

Riktlinjer för kommunikation i Härjedalens kommun

Dokumentets namn	Riktlinjer för kommunikation i Härjedalens kommun	Diariernr	KS 2020/616
Dokumenttyp	Riktlinje		
Fastställd av	Kommunstyrelsen	Datum och paragraf	2020-09-16 KS § 230
Dokumentansvarig/processägare	Kommunikation	Giltighetstid	Tills vidare
Reviderat datum (beslut)			
Övrig info			

Riktlinjer för kommunikation

Tydlig, proaktiv och bjuder in till dialog

Riktlinjer för kommunikation beskriver Härjedalens kommuns förhållningssätt i kommunikationsfrågor och beskriver hur kommunen kommunicerar internt och med omvärlden.

Riktlinjer för medarbetare

Riktlinjer för kommunikation gäller för medarbetare när de företräder kommunen. All kommunikation från Härjedalens kommun styrs av dessa riktlinjer, den grafiska profilen och gällande lagar och förordningar. Chefer har särskilt ansvar för att kommunikationsriktlinjerna följs i det dagliga arbetet.

En kommunikativ organisation

Härjedalens kommun är en kommunikativ organisation. Chefer, verksamhetsansvariga och handläggare ansvarar för att kommunikationsaspekten vägs in i varje beslut. Vid behov – när frågor uppstår eller vägledning önskas – tar chefer, verksamhetsansvariga och handläggare hjälp av kommunikatörerna.

Principer och förhållningssätt

Kommunens kommunikation är tydlig, proaktiv och inbjuder till dialog.

Tydlig kommunikation

- är korrekt, saklig, sann och grundad på fakta.
- är aktuell och uppdaterad.
- har en tydlig avsändare; det framgår tydligt att Härjedalens kommun är avsändare och den grafiska profilen följs.
- är relevant och meningsfull för en eller flera målgrupper och presenteras på lämpligt sätt för berörda.
- är tydlig och begriplig, vi undviker byråkratiskt språk.
- säger det viktigaste först.

- har ett vårdat, enkelt och begripligt språk som är anpassat till målgruppen och följer Språkrådets skrivregler, Svenska akademiens ordlista och språklagen.
- tillämpar klarspråk och följer tillgänglighetsdirektivet.

Bjuder in till dialog

- kommunikationen är rak, öppen, saklig och transparent.
- är öppna för dialog och välkomnar synpunkter och samtal.
- kontaktinformation anges där det är relevant.
- enkelt språk underlättar dialog.

Proaktiv kommunikation

- är anpassad till målgruppen och ska, när det är möjligt, ha rätt budskap till rätt målgrupp vid rätt tillfälle genom rätt kanal.
- är planerad och i varje beslut vägs kommunikationsaspekten in.
- informerar skyndsamt om planerade och oförutsägbara händelser.
- framförhållning präglar ledningens och medarbetarnas kommunikation externt och internt.

Kommunikationsskyldighet och förhållningssätt

Kommunens kommunikation berör många målgrupper. Ibland handlar det om att nå alla som lever, verkar och vistas i kommunen, ibland en eller flera mindre målgrupper.

Invånarna - skattebetalarna i Härjedalen - är ytterst kommunens uppdragsgivare och har rätt till kommunikation om den kommunala verksamheten, sina rättigheter och skyldigheter samt rätt till information och dialog som underlättar demokratiskt inflytande på kommunens verksamheter och beslut.

Dialog är avgörande för att invånarna ska känna delaktighet och engagemang i kommunala frågor och kommunens utveckling.

Kommunens medarbetare bidrar med upplysningar om kommunens

verksamheter och underlättar en öppen dialog om kommunala frågor.

Alla medarbetare ansvarar för att kommunikation sker enligt kommunikationsriktlinjerna.

Härjedalens kommun är en kommunikativ organisation med ett öppet kommunikationsklimat. Proaktiv intern kommunikation är en förutsättning för att medarbetare och förtroendevalda kan besvara frågor från och ha en god dialog med medborgarna.

Mediekontakter

Ha en professionell och serviceinriktad relation till medierna. Vi är tillgängliga och prioriterar snabb återkoppling till journalister. Förse medierna med korrekta och fullständiga underlag och visa respekt för journalisternas yrkesroll.

Yttrandefrihet, meddelarfrihet och offentlighetsprincipen är utgångspunkter för alla mediekontakter. Medarbetare har lagstadgad rätt att ta kontakt med medier och uttala sig som privatpersoner och i sin yrkesroll. Ingen får efterforska vem som lämnat information till medier.

Medieträning genomförs regelbundet för relevanta målgrupper.

Ansvar

Ansvar för kommunikationen följer verksamhetsansvaret; varje förvaltning ansvarar för kommunikationen i och om sin verksamhet. Kommunstyrelsen har övergripande ansvar för kommunikationsfrågorna. Förvaltningarna ansvarar för att riktlinjer för kommunikation implementeras i den egna verksamheten.

Cheferna ansvarar för att kommunikationsplanering ingår i verksamhetsplaneringen, det dagliga arbetet och för kommunikation med medarbetare och de som lever, verkar och vistas i kommunen.

Medarbetare ska söka och ta emot information om frågor som är viktiga för det egna arbetet och ansvarar för att kommunicera om det egna området internt och externt.

Kommunikatörerna stödjer chefer och medarbetare i kommunikationsarbetet. Kommunikatörerna ansvarar för att ta fram och implementera gemensamma styrdokument och strategier för kommunens kommunikation. Kommunstyrelsen fastställer kommunikationsriktlinjerna.

Kriskommunikation

Vid extraordinära händelser eller samhällsstörningar som berör kommunen och de som lever, verkar och vistas här är kommunikation om händelsen och de åtgärder som vidtas av stor betydelse.

Kommunikationsarbetet samordnas med berörda aktörer och präglas av saklighet, öppenhet och väl avvägd information till berörda.

Vid extraordinära händelser eller samhällsstörningar följer kommunikationen kommunens instruktioner för kriskommunikation. Instruktionerna tas fram av kommunikatörerna och säkerhetssamordnaren.

Grafisk profil

Kommunens kommunikation ska vara enhetlig och tydlig. Det ska tydligt framgå att avsändaren är Härjedalens kommun.

Konsekvent och rätt använd stärker den grafiska profilen bilden av kommunen. Den grafiska profilen bidrar till att skapa extern tydlighet och intern samhörighet.

Hur kommunens logotyp och varumärket Härliga Härjedalen används beskrivs i den grafiska profilen.

Intern och extern kommunikation

Målsättningen med kommunikationen är att medarbetare och de som lever, verkar och vistas i kommunen ska uppleva att det är smidigt att nå och prata med kommunen och att den information som behövs är tillgänglig.

Målgruppsanpassning

Den externa kommunikationen riktar sig till de som lever, verkar och vistas i kommunen. Den interna kommunikationen riktar sig till medarbetare. Kommunikationen anpassas till de olika målgrupperna.

Intern kommunikation

Den interna kommunikationen är ett stöd för medarbetarna. Via intern

kommunikation får medarbetarna kunskap om kommunens verksamheter, mål och förutsättningar. Intern kommunikation är grunden för medarbetarnas kommunikation med allmänheten. Medarbetarna är kommunens bästa kommunikationskanaler och ambassadörer. Den interna kommunikationen är tydlig, proaktiv och bjuder in till dialog. Intern kommunikation är planerad. Rätt budskap till rätt målgrupp vid rätt tillfälle och genom rätt kanal uppnår önskad effekt.

Kommunikation av beslut och förändringar utgår från mottagarens behov och förutsättningar.

Interna målgrupper

Medarbetarna är en del av hur kommunen uppfattas som myndighet, servicegivare, arbetsgivare och aktör.

Interna kommunikationskanaler

Sammanhang och målgrupp avgör vilken kanal som används. Medarbetarna har skiftande tillgång till och olika förutsättningar att använda olika kanaler.

Arbetsplatsträffar

På arbetsplatsträffar redogör, tolkar och förklarar cheferna verksamhetens mål. Det personliga mötet ger möjlighet till dialog, delaktighet, inflytande och kunskapsutbyte.

Intranät

Intranätet är en gemensam kanal för snabb, aktuell och samtidig information till medarbetarna. Intranätet ökar medarbetarnas kunskap om kommunens verksamhet och förutsättningar, skapar delaktighet, vi-känsla och engagemang, bidrar till effektivitet i verksamheterna och underlättar samordning.

Mejl

Mejl kan vara ändamålsenlig när en liten grupp kommunicerar eller för information utan kommunikationsbehov till en större grupp. För information- och erfarenhetsutbyte i större grupper används hellre andra interna kommunikationsverktyg.

Externa kanaler är även interna kanaler

Externa kanaler fungerar i praktiken som interna informationskanaler. Information som riktar sig till både interna och externa målgrupper publiceras enbart i de externa kanalerna. I praktiken är även dessa kanaler viktiga för medarbetarna.

Extern kommunikation

Den externa kommunikationen är tydlig, proaktiv och bjuder in till dialog. Tydlig kommunikation i rätt tid och rätt kanal och på mottagarnas villkor är nödvändig för att invånarna ska kunna ha kunskap om, känna delaktighet i, ha insyn i och kunna påverka kommunens verksamheter.

Den externa kommunikationen bidrar till inflytande och uppmuntrar till kommunikation och dialog om kommunens verksamhet och politiska beslut. Den externa kommunikationen ger kunskap om kommunens verksamhet och service och underlättar och gör vardagen enklare för de som lever, verkar och vistas i Härjedalen.

Den externa kommunikationen skapar rätt förväntningar på kommunens service och tjänster och förklarar och redogör för förutsättningar för kommunens verksamheter.

Externa målgrupper

De primära målgrupperna för den externa kommunikationen är kommunens invånare. Företag, besökare, framtida medarbetare, föreningar och de som vill flytta hit är andra viktiga målgrupper.

Externa kommunikationskanaler

Den externa kommunikationen har många kanaler. Målgrupperna har olika tillgång till, och olika förutsättningar att använda, kanalerna. Extern kommunikation är planerad, har rätt budskap till rätt målgrupp vid rätt tillfälle genom rätt kanal för att uppnå önskvärd effekt.

Externa möten

Det personliga mötet med dialog ger möjlighet till delaktighet, inflytande och kunskapsutbyte. Dialog innebär ömsesidigt utbyte av information och idéer som leder till ökad kunskap och

förståelse.

Externa webbplatser

Kommunikation på externa webbplatser är till stor nytta för användarna och bidrar till effektivitet i kommunens verksamheter. Information som riktar sig till externa målgrupper publiceras externt men utgör även en kunskapsbas för medarbetarna. Lättåtkomliga kontaktuppgifter bjuder in till dialog.

Medier

Medier spelar en viktig roll för som förmedlare av information, opinionsbildare och granskare. Den bild medier ger av kommunens verksamhet har betydelse för hur kommunen och Härjedalen uppfattas. Därför har vi en professionell och serviceinriktad relation till medierna.

Annonser

Annonsering är ett sätt att nå externa målgrupper. Annonsering sker efter noggrant övervägande och alltid i samråd med kommunikatörerna. Annonser används som ett komplement till andra kommunikationsinsatser och är inte ett förstahandsval.

Sociala medier

Sociala medier är en yta för dialog, ett marknadsföringsverktyg och ger möjlighet till direktkontakt med målgrupperna. Härjedalens kommun kommunicerar i sociala medier för att berätta om verksamheten och förmedla viktig information.

Ett konto i sociala medier ska vara godkänt av förvaltningschef eller vd och kommunikatörerna i kommunledningsförvaltningen. Den som utses att hantera sociala medier är ansvarig för att det sker på lämpligt sätt och enligt Härjedalens kommuns instruktioner för sociala medier.