

Kommunikationspolitik



Svendborg
Kommune

Forord

Kommunikationspolitikken fastsætter vores ambitioner i forhold til dialogen med borgere, interessenter og ansatte.

Svendborg Kommune bestræber sig altid på at være en åben, troværdig og tilgængelig organisation, der kan og vil forklare beslutninger og handlinger.

Udgangspunktet for kommunikationspolitikken er kommunens værdigrundlag:

- ▶ Borgeren i centrum
- ▶ Helhed i opgaveløsningen
- ▶ Læring og udvikling
- ▶ Trivsel

Det er et fælles ansvar, at vores kommunikation lever op til værdigrundlaget. Kommunikationspolitikken er rammen for, hvordan vi kommunikerer. Den er derfor en naturlig del af dagligdagen for hver enkelt medarbejder.



Formål

Kommunikationspolitikken i Svendborg Kommune understøtter kommunens vision og værdier. Den tjener to overordnede og vitale formål:

Den sikrer, at borgere og brugere har mulighed for at være velinformerede og er i stand til at tage del i demokratiske processer.

Den danner fundamentet for den strategi, der klæder medarbejdere og ledelse på til at kommunikere åbent og troværdigt i respekt for modtageren.

Klar kommunikation og sund fornuft

- ▶ Vi skriver og taler i et enkelt, letforståeligt og moderne sprog.
- ▶ Vi skriver kort og klart.
- ▶ Vi prioriterer budskaberne i en logisk rækkefølge for modtageren.

Kommunikationsværdier

a **Tænk kommunikation ind tidligt i opgaven eller projektet – både udfordringer, muligheder og perspektiver**

Kommunikation er en væsentlig del af enhver beslutning og handling, og derfor bør kommunikation tænkes ind fra start. Uanset om du arrangerer et borgermøde, sagsbehandler en ansøgning om tilskud eller tager imod en ny kollega, rummer den en kommunikationsopgave.

b **God intern kommunikation og videndeling er en forudsætning for forankring, ejerskab og god ekstern kommunikation**

Med god intern kommunikation er du med til at sikre, at både du og dine kolleger kan forklare beslutninger, processer og handlinger. Det er med til at sikre, at vigtig viden udbredes i organisationen til gavn for medarbejdere, ledelse, borgere og brugere.

c **Vores visuelle udtryk følger en fælles designlinje**

Vores kommunikation er med til at styrke Svendborg Kommune som en troværdig og professionel afsender og skabe fælles identitet indadtil.

Den fælles designlinje gør det overskueligt for modtagerne at afkode og forstå Svendborg Kommunes budskaber, ligesom designlinjen styrker det fælles udtryk og er enkel for medarbejderne at arbejde ud fra.

d **Brugervenlig selvbetjening er god kommunikation**

Udgangspunktet er, at al skriftlig kommunikation foregår digitalt, hvor det er muligt og hensigtsmæssigt. De digitale muligheder udnyttes, hvor det skaber værdi for modtagerne og for os som afsendere.

e **Ekstern kommunikation - i medgang og modgang**

Vi forklarer gerne beslutninger og handlinger – både på vores egne kanaler og i samarbejdet med eksterne medier. Vi er en åben, troværdig og professionel samarbejdspartner. Det gælder både i forhold til positive og negative sager.



Afrunding

Alle ansatte i Svendborg Kommune er ambassadører for at sikre god, letforståelig kommunikation og dialog med borgere og hinanden. Kommunikationspolitikken bliver udmøntet i en kommunikationsstrategi samt relevante handleplaner og vejledninger.