



Ansvarig organisationsenhet:  
Kommunstyrelsens ledningskontor

**Fastställt av**  
Kommunfullmäktige 2010-04-06, § 41  
**Ersätter**  
Kommunfullmäktige 1999-06-29, § 122

## Kommunikationspolicy

Karlskoga kommuns kommunikationspolicy beskriver de övergripande förhållningssätt som ska präglade anställdas och förtroendevaldas kommunikation med varandra och med omvärlden.

Policyn kompletteras med kommunikationsstrategi, grafiskt profilprogram, handbok för webbplatsen *www.karlskoga.se* samt kommunikationsplaner knutna till respektive förvaltning och verksamhet.

### Extern kommunikation

Den externa kommunikationen ska stärka medborgarens och brukarens kunskap om dennes rättigheter och skyldigheter samt möjligheter att påverka de kommunala verksamheterna. Kommunikationen ska också stärka medborgarnas möjligheter att få kunskaper om verksamheternas resultat och kvalitet samt bidra till att stärka demokratin.

Kommunikationen ska också stärka insynen i den kommunala verksamheten och bidrar därigenom till en stärkt demokrati.

Den som har kontakt med kommunen ska känna sig väl mottagen och kontakten ska präglas av ett professionellt bemötande och hög tillgänglighet.

Den externa kommunikationen ska också bidra till att skapa en positiv bild av Karlskoga kommun samt ge trovärdighet och förståelse för kommunens beslut och agerande. Den ska vidare hjälpa till att lyfta Karlskoga kommuns intressen samt stärka vårt varumärke och vår organisationsidentitet.

### Mediekontakter

Olika typer av medier spelar en viktig roll för demokratin. Karlskoga kommun bevakas noga i olika medier och den bild av vår verksamhet som presenteras har en viktig roll för hur kommunen uppfattas. Därför är det viktigt att skapa och vårda en professionell relation till de olika typerna av medier och att mediekontakter ses som en aktuell och prioriterad fråga. Medierna ska få tillgång till korrekt och fullständig information.

### Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för god extern kommunikation. Den interna kommunikationen är ett styrmedel



och en förutsättning för att nå verksamhetens mål och för att följa upp resultaten. Kommunikationen ska ge förutsättningar för dialog och delaktighet innan beslut fattas och tillgodose medarbetarnas behov av korrekt information i arbetet gentemot brukarna. Därför är det viktigt att varje chef och ledare ser kommunikationen som en grundläggande del av sitt ledarskap.

### **Ledord**

All kommunikation i kommunen ska utgå från och präglas av de värderingar som framkommer i följande nyckelord.

### **Öppenhet**

Offentlighetsprincipen ställer särskilda krav på en kommun. Därför ska interna och externa intressenters rätt till insyn i verksamheten alltid tillgodoses. All kommunikation ska präglas av ett fördomsfritt förhållningssätt. Öppenhet, dialog och delaktighet är viktiga förutsättningar för kommunens trovärdighet.

### **Bemötande**

Alla kontakter med medborgare, brukare och medarbetare ska präglas av ett respektfullt och professionellt bemötande som inbjuder till dialog.

### **Igenkänning**

I all kommunal kommunikation ska kommunen stå som en tydlig avsändare. Den grafiska profilen ska användas i alla sammanhang där kommunen exponeras.

### **Tillgänglighet**

All kommunikation ska ske med ett rakt och okomplicerat språk och vara målgruppsanpassad i budskap, språk och tilltal.

### **Relevans**

All information ska vara relevant ur mottagarens perspektiv.

### **Tillförlitlighet**

Kommunen ska alltid skildra sakförhållanden på ett korrekt och nyanserat sätt.

### **Kostnadseffektivitet**

I planering av kommunikationsinsatser ska alltid kostnadsfrågan beaktas i relation till förväntad effekt.

## **Ansvar för införande, genomförande och uppföljning**

### **Ledare och chefer**

Ledare/chefer som ansvarar för en verksamhet ansvarar för den interna och externa kommunikationen som berör verksamheten utifrån centrala styrdokument. Det innebär ansvar för att nödvändig information finns att



tillgå och att mål och beslut kommuniceras med medarbetarna i verksamheten. Detta innebär också ett ansvar för att upprätthålla en god kommunikation med brukare, kunder och medborgare. Chefernas agerande är avgörande för att skapa och upprätthålla en effektiv kommunikation. Ansvaret innebär också att kommunikationsplanering ingår i planeringen av verksamheten.

#### **Förtroendevalda**

Väl fungerande kommunikation medverkar totalt sett till att bättre beslutsunderlag finns tillgängligt före beslutstillfället. Att politiskt värdera tillgängliga sakuppgifter och sprida partipolitisk information är en uppgift för de politiskt förtroendevalda.

#### **Anställd**

Alla anställda ansvarar för att själv söka, ta del av och sprida den information som är en förutsättning för att han/hon ska kunna utföra sitt arbete i enlighet med kommunen mål och vision. Som anställd ska du även aktivt bidra till kommunens interna och externa kommunikationsarbete.

#### **Krisinfo**

Beskrivs i särskild plan, som har utgångspunkt i denna policy.