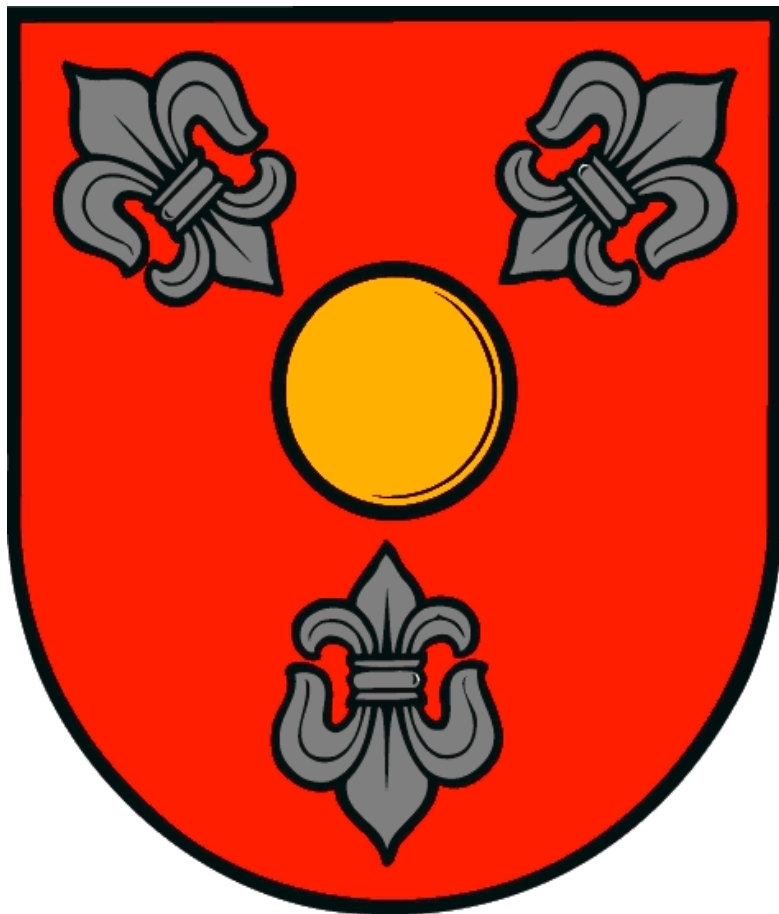


Glostrup Kommune



Politik for kommunikation i Glostrup Kommune

August 2012

Kommunikationspolitikens formål

Vores måde at kommunikere på er afgørende for, hvordan borgere, brugere, medarbejdere, politikere, virksomheder og medier oplever Glostrup Kommune. En effektiv og kompetent kommunikationsindsats, der understøtter kommunens generelle indsats for at skabe gode rammer om borgernes liv er med til at skærpe kommunens profil – både internt og eksternt. Det skærper oplevelsen af kommunen som en troværdig organisation, der bevæger sig og møder sin omverden med åbenhed og respekt.

En målrettet kommunikationsindsats kan være med til at styrke kvaliteten af alle kommunens aktiviteter. Det skaber værdi både for kommunen og for borgerne. Ved at styre vores kommunikation efter kommunens strategiske mål og borgernes forventninger og behov kan vi bruge kommunikation bevidst som et redskab til at nå vores mål.

Kommunikationspolitikken og den tilhørende kommunikationsstrategi fungerer som strategiske styringsværktøjer, der beskriver, hvilke overordnede politiske og strategiske fokusområder vi prioriterer højest i forhold til kommunikationsindsatsen. De beskriver også, hvordan vi lever op til vores værdier for god kommunikation: Troværdighed, respekt og bevægelse.

Formålet med kommunikationspolitikken er

- At sikre en sammenhængende, prioriteret og målrettet kommunikation, der tager udgangspunkt i borgernes behov.
- At skabe bevidsthed om, at alle i organisationen kan bidrage til at styrke kvaliteten af kommunens ydelser og understøtte kommunens image og synlighed i medier og offentlighed ved at have et målrettet fokus på kommunikation.
- At skærpe opmærksomheden på, at alle ansatte har ansvar for at tænke kommunikation ind i enhver opgaveløsning og for at bidrage til, at den interne og eksterne kommunikation fungerer.
- At skabe bevidsthed om, at ledelsen har et særligt ansvar for at skabe, opretholde og understøtte rammerne for god kommunikation og vise vejen for medarbejderne ved at prioritere kommunikation.

Kommunikationspolitikken er bygget op omkring tre politiske fokusområder formuleret på baggrund af kommunens vision og overordnede strategiske udviklingsmål samt tre værdier for god kommunikation, som er formuleret i dialog med borgere, medarbejdere og ledelse i kommunen.

Politiske fokusområder

I Glostrup Kommune er kommunikation værdibaseret. Kommunikation bygger på vores vision - *en sund by i bevægelse*. Kommunikation skal medvirke til at gøre vores vision levende og understøtte kommunens strategiske mål i *Udviklingsstrategi for Glostrup Kommune 2011-2015*.

Her er der blandt andet fokus på det aktive samarbejde med byens borgere, løbende forventningsafstemning og udvikling af dialogen med borgere og virksomheder. Derudover er der fokus på nytænkning og udvikling af kompetencer og rammer, der skal sikre en imødekommende kommune med service og tilbud blandt de bedste kommuner i landet.

Kommunikationspolitikken understøtter kommunens strategiske udviklingsmål ved at sætte fokus på tre områder, der via kommunikation kan bidrage til, at kommunen kan nå sine mål:

1. **Rammerne om det gode liv:** Som kommune er vi først og fremmest til for vores borgere. Vores fremmeste opgave er at skabe og understøtte rammerne for et godt liv for alle borgere i kommunen. Kommunikativt handler det om at gøre viden og information om de forskellige services og tilbud, som kommunen tilbyder, tilgængelig via de kanaler, som borgerne rent faktisk benytter.

Vi skal løbende fortælle de gode historier om, hvad kommunen tilbyder sine borgere, og invitere borgerne til dialog om, hvordan vi kan blive endnu bedre til at skabe og understøtte rammerne om det gode liv i Glostrup Kommune. Det er den åbne og gennemsigtige formidling, der skal sætte borgerne i stand til at deltage i kommunens aktiviteter, services og tilbud.

2. **Effektivitet og nytænkning:** Vi vil være en attraktiv kommune at bo og arbejde i – også i fremtiden. Derfor må vi fortsat have fokus på optimering af forretningsgange og opgaveløsning – også i forhold til kommunens kommunikationsopgaver.

På den måde bliver kommunikation et redskab til at skabe et højt niveau på alle kommunens serviceområder. Det handler blandt andet om at udvikle kommunens kommunikation med borgerne med afsæt i borgernes behov, så deres tilfredshed øges.

3. **Kvalitet og kompetence:** Kommunikation indgår i alle aktiviteter og beslutninger og bør medtænkes i den daglige drift såvel som i strategiske satsninger. Ved at arbejde bevidst og målrettet med kommunikation som en naturlig del af alle daglige aktiviteter, understøtter vi både drift og udvikling. Det skaber i sidste ende værdi for både kommunen som virksomhed og for borgerne.

Kommunikationsindsatsen bør reflektere og understøtte hensyn til lovpligtighed og retssikkerhed, men den skal også indgå som en del af kommunens strategiske koordinering. Det kommunikative fokus på kvalitet og kompetence handler om dialog med borgere, brugere og erhvervsliv, så vi formår at afstemme de forventninger, vi har til hinanden. Som kommune tager vi derved udgangspunkt i vores målgruppers behov og forventninger, når vi tilrettelægger kommunens aktiviteter.

Værdier for god kommunikation

De følgende værdier er vores afsæt, når vi arbejder med ovenstående fokusområder:

- **Troværdighed:** Når vi kommunikerer, er høj troværdighed afgørende. Der skal være overensstemmelse imellem det, vi siger og gør, og vores kommunikation skal sætte modtageren i centrum. Vores budskaber skal være klare, entydige og

handlingsanvisende. Vores kommunikation skal gøre viden tilgængelig for modtageren, give størst muligt indblik i kommunens forvaltning og invitere til dialog.

- **Respekt:** Vores kommunikation skal være gensidigt forpligtende, gennemsigtig og inddragende – både i skrift og tale. Vi bestræber os på at lytte til, forstå og tage vores modtageres perspektiv i betragtning, og vi respekterer vores modtageres perspektiv, selvom det måske er anderledes end vores eget. Vi forventer, at vores relation til og kommunikation med borgere, brugere og andre målgrupper baserer sig på gensidig respekt.
- **Bevægelse:** Når vi kommunikerer, skal vi være i stand til at bevæge os selv og andre. Vi skal både være i stand til at tale, lytte og ændre holdninger. Det gør os klogere og vi kommer bedre igennem med budskabet. Vi skal være offensive og i stand til at bevæge vores omverden og sætte en dagsorden. Vi skal være progressive i vores kommunikation, forsøge at være på forkant med problemstillingerne og have modet til at være åbne omkring de fejl, vi begår. Vi har fokus på at aktivere borgere, brugere, erhvervsliv og invitere til deltagelse og dialog. Samtidig forventer vi, at kommunens borgere, brugere og erhvervsliv ønsker at tage et medansvar og indgå i et samarbejde om udviklingen af kommunens ydelser og service.

Kommunikationspolitikken beskriver de helt overordnede principper for god kommunikation i Glostrup Kommune. Tilhørende kommunikationsstrategi og handleplaner udarbejdes i sammenhæng med kommunens udviklingsstrategi, digitaliseringsstrategi, kanalstrategi samt en række underliggende strategier, designmanual m.m.