



**BJURHOLMS
KOMMUN**

Dnr: KS22-224 003

Riktlinjer för kommunikation

Föreskrift

Plan

Policy

Program

Reglemente

Regler

Riktlinje

Rutin

Strategi

Taxa

Antagen av kommunfullmäktige
2022-12-12 § 90

Giltig från och med
2023-01-06

Dokumentansvarig
Kommunchef

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	2
Inledning	3
Syfte	3
Mål.....	4
Informationsansvar vid extern och intern information	4
Så här kommunicerar vi i Bjurholms kommun	5
Intern kommunikation	5
Extern kommunikation	6
Massmedia	7
Kriskommunikation	7
Relaterade stöd- och styrdokument.....	8
Revidering	8

Inledning

I vår kommunikation strävar vi efter öppenhet och insyn. Bjurholms värdegrund är grunden i vårt arbete där ledorden medarbetarskap, bemötande och framtid ska vara vägledande för alla medarbetare, politiker och invånare.

Vår kommunikation både internt och externt ska vara snabb med hög tillgänglighet och gott bemötande. Vi strävar efter att kommunicera rätt saker i rätt tid såväl externt som internt.

Vi använder oss av klarspråk, det vill säga ett enkelt och vardat språk som är lätt för alla att förstå.

Kommunen tar tydligt avstånd från kommunikation som innebär diskriminering och kränkningar.

Massmediernas arbete med att spegla och granska kommunen och dess verksamheter ska underlättas.

Syfte

Riktlinjer för kommunikation anger ett gemensamt förhållningssätt i informations- och kommunikationsfrågor.

Riktlinjer för kommunikation beskriver hur vi i vår kommunikation ska bemöta våra målgrupper med lika värde, tillit, dialog och respekt. På så sätt säkerställer den att Bjurholmsborna och övriga målgrupper får god information oavsett vem de kommer i kontakt med i kommunen.

Bjurholms kommun kommunicerar utifrån tre olika perspektiv:

- Som en offentlig och demokratisk organisation ska Bjurholms kommun informera om det som berör Bjurholms invånare.
- Som arbetsgivare ska Bjurholms kommun ge sina medarbetare tillgång till den information de behöver för att de ska kunna utföra sitt arbete på ett bra sätt.
- Som marknadsförare av platsen Bjurholm, även mot målgrupper utanför kommunen, ska informationen vara inbjudande och bidra till att förstärka Bjurholm som en attraktiv plats att besöka, leva och arbeta i.

Mål

Riktlinjer för kommunikation ska stödja politik och verksamheter att bedriva ett aktivt informationsarbete, såväl internt som externt.

Riktlinjer för kommunikation är ett styrdokument som avser att skapa ett gemensamt synsätt och arbetssätt i kommunikationsfrågor.

Målet är att:

- Sprida kommunens kunskap och kompetens till medarbetare och invånare.
- Öka kommunens attraktivitet som resulterar i ett gott näringslivsklimat, bättre service och ökad inflyttning.
- Alla medarbetare och invånare ska bli goda ambassadörer för kommunen.
- Intern kommunikation ska leda till en effektivare kommun och bidra till att alla medarbetare upplever en ökad delaktighet och samhörighet.
- Demokratin utvecklas och dialogen med invånarna förbättras.

Informationsansvar vid extern och intern information

Kommunstyrelsen via kommunstyrelsens ordförande eller kommunchef ansvarar för kommunövergripande kommunikation från och om Bjurholms kommun. Kommunchefen har strategiskt ansvar för kommunikationsprocessen.

Nämnderna via ordförande och/eller förvaltningschef ansvarar för kommunikationen inom sina respektive verksamhetsområden.

Chefer och arbetsledare har kommunikationsansvar inom sina verksamhetsområden mot kommuninvånare och medarbetare. Varje chef/arbetsledare är ansvarig för att söka, inhämta och lämna information i frågor som är viktiga för det egna arbetet, kollegorna och för kommunen som helhet.

Kommunikatör

Kommunikatörens ansvar är att fungera som "internreporter" i kommunen. Fånga upp och ta reda på vad som är på gång inom verksamheterna och förmedla budskapet i rätt tid på ett enkelt och intressant sätt ut till berörda i dialog med verksamheterna.

Medarbetare har kommunikationsansvar inom sitt verksamhetsområde mot kommuninvånare och chef/arbetsledare. Varje medarbetare är ansvarig för att söka, inhämta och lämna information i frågor som är viktiga för det egna arbetet, kollegorna och för kommunen som helhet.

Så här kommunicerar vi i Bjurholms kommun

- **Korrekt**
All information som kommuniceras av kommunen ska vara korrekt.
- **Öppen**
Bjurholms kommun lyder under offentlighetsprincipen¹ så alla har rätt till insyn i kommunens verksamheter med undantag för information som är sekretessbelagd. Det ska vara lätt att komma i kontakt med och ta del av information från kommunen.
- **Snabb**
Informationen ska ske på ett serviceinriktat sätt och återkoppling ska ske så snabbt som möjligt.
- **Klarspråk**
Språket i informationen ska vara vårdat, enkelt och begripligt så det är lätt för mottagaren att förstå.
- **Enhetlig**
Det ska framgå tydligt att Bjurholms kommun är avsändare, därför ska den grafiska profilen² alltid följas.
- **Planerad**
Information och kommunikation ska vara planerad och budgeterad. I samband med stora projekt och stora aktiviteter ska information och kommunikation tidigt ingå i planeringen.
- **Partipolitiskt neutral**
Information som ges i Bjurholms kommuns namn ska vara partipolitiskt neutral.

Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation är en förutsättning för en framgångsrik extern kommunikation. Den interna kommunikationen ska vara tydlig, enkel och tillgänglig för samtliga medarbetare.

Den interna kommunikationen ska:

- Göra kommunens vision och mål kända
- Öka kunskapen om kommunens verksamheter
- Skapa delaktighet, motivation och trivsel

Interna kommunikationskanaler

Arbetsplatsträffar

På arbetsplatsträffar redogör, tolkar och förklarar cheferna verksamhetens mål. Det personliga mötet ger möjlighet till dialog, delaktighet, inflytande och kunskapsutbyte.

¹ [Offentlighetsprincipen](#)

² [Bjurholms kommuns grafiska profil](#)

Intranät

Intranätet är en gemensam kanal för snabb, aktuell och samtidig information till medarbetarna. Intranätet ökar medarbetarnas kunskap om kommunens verksamhet och förutsättningar, skapar delaktighet, vi-känsla och engagemang, bidrar till effektivitet i verksamheterna och underlättar samordning.

Mejl

Mejl kan vara ändamålsenlig när en liten grupp kommunicerar eller för information utan kommunikationsbehov till en större grupp. För information- och erfarenhetsutbyte i större grupper används hellre andra interna kommunikationsverktyg.

Webb

Vår webb är en viktig informationsplats. Informationen på vår webb riktar sig till både interna och externa målgrupper. Det är viktigt att medarbetarna regelbundet tar del av informationen på vår webb.

Extern kommunikation

Den externa kommunikationen ska utveckla kommunens relationer med andra parter. Med god extern kommunikation får kommunen en verksamhet som är lättillgänglig och som uppmuntrar till dialog, vilket skapar större förståelse för kommunens agerande i olika situationer.

Den externa kommunikationen ska:

- Bidra till god kommunal service.
- Skapa en positiv bild av kommunen.
- Förbättra dialogen med invånarna, näringslivet och andra parter.

Externa kommunikationskanaler

Externa möten

Det personliga mötet med dialog ger möjlighet till delaktighet, inflytande och kunskapsutbyte. Dialog innebär ömsesidigt utbyte av information och idéer som leder till ökad kunskap och förståelse.

Externa webbplatser

Kommunikation på externa webbplatser är till stor nytta för användarna och bidrar till effektivitet i kommunens verksamheter. Information som riktar sig till externa målgrupper publiceras externt men utgör även en kunskapsbas för medarbetarna.

I första hand ska kommunens webb, www.bjurholm.se, användas för att sprida aktuell och relevant information. Verksamheterna ska se till att kontinuerligt uppdatera informationen på webben som även är den kanal som kommunen använder vid information vid kriser med mera. Via webben har allmänheten möjlighet att kontakta kommunen.

Media

Media spelar en viktig roll som förmedlare av information, opinionsbildare och granskare. Bilden media förmedlar har betydelse för hur kommunen uppfattas. Därför har vi en professionell och serviceinriktad relation till media.

Annonser

Annonsering är ett sätt att nå externa målgrupper. Annonsering sker efter noggrant övervägande och alltid i samråd med kommunikatören. Annonser används som ett komplement till andra kommunikationsinsatser och är inte ett förstahandsval.

Sociala medier

Sociala medier är en yta för dialog, ett marknadsföringsverktyg och ger möjlighet till direktkontakt med målgrupperna. Bjurholms kommun kommunicerar i sociala medier för att berätta om verksamheten och förmedla viktig information. Ett konto i sociala medier ska vara godkänt av kommunchef. Den som utses att hantera sociala medier är ansvarig för att det sker på lämpligt sätt och enligt Bjurholms kommuns rutin för sociala medier.

Kommunal Information (KI)

Bjurholms kommuns informationsblad KI delas ut fem gånger per år till alla hushåll i kommunen. I den finns information från kommunens olika verksamheter samt annan information som kan vara intressant för kommunens invånare.

Massmedia

Som företrädare för allmänheten finns massmedia. Deras roll är att granska kommunens verksamheter och beslut. Ha en professionell och serviceinriktad relation till medierna. Vi är tillgängliga och prioriterar snabb återkoppling till journalister.

Medarbetare har lagstadgad rätt att ta kontakt med medier och uttala sig som privatpersoner och i sin yrkesroll. När vi uttalar oss för Bjurholms kommuns räkning bör vi skilja på privata åsikter och Bjurholms kommuns åsikter. Yttrandefrihet, meddelarfrihet och offentlighetsprincipen är utgångspunkter för alla mediekontakter.

Kriskommunikation

När händelser inträffar som leder till samhällsstörningar av olika slag spelar kommunikation och information en central roll. Riskkommunikationsfunktionen är en stödfunktion som kan startas upp när ordinarie verksamhet inte själva kan hantera kommunikation och information vid en extraordinär eller allvarlig händelse.

Vid extraordinära händelser eller samhällsstörningar som berör kommunen och de som lever, verkar och vistas här är kommunikation om händelsen och de åtgärder som vidtas av stor betydelse. Kommunikationsarbetet samordnas med berörda aktörer och präglas av saktighet, öppenhet och väl avvägd information till berörda. Vid extraordinära händelser eller samhällsstörningar följer kommunikationen kommunens instruktioner för riskkommunikation.

Relaterade stöd- och styrdokument

Dokument som är relaterade till riktlinjer för kommunikation är exempelvis:

- Rutiner för sociala medier
- Riktlinjer för kriskommunikation
- Rutin intern- och extern kommunikation
- Rutin för intranätet
- Grafisk profil Bjurholms kommun

Nya och/eller reviderade rutiner i verksamheterna som förtydligar eller relaterar till dessa riktlinjer utformas om behov uppstår.

Revidering

Riktlinjer för kommunikation revideras varje mandatperiod eller då behov uppstår.