

Kommunikationspolitik for Frederikssund Kommune

Februar 2015

Kommunikationspolitik

Denne Kommunikationspolitik for Frederikssund Kommune rummer generelle retningslinjer, principper og spilleregler for håndteringen af kommunens kommunikation og giver svar på en række spørgsmål:

- Hvordan håndterer vi kommunikationen med borgerne?
- Hvem har ansvaret for hvad?
- Hvordan måler vi på, om kommunens kommunikation udvikles i den rigtige retning?

Frederikssund Kommunes kommunikationspolitik skal sikre at:

- Borgere og interessenter får en god og rettidig information om kommunens serviceydelser og tilbud
- Der er åbenhed, dialog og borgerinddragelse, så flere borgere bliver involveret og engageret i Frederikssund Kommunes aktiviteter
- Medarbejderne er velinformerede om Frederikssund Kommunes målsætninger og beslutninger
- Frederikssund Kommune profilerer sig og er synlig

Målsætninger

Når ledere og medarbejdere i Frederikssund Kommune kommunikerer eksternt med borgere, virksomheder og samarbejdspartnere, er det vores mål, at disse oplever kommunen som professionel, serviceorienteret og åben.

Den eksterne kommunikation skal være med til at profilere Frederikssund Kommune i forhold til omverdenen. Den skal derudover sikre, at borgerne har kendskab til og forståelse for vores myndighedsopgave, og uhindret adgang til information om kommunen og dens serviceydelser.

Derfor skal ledere og medarbejdere sikre, at den eksterne kommunikation:

- Stiller brugbar information til rådighed for borgere og virksomheder
- Gør det let for borgerne og virksomhederne at blive hørt
- Giver alle borgere god service og professionel betjening
- Motiverer borgerne til at deltage i den lokale debat
- Profilerer og synliggør Frederikssund Kommunes aktiviteter

I Frederikssund Kommune lægger vi vægt på, at ledere og medarbejdere er informeret om nyheder om kommunen før medierne og omverdenen. Medarbejdere skal opleve, at de er velinformerede og har let adgang til information af betydning for deres arbejde. For eksempel væsentlige beslutninger i kommunens politiske og administrative ledelse.

Ledere og medarbejdere sikrer, at den interne kommunikation lever op til kommunens ambitioner ved, at de:

- Deler information og viden på tværs af hele kommunen
- Aktivt opsøger og formidler information og viden
- Tager et fælles ansvar for at kommunikere godt med hinanden
- Styrker Frederikssund Kommunes identitet, fællesskab og image

Principper for god kommunikation

Værdierne professionel, serviceorienteret og involverende præger den måde, vi tænker og arbejder på i Frederikssund Kommune, så de skal også kendetegne vores kommunikation.

De overordnede retningslinjer for god strategisk kommunikation i Frederikssund Kommune er opsummeret i følgende retningslinjer:

- Vi tænker kommunikation ind i opgaveløsning, beslutningsprocesser og arbejdsgange så tidligt som muligt
- God intern kommunikation er afgørende for, at vores medarbejdere bliver ambassadører for kommunen. Derfor prioriterer ledelsen og medarbejderne intern kommunikation og videndeling
- Vi tilstræber at formidle i et klart og letforståeligt sprog, der tager udgangspunkt i modtagernes situation
- Vi er tilgængelige, så der er altid let adgang til information om kommunen – både elektronisk, skriftligt og mundtligt
- Vi har en professionel og åben dialog med pressen. Det betyder blandt andet, at alle medarbejdere kan udtale sig til pressen om deres faglige områder, og at ledelsen er tilgængelig, når der kommer henvendelser fra journalister
- Vi måler og evaluerer løbende kommunens kommunikationsaktiviteter, så vi sikrer, at de tager udgangspunkt i brugernes og medarbejdernes behov

Målgrupper

Målgruppens forudsætninger og behov danner udgangspunktet for enhver vellykket kommunikationsindsats. Frederikssund Kommune har følgende fire primære målgrupper, som alle har forskellige forventninger og krav til kommunikationen:

- Borgere
- Medarbejdere
- Samarbejdspartnere
- Pressen

Borgere

Borgerne i Frederikssund Kommune er den vigtigste målgruppe for kommunens kommunikation. Det er en stor målgruppe, som i de fleste tilfælde skal afgrænses nærmere til f.eks. brugere, forældre, pårørende osv.

Medarbejdere

De ca. 3800 ansatte i Frederikssund Kommune er også en særlig målgruppe, der i høj grad skal tænkes ind i kommunikationen. Ofte er det nødvendigt at inddele ansatte i flere målgrupper, eksempelvis i ansatte med eller uden adgang til pc (og dermed intranet, hjemmeside og e-mail).

Kommunikationen via intranet og andre relevante kanaler sikrer, at medarbejderne hele tiden er opdaterede på Frederikssund Kommunes overordnede strategiske visioner og målsætninger. Den nærmeste leder er den væsentligste kommunikationskanal for de fleste af kommunens medarbejdere. Alle ledere har derfor et særligt ansvar for, at både den skriftlige og mundtlige dialog lever op til principperne for god kommunikation. Medarbejderne har dog også et ansvar for at opsøge og dele viden på deres arbejdsområde.

Samarbejdspartnere

Samarbejdspartnere dækker for eksempel over leverandører af varer eller services, private og offentlige virksomheder eller myndigheder, som Frederikssund

Kommune kommunikerer med. Relationen med eksterne samarbejdspartnere tager udgangspunkt i principperne for god kommunikation, og kommunen lægger vægt på at være professionel, serviceorienteret og åben. Det betyder eksempelvis, at enhver henvendelse til Frederikssund Kommune - hvad enten den er mundtlig eller skriftlig – bliver besvaret fyldestgørende.

Samarbejdspartnere skal derudover opleve, at der er sammenhæng i kommunens service, så det er vigtigt, at alle henvendelser besvares indenfor de fastlagte tidsfrister, uanset om kontakten er personlig, pr. brev, e-mail eller telefonisk.

Pressen

Frederikssund Kommune arbejder løbende på at på bevare og udbygge relationen til lokale, regionale og landsdækkende medier.

Den tid der går fra, at en journalist henvender sig, til der bliver svaret på henvendelsen – skal være så kort som muligt. Tommelfingerreglen er, at der højst må gå 24 timer, inden journalisten bliver sat i kontakt med en relevant nøgleperson, der kan udtale sig på kommunens vegne, men oftest vil det være muligt at forkorte denne responstid væsentligt.