

Kommunikations- och informationsplan för Lysekils kommun 2008

Beslutad av Kommunstyrelsen 2007-12-19 § 293

Utgångspunkter för planen är Kommunens vision och strategier (källa Årsredovisning 2006)

Lysekils kommun skall vara ett levande samhälle året runt och präglas av positiva människor som inspirerar varandra till nya idéer, visar tolerans och känner framtidstro.

Det framtida samhället i Lysekil skall bygga på:

- ✓ En positiv dialog mellan medborgare, företag och kommunen
- ✓ Ett livskraftigt och hållbart näringsliv
- ✓ Ett rikt kulturliv
- ✓ Goda möjligheter till utbildning
- ✓ God kommunal service
- ✓ En god tillgång till attraktivt boende
- ✓ En hälsosam miljö

Planen tar också sin utgångspunkt i två undersökningar, Medborgarundersökningen och Näringslivsundersökningen

I båda dessa undersökningar pekar man på brister i kommunikation/information från kommunen. Medborgarna är också missnöjda med inflytande och delaktighet inför kommunala beslut.

Lysekils kommuns informations- och kommunikationspolicy

Kommunikation/Information i Lysekils kommun skall kännetecknas av öppenhet, tydlighet och syfta till att skapa dialog med medborgare, företagare och medarbetare.

Målgrupper:

- ✓ Medarbetare
- ✓ Medborgare
- ✓ Besökande/turister
- ✓ Näringsliv
- ✓ Förtroendevalda

Kanaler

- ✓ Personlig/muntlig information
- ✓ Insidan
- ✓ Lysekil.se
- ✓ Media

Medarbetare

De anställda är viktiga ambassadörer för Lysekil. Ca var 10:e Lysekilsbo är anställd i kommunen och om man räknar med deras nätverk når man en stor del av Lysekils medborgare. Genom att arbeta för ökad delaktighet får man engagerade och motiverade medarbetare som kan företräda kommunen på ett positivt sätt.

En bra kommunikation är en förutsättning för att anställda ska kunna påverka sin arbetssituation och ge den service som medborgarna förväntar sig. En god cirkel skapas där nöjda medarbetare i sin tur ger nöjda medborgare.

Internt före externt

Kommunikationsforskning visar att för de flesta anställda är den personliga/muntliga informationen från närmaste chef den viktigaste kanalen. Därefter kommer skriftlig information av olika slag. I dagens snabba informationsvärld är det inte alltid lätt att ge intern information innan den kommer via media, men det är en viktig princip som man alltid ska sträva efter.

Aktivitet	Ansvarig	Klart	Kommentar
Förbättring av insidan	IT chef/Resp förvaltningschef		Gemensam förstasida, där kommunledningen kan ge gemensam information. Öka delaktigheten genom att öppna upp Intranätet mellan olika avdelningar. Strukturera informationen så att den blir lättare att hitta och inför regelbundna städtillfällen så att informationen alltid är aktuell

Medborgare/besökare

Enligt medborgarundersökningen behöver kommunen arbeta med att förbättra bemötande och information. Förtroendet för tjänstemän/politiker är lågt och medborgarna upplever inte att de kan påverka innan beslut.

Både politiker och tjänstemän måste bli mer synliga ute i samhället. Genom att använda redan befintliga mötesplatser i kommunen kan man utan alltför stora insatser nå många människor i kommunen. Genom att öppna upp hemsidan för en dialog med medborgarna skapar man möjligheter för många att göra sin röst hörd men det kan aldrig ersätta de personliga kontakterna.

Aktivitet	Ansvarig	Klart	Kommentar
Plan för externa kontakter tjänstemän/politiker	Kommunchefen		Planen ska innehålla viktiga målgrupper som behöver besökas av kommunledningen/den politiska ledningen
Ta fram ett gemensamt bildspel om Lysekils kommun	Kommunchefen		Genom att bygga informationsmaterialet i olika block blir det ett flexibelt material som kan användas för olika målgrupper. Lägg ut på Insidan och varje enhet ansvarar för att informationen är korrekt.
Introduktionsfilm som bygger på vision/strategi	Kommunchefen		Det finns ett råmaterial som kan användas till en kort introfilm både externt och internt (högst 5 min)
Tema Lysekil	Kommunchefen		Två gånger per år bjuda in allmänheten till en temadag Ex Tema Äldreomsorg, tema Hållbar utveckling
Dialogforum på Hemsidan	Informationssekreterare/IT-chef		Skapa en dialog med medborgarna inom de olika nämndområdena

Näringsliv

I näringslivsundersökningen som gjordes av Svenskt Näringsliv framkom att näringslivet önskar bättre kommunikation/information från kommunen.

För att påverka uppfattningar av den här karaktären krävs att man genomför en rad aktiviteter på såväl kort som lång sikt. Det är delvis en kommunikativ fråga men självklart krävs även att det görs något åt underliggande problem i verksamheterna (exempel långa handläggningstider, mindre bra bemötande etc).

Aktivitet	Ansvarig	Klart	Kommentar
Plan för Företagsbesök/personliga kontakter	Utvecklingschef		
Frukostmöten	Utvecklingschef		Kan med fördel samordnas med Näringslivscentrum
Informera om ökad tillgänglighet	Utvecklingschef		Öppet stadshus en eftermiddag/vecka inte känd
Nyhetsbrev till företagare	Utvecklingschef		Digitalt nyhetsbrev
Fokusgrupper	Utvecklingschef		Syftar till att konkretisera förbättringsområden

Förtroendevalda

De förtroendevalda är viktiga ambassadörer för kommunen även inom andra områden än den egna nämndens. Om förtroendevalda regelbundet får ta del av aktuella händelser i kommunen kan de bidra till att medborgarna känner sig mer informerade. En viktig kanal är hemsidan men även digitala nyhetsbrev är en enkel väg att nå många.

Hemsidan kan också användas för att presentera de förtroendevalda. Därigenom kan den politiska dialogen vitaliseras. Förslagsvis kan man starta med ordförande och vice ordförande för varje nämnd.

Aktivitet	Ansvarig	Klart	Kommentar
Presentera ledande politiker på hemsidan	Informationssekreterare		
Nyhetsbrev om aktuella händelser i kommunen	Kommunchef		Kan också läggas ut på hemsidan

Viktiga Kommunikationskanaler

Hemsidan

Den viktigaste informationskanalen för medborgare, näringsliv och turister är kommunens hemsida, lysekil.se.

Fördelarna med webben är snabb information, möjlighet till dialog och självbetjäning. Idag saknas resurser för att utveckla hemsidan. Dessa bör skapas under 2008.

Förbättringsområden

- ✓ Aktuell och spännande förstasida som inbjuder till fortsatt läsning
- ✓ Bygg upp ett dialogforum
- ✓ Starta en kommunblogg
- ✓ Analysera vilka självbetjäningssätt som finns
- ✓ Lysekil är en turistkommun, detta skall förstärkas och synas på hemsidan

Media

Tidningar, radio och TV är snabba kommunikationskanaler med stor genomslagskraft. Lokala media har en viktig samhällsuppgift i att bevaka medborgarnas intressen och granska makten. Det är positivt och genom att ge öppen och korrekt information får medborgarna oftast en bra bild av aktuella händelser i kommunen. Genom att vara aktiv och förse media med intressanta nyhetsuppslag kan man få ut information som annars inte når medborgarna.

Aktivitet	Ansvarig	Klart	Kommentar
Se över mediapolicy i syfte att öka egna initiativ mot media	Kommunchef		Förstå medias arbetsvillkor, vem är talespersoner i olika frågor

Kommunikativa aktiviteter för kommunens gemensamma utvecklingsområden

- ✓ Ekonomi
- ✓ Kommunal service
- ✓ Organisation och kompetensutveckling
- ✓ Miljö
- ✓ Folkhälsa och delaktighet
- ✓ Nyttänkande och omvärldsorientering

Ekonomi

Politiskt mål	Önskat resultat	Åtgärd	Ansvar	Uppföljning
		Gemensamt internt informationsmaterial i block	Ekonomichef	
		Broschyr för att tydliggöra inköpsprocessen	Ekonomichef	

Kommunal service

Politiskt mål	Önskat resultat	Åtgärd	Ansvar	Uppföljning
	Ett bra bemötande	Analysera kontaktytor	Kommunchef	
		Beskriva kundprocesser och ta fram checklistor	Kommunchef	
		Anpassade utbildningar i bemötande	Kommunchef	
	Lätt att komma i kontakt med kommunen	Ta fram policy för telefon, mail och brev. Gör den känd och accepterad av alla och kvalitetssäkra svarstiden	Kommunchef	
		Varje enhet/förvaltning kvalitetssäkrar sin bemötandeprocess	Resp. förvaltningschef	

Organisation och kompetensutveckling

Politiskt mål	Önskat resultat	Åtgärd	Ansvar	Uppföljning
	Minskad sjukfrånvaro	Se över chefsutbildning <ul style="list-style-type: none"> • Block om förändringskommunikation • Presentationsteknik • Utveckla 	Personalchef	

		arbetsplatsträffar		
	Motiverad och engagerad personal	Handlingsplan inom respektive förvaltning/enhet för att stimulera till ökad delaktighet i olika verksamheter	Resp. förvaltningschef	

Miljö

Politiskt mål	Önskat resultat	Åtgärd	Ansvar	Uppföljning
		Informationskampanj kring miljömålen	Miljöchef	

Folkhälsa och delaktighet

Politiskt mål	Önskat resultat	Åtgärd	Ansvar	Uppföljning
		Fokusgrupper för att få fram konkreta förslag till ökad delaktighet	Kommunchef	
		Dialogmöten i olika delar av kommunen	Kommunchef	

Nytänkande och omvärldsorientering

Politiskt mål	Önskat resultat	Åtgärd	Ansvar	Uppföljning
		Marin vecka (modell Almedalsvecka)	Kommunchef	
		Omvärldsorientering för ledningsgruppen ex studiebesök	Kommunchef	
		Temadagar som presenterar utvecklingen inom olika verksamheter i kommunen	Kommunchef	

Sammanfattning

Genom planerad kommunikation, synligare ledning och genom att tillvarata förtroendevaldas och medarbetares engagemang kommunicerar vi Lysekil i visionens anda.

