

	HÄLLEFORS KOMMUN	Dokumenttitel Informations- och kommunikationspolicy för Hällefors kommun		Sida 1(6)
Typ av styrdokument Policy	Ansvarig utgivare Hällefors kommun Kommunfullmäktige	Ansvarig författare Kommunikatör	Giltighetsdatum 2024-10-01	
Dokumentförteckning A-K-0001	Organisation Kommunförvaltningen	Enhet Enheten för näringsliv och kommunikation	Vid behov	



Innehåll

1 Inledning	3
2 Syfte.....	3
3 Målsättning	3
3.1 Värdeord i kommunikationen.....	3
4 Informations och kommunikationsansvar	3
4.1 Ledningsansvar.....	4
4.2 Individens ansvar.....	4
4.3 Lagar	4
5 Målgrupper.....	4
5.1 Prioriterade målgrupper.....	5
5.2 Andra relevanta målgrupper	5
6 Kommunikationskanaler.....	5
6.1 Intern kommunikation	5
6.1.1 Interna kommunikationskanaler	5
6.2 Externa kommunikation	5
6.2.1 Externa kommunikationskanaler	5
7 Kommunikation med massmedia.....	6
8 Kriskommunikation	6

1. Inledning

God extern kommunikation är en väsentlig del i invånarnas serviceupplevelse i kontakt med Hällefors kommun och den stärker demokratin och ökar tilliten genom att invånarna blir delaktiga i kommunens arbete och utveckling.

God intern kommunikation ökar stoltheten och engagemanget hos medarbetare och lägger grunden till ett gott ledarskap och medarbetarskap.

2. Syfte

Syfte med Hällefors kommuns informations- och kommunikationspolicy är att skapa en gemensam syn och ett gemensamt förhållningssätt i arbetet med informations- och kommunikationsfrågor. Den är även ett stöd för förtroendevalda som agerar som företrädare för Hällefors kommun.

3. Målsättning

- Det ska vara enkelt att få information om Hällefors kommuns verksamhet.
- De som kontaktar Hällefors kommun ska uppleva att de snabbt får kontakt med rätt instans och korrekta svar på sina frågor. En återkoppling sker inom 24 timmar under vardagar.
- Kommunikationen ska vara lätt att läsa och förstå. Budskapet ska vara klart och tydligt och framfört i en vänlig ton. När anställda i Hällefors kommun skriver en text eller talar ska det alltid göras på *klarspråk**
- Grundprincipen är att all information ska presenteras på svenska. Finska och engelska är första språken att komplettera med. Översättningar till eller presentationer på andra språk övervägs i varje enskilt fall, med hänsyn till målgruppen.
- Informationsmaterial från kommunen följer det grafiska profilprogrammet och är tydligt märkt med kommunens logotyp samt med relevant information om avsändaren.

**Beskrivning av klarspråk finns på internwebben under kommunikationsstöd.*

3.1 Värdeord i kommunikationen

De grundläggande värdeorden i Hällefors kommuns arbete med information och kommunikation är:

- Saklighet
- Öppenhet
- Tillgänglighet
- Professionalitet
- Dialog

4. Informations- och kommunikationsansvar

Informations- och kommunikationsansvar innebär att säkerställa att korrekt och fullständig information når rätt målgrupp, både internt och externt. Alla har ett ansvar att följa gällande lagar, förordningar och föreskrifter. Den information, kommunikation och marknadsföring som görs ska bidra till kommunens utveckling och tillväxt.

4.1 Ledningsansvar

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för information och kommunikation.

Kommunchefen har ett övergripande ansvar för:

- kommunens interna och externa rutiner,
- informations- och kommunikationskanalerna som används och
- policyfrågor inom området.

Varje chef och arbetsledare har ansvar för:

- Att informations- och kommunikationsaspekten finns med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet
- Att informationen om den egna verksamheten på hellefors.se och intranätet alltid är aktuell.
- Att de anställda kan ta del av relevant information och kommunikation.
- Informations- och kommunikationsinsatser till medborgare och omsorgstagare sker enligt policyn och särskilda riktlinjer.

4.2 Individens ansvar

Alla anställda har ett eget ansvar att söka, ta del och sprida information samt att ta emot information som är en viktig förutsättning för det egna arbetet. Alla anställda har ett personligt ansvar för att invånarna bemöts med en positiv, öppen, korrekt, respektfull och serviceinriktad attityd.

4.3 Lagar

För alla kommunanställda gäller meddelarfrihet, och det är av stor vikt att anställda i Hällefors kommun vågar och vill delta i den debatt som förs om verksamheten och hur den fungerar. En fri och öppen diskussion främjar Hällefors kommuns utveckling.

Alla anställda i Hällefors kommun omfattas av *meddelarskydd och efterforskningsförbud*. Det innebär att alla kommunanställda har ett grundlagsskydd för yttrande- och informationsfrihet samt att ha rätt att ta kontakt med massmedier och berätta om brister och missförhållanden i verksamheten utan att riskera repressalier från arbetsgivaren.

Offentlighetsprincipen är en av grunderna i vårt arbete. Allt material som är allmän handling och som inte är sekretessbelagt tillhandahålls för vem som helst utan att fråga vem som eller varför någon vill ta del av en allmän handling.

Tryckfrihetsförordningen och *yttrandefrihetsgrundlagen* innebär att alla anställda kan lämna uppgifter till media.

5 Målgrupper

I all kommunikation måste man bestämma sig för vem man vill kommunicera till eller med, så budskapet når fram till rätt målgrupp.

5.1 Prioriterade målgrupper

- Kommuninvånare
- Näringsliv
- Medarbetare (intern kommunikation)

5.2 Andra relevanta målgrupper

- Framtida medarbetare
- Turister och besökare

6 Kommunikationskanaler

Val av kommunikationskanal är viktig för att informationsspridning ska fungera optimalt och nå rätt målgrupp.

6.1 Intern kommunikation

En god internkommunikation är avgörande för att medarbetarna ska känna delaktighet och engagemang. Välinformerade medarbetare är kommunens viktigaste tillgång för bra kommunikation och god service gentemot de utvalda målgrupperna.

6.1.1 Interna kommunikationskanaler

Den interna kommunikationen kan ha olika kanaler, till exempel möten av olika slag, intranätet och e-post. Sammanhanget och målgruppen avgör vilken kanal som fungerar bäst. Det är viktigt att komma ihåg att kommunens anställda har skiftande tillgång till de olika kanalerna.

Intranätet: Intranätet har som funktion att ge service och stöd i det dagliga arbetet för alla medarbetare.

Arbetsplatsträffar: Arbetsplatsträffarna (APT) är ett forum för dialog mellan medarbetare och chef. Där sker informationsspridning mellan medarbetare och chef respektive mellan medarbetare. Arbetsgivaren tar del av de anställdas synpunkter och idéer.

6.2 Extern kommunikation

Den externa kommunikationen ska:

- Bidra till att skapa en positiv bild av Hällefors kommun.
- Skapa förutsättningar för att medborgarna har god kännedom om vad som händer i kommunen och det som påverkar deras vardag.
- Skapa intresse, sprida kunskap och öka delaktighet i Hällefors kommuns utveckling, verksamhet, skötsel och för demokratifrågor.
- Skapa intresse för Hällefors kommun som boende-, besöks- och etableringsort.

6.2.1 Externa kommunikationskanaler

Våra viktigaste kommunikationskanaler listas nedan. Vid behov kan andra externa kommunikationskanaler användas som passar ändamålet.

Hellefors.se: På Hällefors kommuns webbplats informeras om kommunen och dess verksamheter.

Sociala medier: Gällande kommunikation i sociala medier finns en särskild policy upprättat. Den används tillsammans med informations- och kommunikationspolicyn.

Hällefors kommunreception: Kommunreceptionen ansvarar för att ge service till allmänheten och vara ett stöd för kommunens verksamheter och politiker.

Pressmeddelande: När det sker något i våra verksamheter som vi vill berätta om skickar vi ut pressmeddelanden eller bjuder in media till informationsträff.

Bergslagen.se: Här hittar besökare ”bo-äta-göra” information. Då kommunen marknadsför sig under varumärket Bergslagen hänvisas målgruppen besökare/turister till denna sida för information.

7 Kommunikation med massmedia

Anställda i Hällefors kommun har rätt att uttala sig såväl som privatpersoner som i sin yrkesroll. Medarbetarna har ingen skyldighet att uttala sig utan har alltid rätt att hänvisa till sin chef eller annan informationsansvarig. Vid kontakter med media talar varje medarbetare om att hen representerar Hällefors kommun och samtidigt berättar om sin roll och plats i organisationen.

Hällefors kommun måste enligt lag förse massmedia med korrekt och fullständigt underlag.

8 Kriskommunikation

I kommunens *krisledningsplan* finns kriskommunikationsplaneringen beskriven. Underlaget användas tillsammans med informations- och kommunikationspolicyn i alla slags situationer då delar av verksamheten, eller hela verksamheten, är utsatt för hårt tryck eller av andra skäl behöver förstärkt och intensifierad kommunikation.