

DIARIENUMMER: KS 53/2020 910
FASTSTÄLLD: KF § 11/2016-02-09
VERSION: 2
SENAST REVIDERAD: KF § 46/2020-04-07
GILTIG TILL: 2026-12-31
DOKUMENTANSVAR: Kanslichef

Policy

Kommunikationspolicy för Herrljunga kommun

Dokumentet antas av kommunfullmäktige och gäller för kommunens samtliga förvaltningar.



HERRLJUNGA KOMMUN

Våga vilja växa!

Innehåll

Ledord för kommunikation.....	2
Mål för vår kommunikation.....	3
Kommunikationsansvar	3
Extern kommunikation	4
Herrljunga.se	4
Sociala medier	4
Bilden av Herrljunga	4
Intern kommunikation	5
Komnet	5
Kriskommunikation.....	5

Ledord för kommunikation

I det här styrdokumentet kan du läsa om hur vi kommunicerar i Herrljunga kommun. Det kan till exempel vara extern kommunikation, hur vi pratar med kommuninvånare. Eller intern kommunikation, vilka kanaler vi har för att nå varandra inom organisationen. Kommunikation är ingen isolerad del av kommunens verksamhet utan ett viktigt strategiskt verktyg för att uppfylla våra övergripande mål.

Kommunikationspolicyn beskriver våra mål för informationen och kommunikationen i kommunen, ansvarsfördelningen i kommunikationsfrågor och genom vilka kanaler vi kommunicerar.

Ledord för vår kommunikation och därmed god kommunikation är:

- Begriplig
- Sann
- Proaktiv
- Tydlig

Begriplig

Vi anpassar vår kommunikation till mottagarens behov, kunskaper och förutsättningar. Vi undviker förkortningar och facktermer. Vår information är lätt att nå och förstå.

Sann

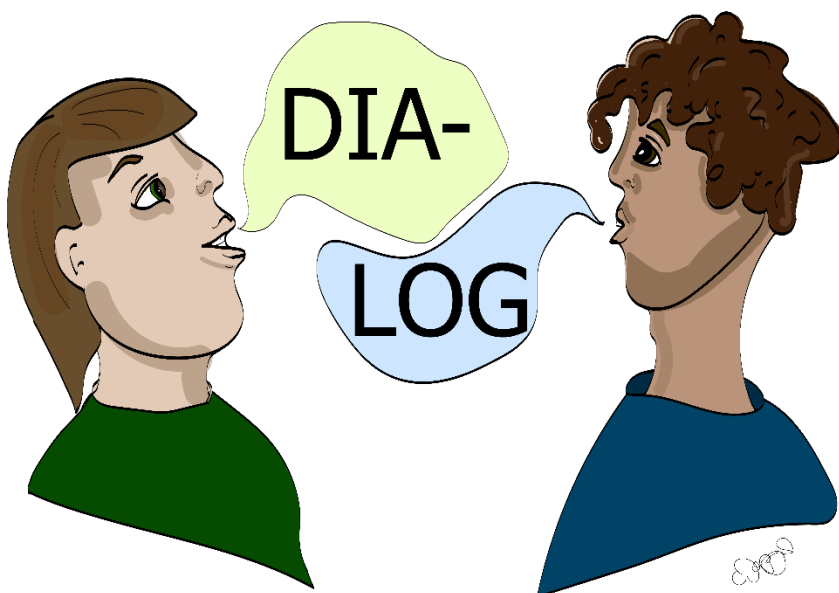
Vår information och kommunikation är korrekt och aktuell. Vi ska säga som det är, även det handlar om information som kan uppfattas som negativ. Kommuninvånaren ska kunna lita på den information som kommer från Herrljunga kommun.

Proaktiv

Vi är proaktiva samt tar initiativ och ser till att äga våra frågor. Vår kommunikation planeras och följs upp. Kommunikationen ska inte fördröjas.

Tydlig

Det ska alltid vara tydligt när Herrljunga kommun är avsändare. Vår kommunikation och information är relevant. Vi är samstämmiga i vår kommunikation och i våra informationsinsatser. På så vis blir andras bild av oss tydligare och Herrljunga kommuns varumärke blir starkare.



Mål för vår kommunikation

Ett av våra grunduppdrag är att förse kommuninvånare med god kommunal service och tjänster och vår kommunikation ska bidra till att förverkliga detta. Det gör vi bland annat genom att:

Vi berättar vår historia och ger kommuninvånaren en inblick i vad vi gör i våra verksamheter. Vi tänker oss in i andra människors situationer och anpassar vår kommunikation till dem. Vi är goda ambassadörer för kommunen och är medmänskliga i vårt bemötande samt gör oss tillgängliga. När vi kommunicerar är vi tydliga och i linje med Herrljunga kommuns varumärke. Vår kommunikation är ”sanningen väl berättad”.

Kommunikationsansvar

Alla i Herrljunga kommun har ett kommunikationsansvar, men för vissa är ansvaret särskilt uttalat. Kommunfullmäktige beslutar om kommunikationspolicy, vårt övergripande styrdokument för kommunikation. Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor i Herrljunga kommun.

Politiker

Beslut och nyheter från kommunfullmäktige, nämnder och styrelser publiceras i Herrljunga kommuns olika kanaler, till exempel herrljunga.se och Komnet (intranät). Politiker ansvarar själva för den partipolitiska kommunikationen med väljarna, som inte har en plats i kommunens egna kanaler.

Chefer

I varje chefsuppdrag ingår ett kommunikationsansvar mot medarbetare, kommunledning, kommuninvånare, media och andra aktörer. Som chef ska du se till att kommunikationsfrågorna ingår både i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet. Till exempel genom att informera om förändringar, samverka med andra förvaltningar och bjuda in till dialog.

Medarbetare

Som medarbetare ansvarar du för att ta del av den information som krävs för att du ska kunna göra ett bra jobb. Det kan till exempel handla om att känna till nya rutiner eller ta ansvar för att hålla dig uppdaterad. Viktig information finns på Komnet, därför ska du regelbundet läsa nyheterna där. Du ska också dela med dig av information när du vet något som andra behöver veta för att kunna göra ett bra jobb eller för att kommuninvånare ska kunna ta del av våra tjänster eller information.

Kommunikationsenheten

Kommunikationsenheten ansvarar för kommunens övergripande interna och externa kommunikation. Kommunikatörerna är en resurs för hela organisationen. Hit vänder du dig med frågor om exempelvis grafisk profil, kanalval, mediakontakter, kommunikationsstrategi, sociala medier, webbplatsen herrljunga.se och intranätet Komnet.

Extern kommunikation

Extern kommunikation handlar om alla former av kontakt med kommuninvånare och med alla andra som har ett intresse för Herrljunga kommun. Det kan vara näringsliv, föreningar, myndigheter eller media.

Lagar som till exempel Offentlighetsprincipen och Förvaltningslagen ställer höga krav på vår externa information och kommunikation. Informationen ska skapa möjligheter för invånarna att delta i den demokratiska processen samt ta del av den service som kommunen erbjuder.

Alla vi i Herrljunga kommun är med och påverkar hur vår organisation uppfattas. Det är genom vår externa kommunikation vi kan tydliggöra för kommuninvånarna och andra målgrupper vad Herrljunga kommun erbjuder och står för.

Våra främsta externa kommunikationskanaler är:

- Webbplatsen herrljunga.se
- Herrljunga kommuns centrala sociala mediekonton
- Trycksaker
- Annonsering
- Telefon och fysiska möten

Våra främsta målgrupper är:

- Kommuninvånare
- Företag
- Föreningar och organisationer i Herrljunga kommun
- Potentiella kommuninvånare
- Besökare

Herrljunga.se

Herrljunga.se är kommunens externa webbplats vars syfte är att modernisera och göra information samt kommunal service tillgänglig för så många som möjligt. Webbplatsens mål är att: informera, ge service och tillgängliggöra. Vidare ska den hållas aktuell och anpassas till webbplatsens målgrupper. Läs mer om vad som gäller för Herrljunga kommuns webbplats i vår *Webbriktlinje för Herrljunga kommuns externa webbplats*.

Sociala medier

Vi strävar att vara där våra kommuninvånare är. Därför kommunicerar Herrljunga kommun i sociala medier. Sociala medier gör det möjligt för oss att nå ut med information om kommunens verksamhet på ett snabbt och lättbegripligt sätt. Detta även till kommuninvånare som kanske inte annars tar del av våra mer traditionella informationskanaler.

Bilden av Herrljunga

Hur vi kommunicerar har stor betydelse för andras bild av Herrljunga kommun. Allt i vårt bemötande och i våra tjänster spelar in. Till exempel hur vi svarar på frågor, hur begripliga våra blanketter och e-tjänster är, hur tillgängliga våra webbsidor är samt om vi vänliga eller inte. Medarbetare, chefer och förtroendevalda har därför ett gemensamt ansvar för bilden av Herrljunga kommun. Vi följer även vår gemensamma grafiska profil, för att kommunicera en enhetlig och professionell bild av kommunen.

Intern kommunikation

Den interna kommunikationen ska stödja det dagliga arbetet i vår organisation, bidra till ett bra arbetsklimat, skapa engagemang och delaktighet. Allt det här stärker känslan av att vi ingår i en och samma organisation, Herrljunga kommun.

Vår kommunikation ska planeras och följas upp. I Herrljunga kommun ska kommunikationen ses som en naturlig del i verksamhetsplanering och beslut. Den interna kommunikationen ska bidra till gränsöverskridande kommunikation mellan våra förvaltningar, verksamheter, enheter och kommunala bolag.

För att kunna nå ut med budskap och vara begriplig för våra medarbetare måste kommunikationen anpassas till verksamheten och våra anställda.

Våra främsta interna kommunikationskanaler är:

- Komnet (intranät)
- E-post
- Arbetsplatsträffar
- Teams

Målgrupper för den interna kommunikationen är:

- Anställda
- Förtroendevalda

Komnet

Vårt intranät ska vara den primära kanalen för information till Herrljunga kommuns anställda. För att alla anställda ska känna sig delaktiga och hålla sig informerade ska intranätet vara tillgänglig för alla.

Kriskommunikation

Vid en kris, samhällsstörning eller extraordinär händelse är god kommunikation, enligt våra ledord, A och O för att kunna hantera en händelse på bästa sätt och nå målen för Herrljunga kommuns krisberedskap. Läs mer om vad som gäller för Herrljunga kommuns riskkommunikation i *Riktlinje för hantering av samhällsstörningar och extraordinära händelser*.