

 HEDEMORA KOMMUN Skapad av: Kommunstyrelseförvaltningen, Kommunikatör	STYRDOKUMENT		Sida 1(7)
	Datum 2024-01-12	Darienummer: KS122-23 105	
	Giltighet fr o m: 2024-02-20	Senast reviderad: åååå-mm-dd, § X	
Godkänt/antaget av: Kommunstyrelse, 2024-02-20, § 31			
Dokumentansvarig: Liselott Evaldsson, Stabschef			

Riktlinjer för kommunikation

Dok. Kategori:	Riktlinje
Stadie:	För beslut
Gallring:	Bevaras
Kort beskrivning:	Detta dokument beskriver hur Hedemora kommun förhåller sig i kommunikationsfrågor samt hur vi kommunicerar internt och med omvärlden.



RIKTLINJER FÖR KOMMUNIKATION

Detta dokument beskriver hur Hedemora kommun förhåller sig i kommunikationsfrågor samt hur vi kommunicerar internt och med omvärlden. All vår kommunikation ska utgå från kommunens vision och vår värdegrund.

Dessa riktlinjer gäller för hela kommunkoncernen. När *Hedemora kommun* alternativt *kommunen* nämns i dessa riktlinjer menas hela kommunkoncernen. Ansvar och principer gäller för förtroendevalda, anställda och uppdragstagare i Hedemora kommunkoncernen.

Syfte

Vi har tagit fram dessa riktlinjer för att göra vår kommunikation bättre och mer enhetlig.

Med vår kommunikation vill vi stärka demokratin, stärka kommunens varumärke, uppnå vår vision och skapa en förståelse för vår verksamhet. När vår kommunikation är samordnad och konsekvent förmedlar vi en tydligare bild av Hedemora som organisation, kommun och plats. Bra kommunikation uppstår inte ur tomma intet, det är något vi alla bidrar till, från ledningen och cheferna till alla medarbetare. Alla har vi ett ansvar – enskilt och gemensamt - att följa riktlinjerna för kommunikation i vårt dagliga arbete. När vi alla gör det, blir kommunikationen det kraftfulla verktyg den är tänkt att vara och kan vara.

Vision Hedemora 2038

Hedemora är en växande, attraktiv och trygg kommun att bo och verka i. I vår kommun behövs alla och vi hjälps åt för att göra varandra bättre och utveckla ett hållbart samhälle. Alla invånare, medarbetare, näringsliv och föreningsliv har en viktig roll och vi tar oss an framtiden med stor tillförsikt. Vi gör det tillsammans.

Kommunens vision är ledstjärnan för vår långsiktiga färdriktning och utgångspunkten för all vår verksamhet. Det är viktigt att varje medarbetare känner till visionen och att den aktivt finns med i allt vårt arbete och alla våra beslut.

Värdegrund

Hur blir visionen verklighet?

Målet är att skapa en tydlig och enhetlig bild av organisationen samt att Hedemora kommun ska upplevas som en välkomnande och trivsamt plats. Tillsammans har vi enats om en värdegrund som ska hjälpa oss nå närmare vår vision. Värdegrunden sammanfattas i ordet KRAM - som står för Kundfokus, Respekt, Ansvar och Mod - och beskriver hur vi, anställda och uppdragstagare i Hedemora kommunkoncern, ska förhålla oss till vårt gemensamma uppdrag.

Vi representerar demokratins grundläggande värderingar och arbetar med **Kunderna** (medborgarna) i fokus och på deras uppdrag. Vi bemöter alla med **Respekt** och främjar alla människors lika värde. Vi tar **Ansvar** för oss själva, gruppen och organisationen. Vi samarbetar, håller deadlines och kommunicerar rätt saker i rätt tid i rätt forum. Vi visar **Mod** genom att utmana oss själva och framföra våra synpunkter och våga fatta beslut.

Så här kommunicerar vi i Hedemora kommun

Kommunens kommunikation berör många målgrupper. Oavsett målgrupp ska vi alltid ha mottagarens behov och förväntningar i fokus. Detta gäller både intern och extern kommunikation. Våra viktigaste och prioriterade informationskanaler är intranätet, kommunens hemsida, *hedemora.se*, samt våra sidor på sociala medier.

Fokus på mottagaren

Vi ser till att språket och innehållet i budskapet passar mottagaren. Vi anpassar det efter deras behov och förkunskaper. Vi använder ett enkelt och tydligt språk (klarspråk) och skriver det viktigaste först. Vi undviker byråkratiskt språk. Vi följer Språkrådets skrivregler och Tillgänglighetsdirektivet.

Informera internt först

Det är viktigt att alla medarbetare vet vad som pågår och vilka beslut som tagits innan detta når media, särskilt när det gäller förändringar som på något sätt har inverkan på arbetet.

Vi följer vår grafiska profil

Vårt varumärke, vår logotyp och vår grafiska profil representerar Hedemora kommun och förmedlar våra värderingar och vår visuella identitet. De särskiljer oss och gör att mottagaren lätt kan se när kommunen är avsändare. Detta förmedlar en enhetlig bild av kommunen, vilket skapar förtroende och stärker känslan av samhörighet bland både invånare och medarbetare.

Var snabb och pålitlig

Man ska alltid kunna lita på att den information som kommunen delar med sig av är sann. Vi ska alltid kontrollera fakta innan vi delar information. All kommunikation som görs i kommunens namn ska vara partipolitiskt neutral.

Enligt Förvaltningslagen ska vi se till att kontakter med enskilda blir smidiga och enkla. Myndigheten ska snabbt ge den enskilde sådan hjälp att personen kan ta till vara sina intressen.

Vi är lyhörda och ärliga

Vi är lyhörda och välkomnar både positiva och negativa synpunkter. Vi är ärliga och öppna, även om saker som inte är så bra, vilket bygger förtroende och förståelse.

Vi tillämpar öppenhet

Öppenhet bygger förtroende och stärker kommunens relation med invånarna. Genom att vara öppna visar vi att vi tar ansvar och är transparenta. När vi kommunicerar ska vi vara tydliga och ärliga, ligga steget före och vara tillgängliga för frågor och feedback från invånarna. Detta ger invånarna insyn i och förståelse för kommunens verksamhet och beslut, vilket skapar delaktighet och stärker demokratin.

Vi skriver så att alla kan förstå

Enligt språklagen ska kommuner skriva "vårdat, enkelt och begripligt". I förvaltningslagen står det också att "myndigheten ska sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt." I Hedemora kommun ska vi använda *klarspråk* och anpassa språket och kommunikationskanalerna till de olika målgrupperna. Detta hjälper alla att förstå och få insyn i politiska frågor och gör det lättare för förtroendevalda att fatta beslut.

Så här skriver du klarspråk:

- Tänk på målgruppen: Vem skriver du för? Anpassa språket efter läsaren och vänd dig direkt till hen. Skriv "du som anställd" i stället för "den anställde", till exempel.
- Enkelt språk: Använd vardagliga ord i stället för svåra eller byråkratiska uttryck.
- Kort och koncist: Skriv inte mer än nödvändigt. Kom till saken snabbt. Ta bort "lullull" och undvik "floskler". Varje mening ska fylla ett syfte.
- Tydlig struktur: Dela upp texten med rubriker och korta stycken. Använd gärna punktlistor.
- Aktivt språk: Skriv vem som gör vad. Till exempel "xx arbetar" i stället för "det arbetas".

Vi är tillgängliga – för alla

Tillgänglighetsdirektivet är en EU-regel som finns för att göra digitala tjänster mer tillgängliga för alla, inklusive personer med funktionsnedsättning. För Hedemora kommun innebär detta att webbplatser, mobilapplikationer och andra digitala verktyg ska vara utformade så att alla enkelt kan använda dem. Det betyder att texter ska vara lätta att läsa, bilder ska ha textalternativ och videor ska ha undertexter. Vår digitala kommunikation ska vara begriplig, lättillgänglig och användarvänlig. Ingen ska lämnas utanför.

Intern kommunikation

Hedemora kommun är en stor och komplicerad organisation. En väl fungerande intern kommunikation lägger grunden för en väl fungerande kommun. Kommunikationen ska vara tydlig, enkel och tillgänglig för samtliga medarbetare.

Syftet med den interna kommunikationen är att medarbetarna:

- Ska känna till och känna delaktighet i kommunens vision, mål och värdegrund.
- Ska få kunskap om kommunens verksamheter.
- Ska informeras om viktiga beslut före eller samtidigt som allmänheten.
- Ska känna delaktighet, motivation och trivsel.
- Ska kunna ta del av information som behövs för att kunna utföra sitt arbete.

Intern kommunikation sker främst via intranätet, arbetsplatsträffar och mejl. Som medarbetare bör man även ta del av kommunens webbplats samt sociala medier för att hålla sig informerad.

Tydlig information

Vi informerar när information finns. Om det inte finns information att ge, förklara varför och när den förväntas komma. Detta är särskilt viktigt vid stora händelser och strategiska beslut.

Implementering i verksamheterna

Styrdokument om kommunikation ska vara kända för alla anställda, uppdragstagare och förtroendevalda. Detta bör ske vid anställning, dock senast vid introduktionen för nyanställda, och ske kontinuerligt på arbetsplatsträffar (APT).

Extern kommunikation

Den externa kommunikationen ska hjälpa till att sprida kunskap om och skapa ökat förtroende för Hedemora kommun. Målet är att invånarna ska förstå, känna delaktighet och ha insyn i kommunens verksamhet. Alla som arbetar i kommunen, både anställda och förtroendevalda, har en viktig roll i att svara på frågor och informera.

MEDborgare, inte MOTborgare - syftet med den externa kommunikationen är att:

- Stärka demokratin.
- Skapa en positiv bild av kommunen.
- Förbättra dialogen med invånarna, näringslivet och andra parter.
- Att informera medborgarna om rättigheter och skyldigheter.
- Att invånarna ska veta var de ska vända sig i olika frågor.
- Att informera om kommunens olika service och tjänster.

De främsta externa kommunikationskanalerna är kommunens webbplats, *hedemora.se*, sociala medier, Servicecenter, personliga kontakter, informationsmaterial, annonser, presskonferenser, pressreleaser och offentliga möten.

Kommunikationsplanering

Kommunikation är ett viktigt verktyg för att utveckla verksamheten och nå våra mål, både internt och externt. Bäst blir det när kommunikationen är genomtänkt, planerad och följs upp. När nämnder, kontor och förvaltningar i kommunen planerar sitt arbete och sina beslut, ska kommunikationen finnas med i planeringen.

Lägg gärna upp ett årshjul med de händelser under året som kräver någon kommunikationsinsats. Informera kommunikatörerna i god tid i de fall ni behöver deras assistans.

Checklista för kommunikationsplan:

1. Bakgrund
2. Syfte
3. Mål
4. Målgrupper
5. Avsändare och talespersoner
6. Aktiviteter
7. Vem gör vad?
8. Uppföljning och utvärdering

Ansvar och roller

Vem ansvarar för vad?

Chefer ansvarar för kommunikationen inom sitt ansvarsområde, både internt och externt, och ser till att riktlinjerna i detta dokument följs.

Stabschefen ansvarar för de övergripande riktlinjerna och strategierna för kommunikation.

Kommunens kommunikatörer arbetar löpande med att utveckla kommunikationsarbetet samt bidrar till att det upprätthålls. Kommunikatörerna är rådgivande och driver både strategiska och operativa frågor inom det kommunikativa området.

Alla medarbetare ska hålla sig uppdaterade om vad som händer på deras arbetsplats, både via interna och externa kanaler.

Chefer, förtroendevalda och medarbetare ska kunna ge information och vägledning inom sina områden.

Massmedia

Som företrädare för allmänheten finns massmedia. Deras roll är bland annat att granska kommunens verksamheter och beslut. Hur Hedemora kommun beskrivs i massmedia påverkar starkt hur både allmänheten och vi själva ser på vår verksamhet. Det är därför viktigt att vi har en bra, långvarig och professionell relation med media. Målet är att massmedia ska förmedla en korrekt och nyanserad bild av Hedemora kommun. Detta underlättas om vi är tillgängliga och förser media med saklig och fullständig information.

Kontakt med massmedia

Det är viktigt att alla medarbetare i kommunen vet hur de ska agera om de blir kontaktade av media.

Den som ansvarar för en verksamhet har ett speciellt ansvar att representera den verksamheten i kontakten med media. Om du inte är insatt i ämnet bör du i stället hänvisa till någon som vet mer.

På intranätet finns tips och råd för hur man ska agera när man pratar med en journalist. En kortare version finns även tryckt som "lathund" att ständigt ha framför sig på skrivbordet.

Yttrandefriheten ger alla rätt att sprida information (som inte är hemlig) och uttrycka sina tankar, åsikter och känslor. Medarbetare i kommunen har rätt att uttala sig både som privatpersoner och i sin yrkesroll. När du uttalar dig som representant för Hedemora kommun ska du undvika att uttrycka personliga åsikter. Meddelarfriheten innebär att alla medarbetare i kommunen har rätt att kontakta media, och att ingen får försöka ta reda på vem som har gett informationen.

Offentlighetsprincipen ger alla medborgare rätt till insyn i kommunens verksamhet. Vi bidrar till att ge media insyn i våra beslut och våra verksamheter, utom de delar som är sekretessbelagda.

Vi är tillgängliga och prioriterar snabb återkoppling till journalister. Media ska snabbt kunna komma i kontakt med den tjänsteperson i Hedemora kommun som har ansvar för eller kompetens i en sakfråga. Om vi av någon anledning inte kan få fram ett svar snabbt, eller rätt person inte kan nås, så är det viktigt att förklara detta och skapa förståelse varför.

Vi tar initiativ. Vår ambition ska alltid vara att "hålla i taktpinnen" i alla frågor, oavsett om de kan leda till positiv eller negativ publicitet. Genom att vara öppna med problem och saker som

fungerar mindre bra stärker vi vår trovärdighet. Det som rapporteras om kommunen ska inte vara baserat på rykten och spekulationer.

Vi är trovärdiga. Vi ska inte skicka ut budskap som kan tolkas som reklam. Vi ska inte heller uppfattas som att vi är ute efter särbehandling eller mer gynnsam rapportering. Men om vi märker att media rapporterar något som inte stämmer så påpekar vi det.

Revidering

Riktlinjer för kommunikation ska revideras vid behov av dokumentansvarig.

Lagar som rör vår kommunikation

- Tryckfrihetsförordningen
- Yttrandefrihetsgrundlagen
- Förvaltningslagen
- Dataskyddsförordningen (GDPR)
- Språklagen
- Upphovsrättslagen