

Kommunikationspolitik 2014

Vedtaget af Greve Byråd 25. august 2014

Indholdsfortegnelse

- Forord
- Afgrænsning
- Proces
- Værdier i kommunikation
- Intern kommunikation
- Kommunikation med borgere, virksomheder og samarbejdspartnere
- Presse- og mediekontakt
- Krisekommunikation
- Sprog
- Grafisk design

Forord

”Alt, som kan siges, kan siges klart” har en klog mand engang sagt. Han var østrigsk filosof, hed Ludwig Wittgenstein og døde i 1951. Det var længe før, at offentlige virksomheder begyndte at have politikker for, hvordan de skulle kommunikere. Men Wittgensteins korte sætning kan bruges som et valgsprog for den kommunikationspolitik for Greve Kommune, som du nu sidder og læser i.

Når vi kommunikerer, skal vi selvfølgelig sige tingene klart og tydeligt. Og det er det, som denne kommunikationspolitik dybest set handler om hele vejen igennem: at kommunikere klart og tydeligt.

Det gør vi først fremmest ved at gøre os umage med sproget. Men vi gør det også, når vi tager hensyn til, hvem vi kommunikerer med, og når vi bevidst tilrettelægger vores kommunikation, så vi bedst muligt når dem, vi skal nå.

I denne kommunikationspolitik bliver du i afsnittet Værdier i Kommunikation præsenteret for et sæt af værdier for god kommunikation og et afsnit om kommunikationsansvaret. I de efterfølgende afsnit opstiller vi mål for, hvordan vi ønsker at kommunikere - både internt i virksomheden Greve Kommune og eksternt med Greve Kommunes borgere, virksomheder og samarbejdspartnere.

Endelig er der i kommunikationspolitikken opstillet mål for presse- og mediekontakt, krisekommunikation, sprog og grafisk design.

Jeg håber, at denne kommunikationspolitik kan medvirke til, *at alt hvad vi siger, det siger vi klart.*

Pernille Beckmann

Borgmester

Afgrænsning

Denne kommunikationspolitik gælder for alle ledere og medarbejdere, der arbejder i eller udfører arbejde for Greve Kommune.

Kommunikationspolitikken er en opdatering af Greve Kommunes tidligere kommunikationspolitik, og den er udarbejdet i overensstemmelse med de øvrige politikker i Greve Kommune. Kommunikation er en integreret del af Greve Kommunes service og myndighedsudøvelse, så kommunens øvrige politikker skal også være i overensstemmelse med kommunikationspolitikken.

Kommunikationspolitikken bygger på Greve Kommunes "Vision 2020, Greve – hvor livet er grønt". Det betyder blandt andet, at kommunen er i front, når det handler om dialog med og inddragelse af borgerne, at kommunen sammen med erhvervslivet arbejder for at skabe optimale rammer for virksomhederne og at kommunen er en arbejdsplads, hvor medarbejderne har høj trivsel, gode arbejdsforhold, størst mulig indflydelse på eget arbejde og giver borgerne en professionel betjening.

Proces

Byrådet vedtog en kommunikationspolitik første gang i 2003. En administrativ projektgruppe har med deltagelse af en referencegruppe med repræsentanter for ledere og medarbejdere revideret denne kommunikationspolitik, som Byrådet har vedtaget i september 2013.

Kommunikationspolitikken bliver fulgt op af en toårig kommunikationsstrategi, som vil indeholde en række indsatsområder og projekter, som sikrer at vi lever op til målsætningerne i kommunikationspolitikken.

Værdier i kommunikation

Når vi kommunikerer, udveksler vi budskaber og synspunkter. Det gør vi i mundtlig dialog eller skriftligt igennem forskellige former for medier og kanaler. Når vi kommunikerer, medvirker vi samtidig til en bedre indbyrdes forståelse.

I Greve Kommune kommunikerer ledere og medarbejdere både internt inden for virksomheden Greve Kommune og eksternt med borgere, virksomheder og samarbejdspartnere.

Der er følgende værdier for god kommunikation i Greve Kommune:

- God intern kommunikation er forudsætningen for en god ekstern kommunikation
- Kommunikation tænkes ind fra begyndelsen i alle opgaver og i enhver beslutning
- God kommunikation er målrettet, aktiv, åben og lyttende
- God kommunikation tager udgangspunkt i målgruppen
- God kommunikation er formuleret i et klart, præcist og letforståeligt sprog
- Kommunikation tager udgangspunkt i, at vi er én virksomhed med én fælles visuel identitet

Kommunikationsansvaret

Kommunikationsansvaret følger ledelsesansvaret i Greve Kommune. Det er ledelsens ansvar at sikre, at rammerne for god kommunikation er til stede, at gå forrest med det gode eksempel og at sætte fokus på kommunikation. Det er den enkelte medarbejders ansvar at udvise en adfærd, der er i overensstemmelse med kommunikationspolitikken.

Intern kommunikation

I Greve Kommune lægger vi vægt på, at ledere og medarbejdere er informeret om nyheder om kommunen før medierne og omverdenen. Når medarbejdere og ledere kommunikerer internt i Greve Kommune er det målet, at medarbejderne oplever at være velinformerede og have let adgang til information af betydning for deres arbejde, blandt andet om kommunens centrale værdier og virksomhedskultur samt væsentlige beslutninger i kommunens politiske og administrative ledelse.

Det gør ledere og medarbejdere ved:

- at dele information og viden på tværs af hele virksomheden
- selv at opsøge og formidle information og viden aktivt
- at være i dialog med hinanden om, hvordan vi gør Greve Kommune til en attraktiv arbejdsplads.
- at have et fælles ansvar for, hvordan vi kommunikerer med hinanden. Lederne sørger for, at medarbejderne har adgang til de relevante informationer. Og medarbejderne sørger for selv at opsøgerelevante informationer

Ekstern kommunikation

Når ledere og medarbejdere i Greve Kommune kommunikerer eksternt med borgere, virksomheder og samarbejdspartnere, er det vores mål, at de oplever, at kommunen er let at kommunikere med, let tilgængelig og overskuelig.

Det gør ledere og medarbejdere ved:

- at stille aktuel og brugbar information til rådighed for borgere og virksomheder
- at lytte til holdninger og viden hos borgere og virksomheder, som kan have betydning for fremtidige beslutninger
- at gøre det let for borgerne at blive hørt, og at gøre det gennemskeligt, hvordan deres budskab bruges af kommunen
- at give borgerne let adgang til alle tilgængelige oplysninger
- at henvise borgerne til en kollega som kan hjælpe, hvis vi får borgerhenvendelser, som ligger uden for vores almindelige arbejdsområde
- at give alle borgere god service og professionel betjening, og i dialogen altid at tage udgangspunkt i borgerens situation
- at motivere borgerne til at deltage i den lokale debat
- at møde borgerne, der hvor de er, fx på de sociale medier, så vi selv kan være værter for de diskussioner, der er om Greve Kommune

Presse- og mediekontakt

Presseomtale har stor betydning for borgere, virksomheders og samarbejdspartneres opfattelse af kommunen. Derfor har vi et professionelt forhold til pressen.

Det gør ledere og medarbejdere ved:

- altid at overveje, hvordan pressen skal informeres, når vi træffer beslutninger eller tager initiativer omkring projekter eller større opgaver
- at være opsøgende i forhold til pressen og ikke vente på, at journalisterne selv får øje på de gode historier
- at prioritere kontakten til pressen højt i hverdagen ved at være tilgængelige for pressen og være villige til at besvare spørgsmål
- at overholde reglen om, at vi som medarbejdere og ledere kun kan udtale os om faktuelle forhold – aldrig om politiske. Hvis vi er i tvivl om, hvad vi skal sige til pressen, henviser vi journalisten til vores nærmeste overordnede
- at overholde forvaltningslovens regler om tavshedspligt, som betyder, at vi som hovedregel ikke kan udtale os om enkeltsager med fortrolige oplysninger om borgerne
- at vi er klar over, at vi som offentligt ansatte har samme ytringsfrihed som alle andre, når vi udtaler os som privatpersoner på egne vegne.

Krisekommunikation

I krisesituationer er Greve Kommune åben og tilgængelig. Det er målet at kommunikere hurtigt og åbent med offentligheden og pressen.

Det gør ledere og medarbejdere ved:

- at informere hurtigt og lægge alle de nødvendige informationer frem hurtigst muligt
- at fortælle borgerne, hvordan de skal forholde sig til krisen, når det relevant
- at kommunikere med alle de berørte medarbejdere, som har særligt behov for information under krisen

Sprog

Det sprog, vi taler og skriver, har stor betydning for den måde borgere, virksomheder og samarbejdspartnere opfatter og forstår os på og for den måde, vi forstår hinanden på. Derfor taler og skriver vi et letforståeligt og nutidigt sprog, der passer til målgruppen og mediet.

Det gør ledere og medarbejdere ved:

- at være bevidste om, hvordan vi kommunikerer i både tale og skrift
- at kommunikere i et klart, præcist og letforståeligt sprog, og ud fra modtagerens sproglige forudsætninger

- at bruge et venligt, imødekommende og nutidigt sprog, som også signalerer, at vi yder en god service
- så vidt muligt kun at bruge fagsprog, når vi kommunikerer mellem fagfolk
- at oversætte informationsmateriale til fremmedsprog, når der er hensyn, der taler for det
- at bruge et sprog, der passer til mediet

Grafisk design

Greve Kommune har én fælles grafisk designlinje som sikrer, at man hurtigt kan identificere kommunen. Udadtil skal det grafiske design støtte værdien om, at vi er én virksomhed, og indadtil skal det medvirke til at styrke den fælles identitet.

- Den fælles grafiske designlinje er beskrevet i en designmanual
- Den fælles grafiske designlinje gælder for alle kommunens virksomheder