

Kommunikationspolicy

Planerad och genomtänkt kommunikation är ett viktigt verktyg för att uppnå Härryda kommuns mål, både de övergripande och för enskilda sektorer och verksamheter. Vi är en serviceorganisation med myndighetsansvar som finns till för våra medborgare, vilket ställer krav på att vi ständigt kommunicerar.

Vi ska inte bara berätta att saker händer utan också varför. Vi ska lyssna och välkomna dialog, eftersom åsikter och synpunkter berikar oss och bidrar till kommunens utveckling. Härryda kommuns kommunikation ska bidra till att skapa förståelse, delaktighet och engagemang. Kommunikation måste därför vara en naturlig del i verksamhetsplanering och i beslutsprocesser.

Detta ska känneteckna vår kommunikation

Tillgänglig och snabb

Det ska det vara lätt att komma i kontakt med Härryda kommun och vi ska ge snabb återkoppling. Kommunens information ska finnas tillgänglig i olika kanaler och vi ska vara sträva efter att möta våra medborgare i de forum och kanaler där de befinner sig.

Tydlig och anpassad

Vårt språk ska alltid vara enkelt och begripligt och information ska sättas in i sitt sammanhang. Innehåll och form ska, så långt som det är möjligt, anpassas efter mottagarens behov och förutsättningar. Det ska alltid framgå att det är Härryda kommun som är avsändare och den grafiska profilen ska följas.

Korrekt och trovärdig

Information från Härryda kommun ska vara saklig, korrekt och relevant. Vi ska säga vad vi vet, inte spekulera eller dölja fakta. Vi berättar så snart som möjligt om både positivt och negativt.

Genomtänkt och planerad

Intern och extern kommunikation ska i den mån det är möjligt samordnas så att både medarbetare och externa målgrupper nås av samma budskap. När vi kommunicerar ska det finnas ett tydligt syfte, *vad* som ska kommuniceras, *varför*, *till vem*, *hur* och *när* det ska ske. Kommunikationsinsatser ska, så långt det är möjligt, följas upp och utvärderas.

Anpassad till omvärlden

Ny teknik, nya samhällstrender, lagstiftning och förändrade behov ställer krav på att vi är beredda att hela tiden ompröva våra arbetsätt och de kanaler vi använder för kommunikation. Vi bejakar omvärldens krav på snabbhet men väger det mot vikten av att få fram korrekta och relevanta uppgifter.

Extern och intern kommunikation i samverkan

Målgrupper för vår externa kommunikation är de som bor, verkar i eller besöker Härryda kommun. Syftet med extern kommunikation är att ge information om service och tjänster, att berätta vad som händer i kommunen samt att skapa engagemang, delaktighet och förståelse genom att berätta om hur kommunen arbetar och varför. Genom att berätta om såväl negativa som positiva beslut och förändringar bygger vi förtroende för våra verksamheter. Extern kommunikation ska också uppmuntra till debatt och dialog och bidra till att invånarna får veta på vilket sätt de kan få insyn i och påverka i olika frågor.

Målgrupper för vår interna kommunikation är de som arbetar inom Härryda kommuns verksamheter. Syftet är att dela viktig information samt skapa delaktighet och engagemang. En fungerande intern kommunikation underlättar samarbeten inom förvaltningen och bidrar till att medarbetare känner sig som en del i ett större sammanhang.

Härryda kommun är en kommunikativ organisation

Kommunikation ska vara en integrerad del av beslutsfattande, ledarskap och medarbetarskap i Härryda kommun. Det innebär bland annat att:

- Kommunikationsaspekten tas med tidigt i alla processer
- Varje beslut följs av frågan “vilka behöver veta detta och hur ser vi till det?”
- Kommunikationen används planerat, strukturerat och utvärderas.

En kommunikativ organisation bygger till stor del på kommunikativa ledare. Sättet cheferna kommunicerar på är tongivande för kommunikationen i hela organisationen och för hur Härryda kommun uppfattas av andra. Även medarbetare har ett ansvar för att ta reda på relevant information och bidra i dialog och diskussioner.

En kommunikativ organisation är en viktig pusselbit för kommunens varumärke och arbetsgivarvarumärke.

Kommunikation är ett delat ansvar

Vår huvudprincip är att den som äger information har ansvar för att den når ut till rätt målgrupp vid rätt tillfälle.

- Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens kommunikation.
- Kommunikationsenheten i ledning av kommunikationschef, har ett övergripande ansvar för *hur* Härryda kommun arbetar med intern och extern kommunikation. Enheten är en central funktion som stöttar verksamheterna i deras kommunikationsarbete samt tar fram övergripande strategier och rutiner.

- Varje chef är ansvarig för såväl intern som extern kommunikation inom respektive verksamhet och att den utförs i enlighet med kommunikationspolicyn. Chefer har ett särskilt ansvar för att ge sina medarbetare relevant information, involvera i dialog och skapa utrymme för kommunikation.
- Partipolitisk information hanteras av partiernas egna organisationer.

Öppenhet gentemot media och journalister

Den bild som media ger av våra verksamheter har stor betydelse för hur Härryda kommun uppfattas externt. Vi ska förse journalister och opinionsbildare med så fullständigt underlag som möjligt och aktivt medverka till att korrekt information sprids. Vi ser medias granskande uppdrag som positivt då det kan bidra till att kommunens verksamheter utvecklas och blir bättre.

Vi ska vara transparenta och tillgängliga för frågor och vi ser gärna att både medarbetare och chefer uttalar sig i media, vi ska bidra till bra diskussioner. Vi ska kontinuerligt berätta om positiva nyheter och goda exempel från Härryda kommuns verksamheter.

Extra viktigt vid kris

Det finns olika typer av kriser; till exempel olyckor, bränder och samhällsstörningar men också förtroendekriser. Vid en kris eller extraordinär händelse ska vi snabbt ta initiativ till kommunikation och information för att undvika ryktesspridning, missförstånd eller oro.

Väl genomförd kriskommunikation kräver snabbhet, planering, samordning och uthållighet och kan därmed kräva stora resurser. Vi bedöms i efterhand inte endast utifrån det som inträffat, utan även utifrån hur vi hanterade krisen.

Policyns giltighet

Kommunikationspolicyn gäller tills vidare.

Fastställd av kommunfullmäktige 2019-09-19, § 120