kommunikation tilrettelægges efter, hvem målgruppen er, og hvordan målgruppen bedst nås.

Vi tager højde for, at forskellige målgrupper har forskellige forudsætninger og forskellige ønsker i forhold til den måde, vi kommunikerer på.

Ansvar

Direktion og ledere har ansvar for, at der er fokus på målrettet kommunikation.

Medarbejderne har ansvar for at vurdere og analysere deres kommunikative arbejde.

Værktøj og handlinger

- Kommunikations- og Informationsenheden tilbyder rådgivning i målrettet kommunikation, når en afdelings fx skal udarbejde en pjece eller overvejer en anden kommunikationsindsats
- Kommunikationskorpset uddannes i målrettet kommunikation

4. Slagelse Kommunes institutioner og afdelinger har en fælles visuel identitet.

Designlinjen er med til at styrke kommunens identitet, signalere professionalisme og understøtte, at vi fremstår som én organisation.

Modtagere af breve og anden information må aldrig være i tvivl om, at det er Slagelse Kommune, der er afsenderen.

Ansvar

Direktion og ledere har ansvar for, at kendskabet og anvendelsen af designlinjen udbredes til hele organisationen og bliver respekteret.

Medarbejdere, der arbejder med informationsmateriale eller andet materiale, har pligt til at anvende den fælles designlinje.

Værktøj og handlinger

- Designmanualen er tilgængelig på intranettet
- Måling foretages via undersøgelser i de enkelte afdelinger og brugerundersøgelser

5. Slagelse Kommune har et godt og samarbejdsorienteret forhold til pressen.

Pressen har stor betydning i forhold til borgernes opfattelse af Slagelse Kommune samt deres kendskab til det politiske og administrative arbejde i kommunen. Pressen er derfor en vigtig samarbejdspartner.

Ansvar

Direktion og ledere har ansvar for en klar rollefordeling og klare retningslinjer for pressekontakten samt ansvar for, at beslutninger og resultater i Slagelse Kommune formidles til pressen.

Ledere er presseansvarlige i afdelingen og skal være tilgængelige for pressen og kunne svare på spørgsmål.

Ledere skal indtænke en presseindsats i forhold til opgaver og projekter.

Medarbejdere har ret (ikke pligt) til at udtale sig til pressen inden for deres eget område om faktuelle forhold.

Medarbejdere har pligt til videreformidle henvendelser fra journalister til den rette fagperson, leder eller direktør.

Værktøj og handlinger

- Presseguide
- Overvågning af medie billedet
- Uddannelse af ledere, Direktion og nøglemedarbejdere i pressehåndtering
- Organisation for kriseberedskab for håndtering af pressen i forbindelse med kriser
- Pressemeddelelser og medieoversigter er tilgængelige på intranettet

6. Kommunikation er en integreret del af vores arbejde.

Beslutninger, der bliver taget i Slagelse Kommune har ofte konsekvenser for vores borgere og brugere. Derfor overvejer vi altid vores kommunikationsindsats og målretter information til de grupper, der har behov og krav på information.

Vi er på forkant og sætter dagsordenen ved at overveje, hvordan en beslutning skal meldes ud i pressen.

Ansvar

Den ansvarlige leder vurderer ved hver enkelt beslutning behovet for en kommunikationsindsats.

Medarbejdere har pligt til at tænke kommunikation ind i deres daglige arbejde.

Værktøj og handlinger

- Måling via medieovervågning
- Måling via brugerundersøgelser

7. Slagelse Kommune ønsker at fremme åbenhed og dialog.

En god dialog med borgere, brugere og medarbejdere er med til at sikre kvalificerede beslutningsgrundlag. Derfor skal disse gruppers synspunkter inddrages i beslutningsprocesser. Det sikrer samtidig mere tilfredse brugere og engagerede medarbejdere.

Vi giver mere information end loven foreskriver, når det medvirker til mere åbenhed og en bedre forståelse af f.eks. baggrunden for svære eller upopulære beslutninger.

Ansvar

Direktion og ledere har ansvar for, at de relevante interessenter bliver inddraget i beslutningsprocesser.

Medarbejdere har ansvar for at bidrage i beslutningsprocesser.

Værktøj og handlinger

- Borger- og brugerundersøgelser
- Medarbejdertilfredshedsundersøgelser
- Elektronisk borgerpanel
- Dialogmøder
- Lokalråd
- Hovedudvalg/MED-Udvalg
- Projektarbejde
- Borgermøder
- Spørgetid
- Træffetid

8. Slagelse Kommune ønsker at fremme en god digital kommunikation med borgerne.

Internettet er i dag mange borgeres indgang til at søge information om kommunen samt få løst nogle standardopgaver via digitale selvbetjeningsløsninger. Derfor skal Slagelse Kommunes hjemmeside have et højt informationsniveau og alle de selvbetjeningsløsninger, der findes.

Ansvar

Forvaltningerne har selv ansvar for, at deres del af hjemmesiden er opdateret.

Medarbejdere, der er udpeget som en del af kommunikationskorpset, har ansvar for at koordinere indsatsen i forvaltningen, udarbejde og redigere tekster.

Kommunikations- og Informationsenheden er ansvarlige for den teknologiske og indholdsmæssige udvikling af hjemmesiden og fungerer som central supportfunktion på hjemmesiden.

Værktøj og handlinger

- Hjemmesidetest
- Bedst på nettet
- Seminarer i kommunikationskorpset
- Mål og strategi for hjemmesiden