

Policy kommunikation, service och bemötande

Antagen av
kommunfullmäktige:
Ansvarig sektor:
Ikraftträdande
Giltighetstid
Revideras
Diarienummer
Ansvarig handläggare

2021-06-21 § 165
Kommunstyrelsen
2021-06-21
Gäller tills vidare
Senast fyra år efter ikraftträdande
KS.2021.171
Kommunikationschef,
Kommunstyrelsen

Inledning och syfte

På uppdrag av kommunchef har en arbetsgrupp bestående av kommunikationschef, kontaktcenterchef och kommunikationsstrateg tagit fram ett nytt förslag på övergripande "Policy för kommunikation, service och bemötande".

Denna policy kommer då att ersätta nuvarande Kommunikationspolicy (KS 1999).

Stödjande styrdokument kommer vara

- riktlinjer för tillgänglighet och bemötande (KS2006), revideras
- riktlinjer synpunktshantering (KS 2009), revideras
- riktlinjer grafisk utformning (Grafisk manual, KS2014, 2020), revideras
- riktlinjer för sociala medier (strategi för social medier, 2018) revideras

Policy kommunikation, service och bemötande

Kommunen och dess verksamheter kan utvecklas när invånare och medarbetare är delaktiga och engagerade. Kunskap om kommunen och dess verksamheter är grunden för att skapa delaktighet och engagemang. Kunskap är också en förutsättning för den kreativa dialog som utvecklar den lokala demokratin och Alebornas inflytande i de kommunala verksamheterna.

Kommunens egen transparens och medias granskning är delar i Alebornas lagliga rätt på insyn och ger dem en möjlighet att ta ställning i frågor som rör kommunen. Kontakterna mellan kommunen och massmedia ska därför bygga på största möjliga öppenhet med utgångspunkt i offentlighetsprincipen. Ale kommun kan utse talespersoner. Medarbetare i Ale kommun har laglig rätt att kontakta och uttala sig för media som privatpersoner. Efterforskningar om dessa kontakter får inte förekomma.

I kontakten med Aleborna ska alla medarbetare vara lyhörda för synpunkter på kommunens verksamheter. Allas lika värde, berikande mångfald och jämställdhet är grundläggande värderingar i Ale kommun. Tillsammans förädlar vi våra tjänster för att ge Aleborna en enklare vardag, livskvalitet och inspiration att förverkliga sina drömmar. Mod, glädje och engagemang är våra ledord i genomförandet.

Vi informerar inåt innan vi informerar utåt

Väl fungerande intern information är en förutsättning för att information och kommunikation ska fungera utåt. Medarbetarna behöver känna trygghet och möjlighet till inflytande för att kunna göra ett gott arbete för Aleborna.

Vi ger en tydlig och enhetlig bild av Ale

Bilden av Ale kommun ska vara tydlig och enhetlig så att medborgarna får god möjlighet att skaffa kunskap och överblicka de kommunala verksamheterna. Risken för ryktesspridning och felaktigheter i komplicerade frågor och händelseförlopp minskar om vi själva är aktiva.

Alla medarbetare är i sina dagliga kontakter med kommunens invånare, brukare och övriga intressenter delaktiga och ansvariga för att en saklig och rättvis bild av kommunen förmedlas. Alla verksamheter ska uppträda på ett enhetligt sätt. Detta beskrivs bland annat i riktlinjer för grafiskt utförande, samt riktlinjer för sociala medier.

Vi arbetar aktivt med att förbättra vår service

Alla medarbetare i Ale kommun arbetar aktivt med att ständigt förbättra vår verksamhet och service utifrån nya behov och krav. I arbetet ingår att Alebornas synpunkter ska föras vidare i organisationen.

I kontakterna med Aleborna ska medarbetarna vara tillgängliga, välkomnande och serviceinriktade. Medarbetarna ska ge snabb återkoppling oavsett genom vilken kanal de blivit kontaktade. På vilka sätt detta görs beskrivs i riktlinjer för service, tillgänglighet och bemötande samt i riktlinjer för synpunktshantering.

Vi tar ett personligt ansvar för bemötande och kommunikation

Varje verksamhet ansvarar för att ta fram rutiner och åtgärder så att medarbetarna kan följa, service-, bemötande- och kommunikationspolicyn. Varje medarbetare tar ett personligt ansvar för bemötande och kommunikation genom att se till att alla får svar på sina frågor eller kommer i kontakt med rätt funktion. Genom att ge ett gott bemötande samt lyssna, förstå och förklara för Aleborna ser vi till att lösa deras ärenden.

Vi ger en saklig och rättvis bild av kommunens verksamhet

Kommunen är skyldig att informera sina medborgare om vilken service kommunen erbjuder samt de rättigheter och skyldigheter som medborgarna har. Genom öppen och aktiv information skapar vi förtroende för den kommunala verksamheten. Det är viktigt att all kommunikation sker snabbt och i ordnade former. Innan ett beslut tas skaverksamheten ta ställning till hur beslutet ska kommuniceras.

Ale kommun ska i all kommunikation vara tydliga, enkla och kortfattade för att motverka osäkerhet och missförstånd. Informationen ska vara korrekt och tillgänglig.

Varje verksamhetsansvarig har service- och kommunikationsansvar

Varje chef ansvarar för information och kommunikation om sin verksamhet. Information och kommunikation är verktyg för att nå verksamhetens mål och ska integreras i den årliga budget- och verksamhetsplaneringen. Åtgärderna ska följas upp och utvärderas.

Stödjande dokument

- Riktlinjer för grafisk utförande
- Riktlinjer för sociala medier
- Riktlinjer för service, tillgänglighet och bemötande
- Riktlinjer för synpunktshantering