

KOMMUNIKATIONSPOLITIK FOR BRØNDBY KOMMUNE



MAJ 2008

FORORD

Kommunikationen har betydning for, hvordan borgere og virksomheder opfatter os, og hvordan kommende og nuværende medarbejdere ser på kommunen som arbejdsplads.

En kommunikationspolitik er en hjælp til at sikre kvaliteten af kommunikationen, så kommunen opfattes som en helhed, og så servicen er den samme, uanset hvilken medarbejder og hvilken enhed, man kommunikerer med.

Kommunikation indgår i alle aktiviteter og skal tænkes ind i alle processer, opgaver, beslutninger m.v. Alle medarbejdere er derfor i princippet kommunikationsmedarbejdere og repræsentanter for Brøndby Kommune, og kommunikationspolitikken henvender sig derfor til alle medarbejdere.

For at sikre at vi har én profil, er det hensigtsmæssigt at formulere nogle fælles retningslinjer for kommunikationen. Politikken udstikker retning og mål for, hvordan vi kommunikerer i Brøndby Kommune, hvad enten vi kommunikerer internt eller med borgere, virksomheder eller andre udefra. Desuden vejleder politikken i, hvordan vi bruger de forskellige kommunikationskanaler bedst muligt.

Brøndby Kommunes ledelsesværdier afspejles i kommunikationspolitikken ved i høj grad at lægge op til at uddelegere ansvar, styrke medarbejdernes kompetence på kommunikationsområdet og lægge op til dialog.

Samtidig ønsker vi at styrke den fælles identitet som medarbejder i Brøndby Kommune og øge sammenhængskraften mellem os. Det skulle kommunikationspolitikken også gerne bidrage til.

Venlig hilsen



Anders Lou

INDLEDNING

Politikken bygger på to værdier, som al kommunikation skal tage udgangspunkt i. Brøndby Kommune vil gerne fremstå som professionel og imødekommende. Det betyder at:

- Alle kommunikationsaktiviteter er målrettede og har et klart defineret formål
- Dialogen er i tilpasset modtageren
- Sproget er klart, venligt og forståeligt

Kommunikationspolitikken beskriver målsætninger og handlinger for hvert af delområderne:

- Intern kommunikation
- Borgerrettet kommunikation
- It-baseret kommunikation
- Sprog
- Design
- Pressekontakt

Det er den enkelte forvaltning, der står for at udmønte kommunikationspolitikken efter de lokale forhold. Kommunikationsmedarbejderne kan rådgive om, hvordan kommunikationspolitikken anvendes.

INTERN KOMMUNIKATION

God intern kommunikation er en forudsætning for et godt arbejdsmiljø og dermed en effektiv arbejdsplads.

Målsætning

- Alle har viden om de politiske og konkrete mål for deres arbejde.
- Alle kender og har adgang til vores kommunikationskanaler – mail, intranet, personaleblad og hjemmeside. For medarbejdere uden adgang til mail og intranet udarbejdes der lokale løsninger.
- Vores interne kommunikation er altid målrettet og har et tydeligt formål. Det betyder, at der hverken gives for lidt eller for meget information, og at der kommunikeres via den rigtige kanal.

Handlinger

- Ledere og medarbejdere er aktive for at orientere og holde sig orienteret.
- Den enkelte leder aftaler en lokal informationsstruktur med sine medarbejdere.

BORGERRETTET KOMMUNIKATION

Alle medarbejdere i Brøndby Kommune er med til at skabe en god kontakt til borgere, virksomheder og andre interessenter. Klar og forståelig kommunikation er en forudsætning for, at vi leverer den bedst mulige service. Det betyder bl.a., at vi skal være opmærksomme på, hvem vi skriver og taler med og målrette vores henvendelser til dem.

Målsætninger

- Borgerne oplever generelt et højt informationsniveau vedrørende aktiviteter og serviceydelser.
- Borgerne modtager rettidig, forståelig og fyldestgørende information via aviser, pjecer, hjemmeside m.v.
- Borgerne oplever, at de får hurtige, forståelige og fyldestgørende svar på deres henvendelser.

Handlinger

- Enhver henvendelse skal være besvaret inden for de fastlagte svarfrister. I de tilfælde, hvor vi svarer ved at bekræfte modtagelsen af en henvendelse, skal svaret indeholde oplysning om forventet svartid (sagsbehandlingstid).
- Vi tilpasser løbende vores information og dialogmuligheder til borgernes behov for at styrke deres muligheder for at komme i dialog med os.
- Vi fortæller borgerne, hvilken service de kan forvente, og hvilke løsninger vi kan tilbyde.

IT-BASERET KOMMUNIKATION

It-baseret kommunikation omfatter Brøndby Kommunes hjemmeside (www.brøndby.dk), intranettet, e-mail og andre elektroniske kommunikationsmidler som fx sms. Brøndby Kommune ønsker, at den it-baserede kommunikation på sigt er den mest udbredte kommunikationsform. Det betyder, at vi konstant tilbyder tidssvarende og effektive selvbetjeningsløsninger og andre elektroniske muligheder såsom service og tjenester via e-mail og sms

Politikken suppleres af it-sikkerhedspolitikken og retningslinjer for hjemmesiden.

HJEMMESIDEN

Hjemmesiden, der skal være borgernes primære indgang til kommunale informationer, skal have et højt informationsniveau om kommunens aktiviteter og serviceydelser samt være brugervenlig.

Målsætning

- Hjemmesiden skal altid være tilgængelig, let anvendelig og nem at overskue.
- Informationerne på hjemmesiden skal altid være opdaterede og korrekte.
- Borgerne skal i størst muligt omfang kunne betjene sig selv på hjemmesiden.
- Hjemmesiden og informationerne herpå skal være let tilgængelige for blinde og svagtseende – "læs-højt"-funktion, mulighed for at øge skriftstørrelse mv. Hjemmesiden skal opfylde kriterierne i Bedst på nettet.

Handlinger

- Alle medarbejdere skal medvirke til at informationen på hjemmesiden er korrekt, har nyhedsværdi og er brugbar.
- De enkelte forvaltninger skal foretage den løbende opdatering af hjemmesiden.
- Alle forvaltninger og institutioner har ansvar for at holde sig ajour i forhold til selvbetjeningsløsninger. Planlægning og indkøb skal koordineres med webmaster og It-afdeling.
- Webmasteren har det overordnede ansvar for struktur på hjemmesiden. Væsentlige ændringer koordineres med webmaster.
- Forvaltningerne og de lokale webredaktører skal sammen med webmaster formidle og opdatere informationer i praksis, herunder vurdere, om informationer har relevans for både hjemmeside og intranet.

INTRANETTET

Intranettet skal understøtte den interne kommunikation og være medarbejdernes primære kanal og arbejdsredskab for involvering, deling af viden og information.

Målsætning

- Intranettet skal gøre det nemt at samle, strukturere og udveksle informationer
- Informationerne på intranettet skal altid være opdaterede, korrekte og lettilgængelige

Handlinger

- Alle medarbejdere medvirker til at levere information og nyheder til intranettet.
- Alle medarbejdere er medansvarlige for, at oplysningerne på intranettet er korrekte, opdaterede og brugbare.
- Der udarbejdes retningslinjer for brug af intranet senest medio 2009.
- Referater fra samarbejds- og sikkerhedsudvalg og andre relevante referater ligger på intranettet.

E-MAIL OG SMS

Det bliver mere og mere almindeligt at vi kommunikerer via e-mail. Brøndby Kommune behandler en indgået e-mail efter samme regler som almindelig papirpost. Internt bruges e-mails som et vigtigt arbejdsredskab til intern kommunikation.

Sms kan indgå i kommunikationen - eksempelvis kan brugerne tilmelde sig advisering af diverse nyheder og services.

Målsætninger og handlinger på området vil blive beskrevet i kommunens digitale strategi.

God information er en vigtig del af det, vi forbinder med god service. Derfor taler og skriver vi sammen i et klart og forståeligt sprog.

Målsætninger

- Når borgerne møder os på rådhuset, i hjemmet eller over telefonen, kommunikerer vi på en ligeværdig og respektfuld måde.
- Vi taler og skriver i et letforståeligt og nutidigt sprog, der er tilpasset modtageren.

Handlinger

- Der udarbejdes en skrivevejledning, der lægges på intranettet.
- Medarbejderne kender og følger skrivevejledningen
- Der tilbydes kurser i skriftlig kommunikation.

DESIGN

En fælles designlinje skal dels medvirke til at skabe en fælles visuel identitet for alle kommunens medarbejdere og dels sikre, at modtageren aldrig er i tvivl om, at Brøndby Kommune er afsender. Designet gælder også decentrale institutioner, som dog skal have mulighed for en selvstændig profil inden for den fælles ramme.

Målsætninger

- Brøndby Kommune ønsker at fremstå med en klar og genkendelig visuel profil.

Handlinger

- Der udarbejdes en designmanual, som udstikker retningslinjer for arbejdet med forskellige kommunikationsopgaver, fx brug af byvåben og layout af annoncer og publikationer.
- Der udvikles skabeloner til de mest almindelige opgaver fx brevpapir, visitkort, hjemmeside og præsentationer. Alle skabeloner er udskiftet et år efter, at designmanualen er lanceret.
- Medarbejdere, der løser kommunikationsopgaver skal kende indholdet i designmanualen og anvende denne. Det gælder også decentrale institutioner, som dog skal have mulighed for en selvstændig profil indenfor den fælles ramme.
- Informationsmedarbejderne og grafikerer/Trykkeriet rådgiver hele organisationen om anvendelsen af designmanualen.

PRESSEKONTAKT

Omtale i pressen har stor betydning for, hvordan borgere, virksomheder og andre interessenter opfatter Brøndby Kommune, og hvordan de ansatte oplever deres arbejdsplads. Det er vigtigt at være opmærksom på, når vi vil tiltrække nye borgere, virksomheder og medarbejdere. Derfor ønsker Brøndby Kommune at bevare og udbygge det gode og professionelle forhold til pressen.

Målsætning

- At relevante og faktuelle informationer er let tilgængelige, så det er nemt for pressen at få adgang til informationer og udtalelser.
- At samarbejdet med pressen foregår smidigt
- At der er en klar ansvars- og rollefordeling i forhold til kontakten med pressen, og at medarbejderne kender den

Handlinger

- Pressemeddelelser som sendes ud, skal altid godkendes af forvaltningschefen, som tager stilling til, om borgmesteren skal informeres og sendes desuden til kommunikationskonsulenten, så de kan komme på hjemmesiden.
- Vi sender pressemeddelelser ud, når det er nødvendigt, det vil sige, når en sag har mediernes bevågenhed, eller når Brøndby Kommune ønsker at sætte et emne på mediedagsordenen.
- Chefgruppen sikrer, at pressen tænkes ind i det daglige arbejde og vurderer, om sager fra de stående udvalg har en pressemæssig vinkel.
- Ledere og medarbejdere skal være opmærksomme på, om en sag har en pressemæssig vinkel – og i så fald skal den nærmeste leder eller forvaltningschef gøres opmærksom på det.
- Der etableres et presserum på hjemmesiden med kontaktoplysninger, fakta om kommunen og arkiv for pressemeddelelser.
- På intranettet lægges gode råd om pressekontakt herunder oplysning om, hvem der udtaler sig om hvad, vejledning til at skrive pressemeddelelse samt en liste over relevante medier.