

POLICY FÖR

# Kommunikation



<b>Antaget av</b>	Kommunfullmäktige
<b>Antaget</b>	2018-05-07 § 52
<b>Giltighetstid</b>	Tillsvidare, dock längst fyra år efter antagande.
<b>Dokumentansvarig</b>	Kommunikationschef

## Håbo kommuns styrdokumentshierarki



**Diarienummer** KS 2018/00200 nr 81047

**Gäller för** Samtliga nämnder och bolag.

**Tidpunkt för aktualitetsprövning** -

**Ersätter tidigare versioner** 2011-01-17, KS2011/9 nr 2010.2226

**Relaterade styrdokument** Policyn för kommunikation kompletteras med anvisningar för tillämpning av denna, samt riktlinjer rörande grafisk profil och rutiner för kommungemensamma kanaler som exempelvis kommunens webbplats och sociala medier.

## Revidering av policy för kommunikation

### Innehåll

1.	Inledning	4
2.	Syfte	4
3.	Avgränsning	4

## **1. Inledning**

Detta dokument anger förutsättningar, kännetecken och förhållningssätt, ansvar, målgrupper och kanaler för kommunens interna och externa kommunikation.

## **2. Syfte**

God kommunikation är ett ledningsverktyg som bidrar till att kommunens övergripande mål uppfylls. Ett framgångsrikt kommunikationsarbete bidrar till att öka medborgarnas förtroende för kommunen och medarbetarnas delaktighet, motivation och ansvar på arbetsplatsen.

## **3. Avgränsning**

Kommunens kommunikation omfattar allt utbyte av information och åsikter, som sker genom kommunens informationskanaler eller som har kommunen som part eller avsändare.

## Policy för kommunikation

God kommunikation är ett ledningsverktyg som bidrar till att kommunens övergripande mål uppfylls. Ett framgångsrikt kommunikationsarbete bidrar till att öka medborgarnas förtroende för kommunen och medarbetarnas delaktighet, motivation och ansvar på arbetsplatsen.

Detta dokument anger förutsättningar, kännetecken och förhållningssätt, ansvar, målgrupper och kanaler för kommunens interna och externa kommunikation. Policyn kompletteras med anvisningar för policyn samt riktlinjer rörande grafisk profil och anvisningar för kommungemensamma kanaler som exempelvis kommunens webbplats.

### 1 Definition

Kommunens kommunikation omfattar allt utbyte av information och åsikter, som sker genom kommunens kommunikationskanaler eller som har kommunen som part eller avsändare.

### 2 Förutsättningar för vår kommunikation

#### 2.1 Kommunikationen ska stödja verksamhetens mål

Håbo kommuns interna och externa kommunikation har sin utgångspunkt i det kommunala uppdraget. Kommunikationen ska bidra till effektivitet och stödja verksamhetsmålen. Den ska även ytterst verka för visionen om att Håbo ska upplevas som en attraktiv plats för boende, besökare och näringsliv.

#### 2.2 Vår interna kommunikation har hög prioritet

Håbo kommun är en stor organisation med många medarbetare inom en mängd olika verksamheter. Att vår organisation är så komplex ställer extra höga krav på den interna kommunikationen. Kommunikation är en självklar stödprocess i all verksamhet men vi vill också att den ska bidra till delaktighet och ett gott arbetsklimat. Medarbetare som trivs och känner sig informerade och motiverade bidrar till verksamhetens utveckling och är goda ambassadörer för kommunen.

#### 2.3 Vi kommunicerar i konkurrens

Informationsmängden i samhället växer ständigt och konkurrensen om uppmärksamheten ökar. Vi möter en ny och föränderlig mediesituation där lokal, nationell och global information ständigt finns tillgänglig och där individen själv aktivt söker information. Individen ställer också ökade krav på interaktivitet och information anpassad till de egna behoven. För att nå fram i bruset och beröra ska vår kommunikation därför ske på mottagarens villkor.

## **2.4 Med kommunikation vårdar vi varumärket Håbo kommun**

Håbo kommuns varumärke är den bild av vår organisation och vår verksamhet som finns i intressenternas medvetande. Det gäller externa intressenter såväl som våra medarbetare. Alla som verkar inom Håbo kommun är med och påverkar hur vi uppfattas. Ju mer samstämmiga vi är i vår kommunikation, desto tydligare blir andras bild av oss och desto starkare blir Håbo kommuns varumärke. Med vårt varumärke vill vi signalera trovärdighet och förmedla bilden av en organisation som står för ansvar, tillgänglighet och utveckling. En tydlig och positiv bild av kommunen är viktig både för oss som leverantör av service och tjänster och för oss som arbetsgivare.

## **3 Anvisningar för tillämpning av kommunikationspolicyn**

Till denna policy finns en bilaga ”Anvisningar för tillämpning av kommunikationspolicyn” som utvecklar och konkretiserar nedanstående punkter.

### **3.1 Vår kommunikation ska planeras och följas upp**

Kommunikation ska användas strategiskt, vara genomtänkt och följas upp. Då bidrar den till såväl måluppfyllelse som utveckling för verksamheterna.

### **3.2 Våra intressenter är i fokus**

Vi kommunicerar på mottagarens villkor. För att vår kommunikation ska vara framgångsrik måste vi känna till våra intressenters förutsättningar. Håbo kommuns intressenter är: invånare, medarbetare, näringsliv, politiker, besökare, journalister, opinionsbildare, samarbetspartners, myndigheter och kommuner, ideella organisationer och fackliga organisationer.

### **3.3 Vår kommunikation ska vara tillgänglig, trovärdig och aktiv**

Håbo kommuns förhållningssätt innebär att vi är tillgängliga, trovärdiga och aktiva. Det ska återspeglas i våra handlingar och i vår kommunikation.

### **3.4 Övergripande mål för vår kommunikation**

Vår förmåga att erbjuda service och tjänster av hög kvalitet är den viktigaste faktorn för att skapa ett högt förtroende för Håbo kommun. Men vi bygger också förtroende genom vår kommunikation. Det övergripande målet för kommunikationen är:

*Vår kommunikation skapar förtroendefulla relationer med våra intressenter.*

### **3.5 Vi har ett gemensamt budskap**

Håbo kommun har ett övergripande budskap som kan brytas ner och uttryckas på olika sätt i kommunens verksamheter. Budskapet lyder:

*Håbo kommun, med alla sina verksamheter, bidrar till att Håbo är en attraktiv kommun att bo och verka i, besöka och återvända till.*

### **3.6 Kommunikation är allas ansvar, men för vissa är ansvaret särskilt uttalat**

Ansvaret för kommunikation och dialog följer verksamhetsansvaret. Det innebär att varje förvaltning och bolag ansvarar för kommunikationen inom sina verksamhetsområden.

Kommunikationsenheten ska stödja chefer och medarbetare i deras kommunikationsarbete, genom att initiera, genomföra och följa upp kommunikationsprocessen tillsammans med verksamheten.

### **3.7 Vår interna kommunikation har hög prioritet**

En väl fungerande internkommunikation:

- stödjer det dagliga arbetet,
- bidrar till att göra kommunen till en attraktiv arbetsgivare genom att skapa förutsättningar för dialog, delaktighet, engagemang och därigenom ett gott arbetsklimat,
- bidrar till välinformerade medarbetare och förtroendevalda och därigenom till högre kvalitet och effektivitet i den externa kommunikationen.

### **3.8 Vi har alla del i den externa kommunikationen**

En väl fungerande extern kommunikation är viktigt ur ett demokratiskt perspektiv, och gör det tydligt för invånare och andra intressenter vad kommunen erbjuder och står för.

Den externa kommunikationen ska:

- ge kunskap om kommunens verksamhet, den politiska styrningen, utbud och service,
- förenkla och underlätta vardagen för de som bor, verkar och vistas i Håbo,
- öka insyn, delaktighet och inflytande samt uppmuntra till kommunikation och dialog kring kommunens verksamhet och politiska beslut,
- stärka Håbo kommuns varumärke genom att skapa intresse och förtroende för kommunens verksamhet,
- attrahera potentiella medarbetare genom att de upplever kommunen som en attraktiv arbetsgivare.

### **3.9 Kriser ställer särskilda krav på kommunikationen**

Vid en kris agerar vi snabbt och kraftfullt i vår kommunikation. Vi utnyttjar och samordnar vår interna och externa kommunikation via de kontaktytor som lämpar sig bäst för den aktuella krissituationen. Särskilt viktiga är webbplatsen, intranätet, sociala medier och massmedia.

### **3.10 Vi följer vår gemensamma grafiska profil**

Den grafiska profilen ska bidra till att skapa extern tydlighet och intern samhörighet. En konsekvent använd grafisk profil stärker också intrycket av att kommunen arbetar professionellt. Den viktigaste gemensamma nämnaren i den grafiska profilen är vår logotyp.

### **3.11 Vår kommunikation följer det som är reglerat i lag**

Lagar som särskilt berör kommunikationsfrågor är bland annat Förvaltningslagen, Tryckfrihetsförordningen, Yttrandefrihetsgrundlagen, Offentlighets- och sekretesslagen, Dataskyddsförordningen (GDPR), Upphovsrättslagen och Webbdirektivet.