

Kommunikationspolicy

Dokumenttyp	Policy
Fastställd datum	2021-09-27
Fastställd av	Kommunfullmäktige
Gäller för	Ljusdals kommun
Dokumentansvarig	Kommunchef
Förvaltare	Kommunstyrelseförvaltningen
Publicering	Intranät, ljusdal.se
Uppföljning	Internkontroll
Giltighetstid	Tills vidare
Revideras	Löpande vid behov
Översyn	Vart fjärde år från senaste fastställande/revidering
Senast reviderad	Ej
Diarienummer	KS 00180/2021

Inledning

Ljusdals kommuns kommunikationspolicy

Kommunikationspolicyn är ett dokument som ska vara vägledande för samtliga medarbetare på kommunen i det dagliga kommunikationsarbetet. Kommunikation är en förutsättning för insyn och delaktighet både för medarbetare och medborgare och ett verktyg för att uppnå mål och visioner.

Kommunikationspolicyn beskriver kommunens uppdrag gällande strategisk kommunikation, ansvarsfördelning, prioriteringsordning samt principer, målgrupper och kanaler för kommunikation.

Kommunikationspolicyn kompletteras med följande dokument:

- Verksamhetsplanering med årshjul
- Arbetsbeskrivningar
- Handlingsplan för kriskommunikation
- Grafisk manual
- Policy för sociala medier

Syfte

Varför har vi en kommunikationspolicy?

Syftet med kommunikationspolicyn är att ange hur Ljusdals kommun kommunicerar med medarbetare, medborgare och de som verkar och vistas i Ljusdals kommun.

Omfattning

Målgrupper och kanaler för kommunikation

Vår kommunikation ska ha fokus på mottagarens behov. Oavsett ålder, kön, etnisk tillhörighet, funktionsnedsättning, könsidentitet eller språkkunskaper ska det gå att tillgodogöra sig grundläggande information från Ljusdals kommun.

Målgrupper för intern och extern kommunikation

Målgrupper för intern kommunikation är medarbetare, förtroendevalda och fackliga organisationer. Målgrupper för extern kommunikation är medborgare, företagare, besökare, medier, föreningar, andra kommuner och myndigheter.

Kanaler för intern och extern kommunikation

Intranätet är huvudkanal för intern kommunikation. De främsta kanalerna för extern kommunikation är ljusdal.se och kommunens officiella Facebook-sida facebook.com/ljusdalskommun. Andra viktiga kanaler för både intern och extern kommunikation är våra medarbetare och det personliga mötet.

Ansvar

Vem ansvarar för vad?

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för Ljusdals kommuns centrala kommunikation. Enheten för strategisk och hållbar utveckling stöttar samtliga förvaltningar och samordnar kommunens kommunikationsarbete, samtidigt som alla i kommunen ska stöttas i att tänka kommunikativt. Kommunikatören är en *strategisk* partner till samtliga förvaltningar och enheter, inte någon som ”levererar” kommunikation.

- **Den centrala kommunikationsfunktionen** på ESHU ansvarar för det strategiska arbetet med intern och extern kommunikation, samt det operativa arbete som sker genom kommunens intranät, hemsida och sociala medier. Utifrån verksamheternas önskemål ansvarar ESHU även för att analysera behov och mål med kommunikationen, formulera budskap och välja strategier och kanaler. ESHU sitter med på förvaltningarnas ledningsgruppsmöten för att kunna fånga upp frågor som behöver kommuniceras internt eller externt.
- **Förvaltningschefer** ansvarar för att chefer inom den egna förvaltningen får information om verksamhet och ekonomi. De ansvarar även för att den centrala kommunikationsfunktionen i ett tidigt skede görs delaktiga vid förändringsarbeten som påverkar medarbetare eller medborgare.
- **Chefer** ansvarar för att ge medarbetare information om verksamhet, ekonomi och sådant som har betydelse för det egna arbetet. De ansvarar även för att den centrala kommunikationsfunktionen i ett tidigt skede görs delaktiga vid större förändringsarbeten som påverkar medarbetare eller medborgare.
- **Varje medarbetare** har personligt ansvar att hålla sig informerade genom att ta del av de kanaler för information och kommunikation som används. Varje medarbetare ska ge tillförlitlig information om sina verksamheter och ett gott bemötande i alla kontakter.

Ansvar vid mediekontakter

- Mediekontakter ska präglas av öppenhet och tillmötesgående och syftar till att ge korrekt och allsidig information. Vi ska så långt som möjligt underlätta för medierna att bevaka kommunens verksamheter.

- Alla medarbetare har rätt att uttala sig och lämna information till medier. När det gäller uttalanden för kommunens eller förvaltningens räkning är det Ljusdals kommun som avgör vem som är talesperson i en viss fråga.

Rättigheterna att uttala sig och lämna information till medier är skyddade i regeringsformen, tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen. För medarbetare i kommunen gäller även yttrande- och meddelarfriheten i förhållande till arbetsgivaren. Meddelarfriheten innebär även ett förbud för kommunen som arbetsgivare att efterforska källan.

Principer

Principer för kommunikation

- Ljusdals kommun har många olika verksamheter men ska i kommunikationen alltid uppfattas som en organisation.
- Vi kommunicerar internt före externt så långt det är möjligt om förändringsarbeten och strategiskt viktiga frågor som rör kommunens verksamheter och medarbetare.
- Vår kommunikation ska utgå från vår värdegrund; mänskliga rättigheter.
- Kommunikationen ska stödja kommunens vision om hållbarhet samt mål om ett jämlikt, jämställt, demokratiskt och hållbart samhälle, hållbar miljö, hållbart näringsliv och arbetsliv, god omsorg och hälsa samt utbildning för alla.
- Vår kommunikation ska öka insyn och delaktighet samt bidra till att stärka den lokala demokratin.

Uppdrag och prioriteringsordning

Kommunikationsfunktionens uppdrag

Den centrala kommunikationsfunktionens uppdrag är att bevaka och samordna det strategiska interna och externa kommunikationsbehovet. Uppdraget är även att ansvara för kommunövergripande kommunikationsfrågor, kriskommunikation, samt stödja ledning och verksamheter i kommunikationsfrågor, exempelvis vid mediekontakter.

Intern kommunikation

Den interna kommunikationen är grunden till en väl fungerande kommun och även grunden för den externa kommunikationen. Varje medarbetare och förtroendevald ska få information om kommunen och den egna verksamheten direkt från kommunen.

Ljusdals kommuns interna kommunikation ska:

- ge tillgång till information som behövs för att sköta arbetsuppgifter och hur medarbetare själva aktivt kan söka information.
- bidra till att skapa delaktighet, engagemang och vi-känsla.
- ge kunskap om kommunens målsättningar, organisation, ekonomi, planerade förändringar och dess konsekvenser.
- ge kunskap om den egna verksamhetens mål, ekonomi och planer samt känna till de resultat som uppnås och inte uppnås.
- stärka förtroendet för arbetsgivaren Ljusdals kommun.

Extern kommunikation

Ljusdals kommun är en offentlig och demokratiskt styrd organisation som tillhandahåller tjänster och service som medborgarna har rätt till.

Ljusdals kommuns externa kommunikation ska:

- ge kunskap om kommunens verksamhet, medborgares rättigheter och förenkla för de som vill ta del av kommunens tjänster och service.
- ge kunskap om politisk styrning, hur beslut fattas.
- ge tillförlitliga och sakliga förklaringar om vilka beslut som fattats, vad kommunen vill uppnå samt hur medborgare kan vara med och påverka sin kommun.
- öka möjligheten till insyn, delaktighet och inflytande.
- stärka förtroende för organisationen Ljusdals kommun.
- stärka kommunens attraktionskraft

Prioriteringsordning

Behov av kommunikationsinsatser kan komma snabbt och oplanerat. Den centrala kommunikationsfunktionen arbetar utifrån aktuella resurser enligt följande prioriteringsordning:

1. Kriskommunikation och akuta kommunikationsinsatser.
2. Information om beslut som har betydelse för medarbetare eller medborgare.
3. Kommunikation som syftar till att stärka förtroendet för organisationen Ljusdals kommun
4. Information från kommunens verksamheter.
5. Förfrågningar gällande social medier, grafiska produktioner, filmproduktion, produktion av styrdokument och bearbetning av större textmassor eller marknadsmaterial.

Allmänt om policys i Ljusdals kommun

Policy

En policy anger kommunens förhållningssätt - vilka värderingar och grunder som ska styra arbetet inom avgränsade områden. En policy innebär principer, politik eller inriktning. Den kan klargöra synen på till exempel sponsring, internationella kontakter eller personalförmåner. Policyn innehåller inte några fasta regler, bara principer att hålla sig till som vägledning. En policy säger till exempel om kommunen är positiv eller negativ till konkurrensutsättning, sponsring, hemarbete, intern rörlighet, deltid etcetera.

Kommunövergripande riktlinjer kan utarbetas som en bilaga till policy. Verksamhetsspecifika riktlinjer kan utarbetas som komplement hos respektive verksamhet. En policy ska vara kortfattad och gäller tillsvidare. Policys beslutas av kommunfullmäktige.

Genomförande

Implementering är en viktig fas för att styrdokument ska få genomslagskraft och bli verkningsfullt. Respektive nämnd har huvudansvaret för förankring och införande av styrdokument. Kommunens förvaltningar ansvarar för verkställandet av det konkreta arbetet att integrera styrdokumentet i sina verksamheter så att rutiner, arbetsuppgifter och beslut utförs i enlighet med styrdokumentet.

Varje chef, inom den verksamhet som berörs av styrdokumentet, ska kommunicera styrdokumentet i verksamheten, det vill säga se till att styrdokumentets innehåll är känt bland medarbetarna och att dokumentet efterlevs samt följs upp i den egna verksamheten.

Revidering

Större ändringar och ändringar av principiell karaktär beslutas av kommunfullmäktige. Ändringar av icke principiell karaktär beslutas av kommunstyrelsen. Mindre ändringar av redaktionell karaktär beslutas av [kommunledningskontoret/dokumentansvarig](#).

Intervall revidering: Då en policy gäller tills vidare görs revidering vid behov. Översyn av revideringsbehov görs dock minst vart fjärde år från senaste revidering/fastställande av dokumentansvarig.