



Kommunikationspolicy

- ramar och förhållningssätt för
kommunikationen i Hässelholms kommun



Innehållsförteckning

1. Inledning	1
2. Kännetecken för kommunikationen	1
2.1 Öppen och tillgänglig.....	1
2.2 Proaktiv.....	1
2.3 Tydlig och anpassad till mottagaren	1
3. Principer för kommunikationsarbetet.....	1
3.1 Kommunikation ska planeras	1
3.2 Kommunikation ska resurssättas	2
3.3 Förslag och beslut ska kommuniceras.....	2
3.4 Intern och extern kommunikation ska samverka	2
4. Bilden av Hässleholms kommun – ett gemensamt varumärke	2
5. Roller och ansvarsfördelning.....	3
6. Lagar och riktlinjer.....	3

Diarienummer: KLK 2019/212

Fastställt den: 2019-04-29

Fastställt av: Kommunfullmäktige § 149/2019

För revidering ansvarar: Kommunstyrelsen

För uppföljning ansvarar: Kommunstyrelsen

Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder/förvaltningar och styrelser/
bolag Giltighetsperiod: 2019-04-29 -- tills vidare

Ersätter:

Kommunal författningssamling: Policy

Antagen: Kommunfullmäktige § 149/2019-04-29

1. Inledning

Kommunikation är en grundläggande del av kommunens service till medborgarna. Kommunikation är också ett verktyg och ett stöd för våra verksamheter. Med hjälp av god kommunikation kan vi förverkliga beslut, sätta gemensamma mål och uppfylla visionen. En öppen, tydlig och proaktiv kommunikation stärker bilden av Hässleholms kommun. Genom att lyssna och bjuda in till dialog skapar vi förtroende och bygger relationer, såväl internt som externt.

Kommunikationen ska utgå från kommunens värdegrund; medborgaren i fokus, respekt för individen och kvalitet som syns. Kommunikationspolicyn sätter ramarna och anger förhållningssättet för Hässleholms kommuns kommunikation, både inom och utanför organisationen. Tillsammans med riktlinjer och handledningar är den till hjälp i vårt arbete med att nå fram med budskap och kommunicera med olika mottagare.

Ansvar för kommunikation och dialog följer verksamhetsansvaret. Alla medarbetare har ett ansvar för kommunikationen inom sitt arbetsområde. Tillsammans skapar vi en kommunikativ organisation.

2. Kännetecknen för kommunikationen

Vår kommunikation i Hässleholms kommun ska vara:

2.1 Öppen och tillgänglig

Vi underlättar insyn i vår verksamhet och för dialog med medborgare, media och andra målgrupper. Det innebär att vi är lätta att komma i kontakt med och prioriterar att vara tillgängliga. Vi tar till oss synpunkter och kritik för att kunna förbättra. Vi lyssnar och är lyhörda för andras åsikter, samtidigt som vi strävar efter att andra ska förstå oss.

2.2 Proaktiv

Vi är proaktiva i vår kommunikation för att öka förståelsen för vår verksamhet och våra beslut. Genom att ta initiativ och berätta om våra olika verksamheter bygger vi förtroende och skapar delaktighet i kommunens utveckling. Vi prövar nya sätt att kommunicera i takt med att kanaler utvecklas och mottagarnas beteende förändras.

2.3 Tydlig och anpassad till mottagaren

Vi uttrycker oss enkelt, tydligt och begripligt för att vår kommunikation ska nå fram och skapa nytta. Kommunikationen sker på mottagarens villkor. Det innebär att vi anpassar innehåll, ton och form utifrån mottagarens kunskaper, behov och förutsättningar.

3. Principer för kommunikationsarbetet

3.1 Kommunikation ska planeras

Vi planerar kommunikationen för att bättre utnyttja våra resurser och öka möjligheterna att få den effekt vi önskar. Vi anpassar budskap, kanal och tidpunkt för att nå fram till målgruppen. För att kunna utveckla kommunikationen framåt följs kommunikationsaktiviteter upp och utvärderas.

3.2 Kommunikation ska resurssättas

För att få en effektiv kommunikation planerar och avsätter vi resurser i form av arbetstid, produktionskostnader och annonsutrymme på förhand. I den ordinarie verksamheten avväger vi vilka resurser kommunikationen kräver i relation till det vi vill uppnå. I varje större projekt ingår kommunikationsarbete i både budget och planering i likhet med övriga projektresurser.

3.3 Förslag och beslut ska kommuniceras

Vi kommunicerar förslag, planer och beslut för att medverka till insyn och demokrati. Kommunikation är också en förutsättning för att beslutade förändringar ska få genomslag. Tidigt i processen svarar vi på: Kan vi kommunicera detta förslag eller beslut? I så fall, hur, när och till vem ska det förmedlas?

3.4 Intern och extern kommunikation ska samverka

Vi verkar för att den interna och externa kommunikationen ska samspela och stödja varandra. Med intern kommunikation inom och över organisationens gränser bidrar vi till samhörighet, engagemang, kunskap och förståelse för varandras verksamheter samt skapar förutsättningar för en god service.

Med extern kommunikation bidrar vi till att medborgarna och andra intressenter är välinformerade om och delaktiga i kommunens verksamhet. De får kunskap om kommunens service och kännedom om hur de kan påverka.

Medarbetarna är alltid den viktigaste kanalen, oavsett om det handlar om verksamheten internt eller att sprida budskapen vidare externt.

4. Bilden av Hässleholms kommun – ett gemensamt varumärke

Genom det vi levererar och gör, tillsammans med hur det kommuniceras, skapar vi bilden av Hässleholms kommun. Med en balans mellan de löften vi kommunicerar och den service och kvalitet vi levererar, stärker vi förtroendet för Hässleholms kommun och vårt varumärke.

I den dagliga kontakten med omgivningen bygger vi relationer, skapar förtroende och stärker vår trovärdighet. Alla medarbetare har en viktig roll som ambassadörer och representanter för verksamheten och som medskapare av vårt varumärke.

Alla våra verksamheter är en del av samma organisation, och vi har ett gemensamt varumärke: Hässleholms kommun. Kommunens logotyp är vår gemensamma symbol. Kommunen ska alltid vara tydlig som avsändare och signalera identiteten i grafisk form, text och budskap.



**Hässleholms
kommun**

För att skapa associationer och kännetecken i vår kommunikation arbetar vi med devisen "Hässleholm nästa". Det syftar på kommunens roll som knutpunkt och orden som hörs på alla de tåg som passerar kommunen. Det syftar också på utvecklingen mot framtidens Hässleholm - nästa Hässleholm - och att Hässleholm kan vara nästa bostadsort, besöksmål eller etableringsort.

► Hässleholm nästa.

Vi har alla olika bilder av Hässleholms kommun. För att framhäva att vi tillsammans – kommunen, företag, medborgare, föreningar, besökare med flera - bidrar till bilden av Hässleholms kommun använder vi #mitthässleholm. Med hjälp av #mitthässleholm, både som begrepp och som digital hashtag, kan vi synliggöra olika uppfattningar och bilder om kommunen.

#mitthässleholm

5. Roller och ansvarsfördelning

Ansvar för kommunikation och dialog följer med verksamhetsansvaret. Det innebär att varje **nämnd/förvaltning** och **bolagsstyrelse/bolag** ansvarar för kommunikationen inom sitt verksamhetsområde. **Politiska partier** ansvarar för sin egen kommunikation.

Som **medarbetare** ansvarar vi för att hålla oss informerade om frågor som är viktiga för det egna arbetet samt för verksamheten i stort. Vi bidrar till en aktiv dialog och ansvarar för att kommunicera om det egna arbetsområdet.

Som **chefer och ledare** har vi utöver medarbetaransvaret även ansvar för att kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och prioriteras i det dagliga arbetet. Vi har ett särskilt ansvar för att förmedla kommunens övergripande mål och budskap till våra medarbetare.

Kommunikatörer är specialister som stödjer verksamheternas kommunikationsarbete, genom att initiera, genomföra och följa upp kommunikationsprocesser.

Kommunikationsenheten på kommunledningsförvaltningen har en strategisk funktion och driver den kommungemensamma utvecklingen av kommunikationsarbetet. Enheten styr och stödjer verksamheterna genom riktlinjer, utbildning och rådgivning. Kommunikationsenheten har även en operativ funktion i relation till kommunledningen och vid kommunövergripande kommunikationsinsatser.

För att samordna och utveckla kommunikationen finns ett **kommunikationsråd**. Det leds av kommunikationsenheten på kommunledningsförvaltningen och består av en representant från varje förvaltning och bolag samt representanter från vissa avdelningar på kommunledningsförvaltningen.

6. Lagar och riktlinjer

Inom alla offentliga organisationer är kommunikationsarbetet till stor del en lagstyrd verksamhet. De viktigaste lagarna som styr kommunikationen är följande:

- Offentlighetsprincipen – tryckfrihetsförordningen
- Yttrandefrihet och meddelarfrihet
- Förvaltningslagen
- GDPR – dataskyddsförordningen
- Språklagen

Hässleholms kommuns övriga styrdokument inom kommunikation:

- Grafisk profil
- Riktlinjer för kontakt med media
- Riktlinjer för sociala medier
- Webbriktlinjer
- Krisinformationsplan
- Skrivhandledning



**Hässelholms
kommun**