



# Kommunikationspolicy

## för Melleruds kommun

Antagen av kommunfullmäktige  
den 16 december 2020, § 157.



## **Inledning**

Denna policy är ett ramverk för kommunikation som omfattar Melleruds kommuns grundläggande värderingar och gemensamma förhållningssätt för kommunikation. Policyn riktar sig till medarbetare, chefer, förtroendevalda och andra som kommunicerar för kommunens räkning. Den ger samsyn kring vad som menas med god kommunikation och ska användas som vägledning för samtliga verksamheter vid kommunikation i det dagliga arbetet samt ligga till grund när mål, strategier och planer för kommunikation tas fram.

De kommunala bolagen är en del av Melleruds kommun och omfattas därmed av kommunikationspolicyn som är koncernövergripande. Genom ett gemensamt förhållningssätt till kommunikationen blir vi en tydlig avsändare som kommunicerar på ett sätt som passar målgruppen, i lämpliga kanaler, i rätt tid.

## **All kommunikation ska präglas av vår gemensamma värdegrund**

Melleruds kommun har en värdegrund som utgår från kärnvärdena öppenhet, ärlighet, integritet, människors lika värde och yrkesheder. Vår kommunikation och bemötande gentemot våra invånare ska präglas av vårt förhållningssätt gentemot omvärlden. Vi värnar om en god dialog, delaktighet och goda relationer, därigenom kan också idéer och synpunkter som kan främja kommunens utveckling fångas upp.

En väl fungerande kommunikation är en av de viktigaste förutsättningarna för demokrati och delaktighet.

## **Krav på kommunikationen och informationen**

Kommunikationen och informationen i Melleruds kommun ska vara:

### **Tillgänglig och öppen**

Alla har rätt till insyn i vår verksamhet, ta del av handlingar, beslut och information samt vara delaktiga i den demokratiska processen. Vi underlättar detta genom att välkomna dialog, synpunkter och frågor samt se till att information finns tillgänglig.

### **Enkel och anpassad**

Det ska vara enkelt att ta del av våra budskap och enkelt att nå fram till oss. Vi sätter oss in i mottagarens situation och anpassar budskap, språk och kanalval utifrån mottagarens behov och förkunskaper. Vi använder ett enkelt, kortfattat språk utan fackuttryck och förkortningar.

### **Intern före extern**

Vi kommunicerar i regel internt innan vi kommunicerar externt till massmedia och kommuninvånare. Det är extra viktigt när det handlar om större beslut och förändringar i kommunens verksamheter.

### **Samordnad och enhetlig**

Kommunikationen ska följa organisationens grafiska profil, det ska alltid framgå att kommunen är avsändare, det ger igenkänning och ökad trovärdighet. För starkare genomslag och stärkt varumärke strävar vi efter att samordna vår kommunikation över de organisatoriska gränserna och koordinerar kommunikationen internt och externt.

### **Tillförlitlig**

Man ska kunna lita på information som kommuniceras från Melleruds kommun. Vi förmedlar information snabbt och kontrollerar fakta. Vi ska säga vad vi vet, inte spekulera eller dölja fakta som talar mot oss. Vi skiljer på personliga åsikter och organisationens hållning i sakfrågan. Det ska framgå vem som är kommunens talesperson.

### **Planerad och proaktiv**

Information och kommunikation ska så långt som möjligt vara planerad och budgeterad. Vi tänker igenom innan vad som ska kommuniceras, varför, till vem, när det ska göras och hur det ska utvärderas, då ökar chanserna att insatsen når sitt syfte. Vi är proaktiva och tar initiativ till kommunikation och agerar hellre än reagerar.

## Ansvar

**Kommunstyrelsen**, genom kommunstyrelseförvaltningen, samordnar kommunövergripande information från och om Melleruds kommun.

**Nämnder och förvaltningar** är ytterst ansvariga för information inom sina respektive verksamhetsområden. I all kommunikation och information ska policys och riktlinjer för Melleruds kommun följas. Varje förvaltning ska tydliggöra hur informationen och kommunikationen ska skötas och hur ansvaret ska fördelas i den egna verksamheten. Förvaltningarnas rutiner ska bygga på "Kommunikationspolicy för Melleruds kommun" och "Riktlinjer för kommunikation i Melleruds kommun".

**Chefer** ansvarar för kommunikationen i den egna verksamheten. De säkerställer att det finns relevant information om verksamheten och att kommunikationen med dem som berörs fungerar. Chefer är viktiga företrädare för verksamheten i relationer och samverkan. De säkerställer att invånare får viktig information om verksamheten och för en ständig dialog med andra chefer och ledning för att uppdatera och hålla sig uppdaterad. Kommunikationen med medarbetare är en viktig del av ledarskapet. Med kommunikation skapar chefer förståelse, mening och engagemang för att förverkliga mål och vision. Chefer skapar dialog och förmedlar medarbetares idéer och tankar vidare för att skapa ett gott kommunikationsklimat och delaktighet bland medarbetare.

**Medarbetare** har en viktig roll i kommunens kommunikation, både internt och externt. I sin roll ingår det ett personligt ansvar att hålla sig informerad och informera andra om allt som är av betydelse för sina egna arbetsuppgifter, kollegor och den verksamhet man tjänstgör inom. Där ingår också att själv framföra information i frågor som är viktiga för det egna arbetet och delta i en löpande dialog på arbetsplatsen.

**Kommunikatören** ansvarar för att skapa förutsättningar, strukturer och att utveckla information och kommunikation med verksamhetens målgrupper. Chefer och ledning får stöd i att bedöma kommunikationsbehov och med kommunikationsplanering.

Även om vi har olika funktioner, ansvar och roller inom kommunikationsområdet är det ett gemensamt ansvar att bidra till den externa och interna kommunikationen.

## Dokument om kommunikation och information med förklaringar om innehåll

- **Kommunikationspolicy för Melleruds kommun.** En kortfattad beskrivning av vårt gemensamma förhållningssätt till kommunikation. Exempelvis att den ska vara tillgänglig, öppen, enkel, samordnad, tillförlitlig och planerad. Vänder sig till alla medarbetare och förtroendevalda. Beslutas av kommunfullmäktige.
- **Riktlinjer för kommunikation i Melleruds kommun.** Detaljerad beskrivning av hur kommunikationen ska skötas. Innehåller riktlinjer för exempelvis intern och extern kommunikation och de lagar som reglerar kommunikationsarbetet. Vänder sig till alla chefer, medarbetare och förtroendevalda. Beslutas av kommunstyrelsen.
- **Kommunikationsstrategi.** En långsiktig plan som beskriver hur kommunikationen ska bidra till att nå Melleruds kommuns övergripande mål. Exempelvis anges vilka målgrupperna är samt vilka budskap vi ska förmedla av Mellerud. Vänder sig främst till chefer och förtroendevalda. Beslutas av kommunstyrelsen.
- **Grafisk profil.** Beskriver hur det material som vi producerar ska se ut: vilka typsnitt som ska användas, hur logotypen ska placeras, vilka färger som ska användas med mera. Beslutas av kommunfullmäktige.