

Kommunikationspolicy för Höors kommun

Antagen av KF 2019-01-30, § 8
Dnr KSF 2018/441



Mitt i Skåne

Kommunikationspolicy

Kommunen är en bred verksamhet med många uppdrag och flera olika roller. Vi arbetar på uppdrag av medborgarna och ska leverera bästa och mesta kommunala service för våra tillgängliga skattemedel.

Medborgarnas möjligheter att påverka ska tas tillvara. Idéer, synpunkter, kritik och beröm ska kunna levereras och tas emot på ett bra sätt.

Genom god kommunikation skapar vi förtroende och delaktighet. God kommunikation har också betydelse för bilden av Höör, för att stärka Höors position som en plats för boende och företagande, som arbetsgivare och som besöksmål.

För Höors kommun som arbetsgivare är kommunikation också ett medel för att driva verksamheten mot uppsatta mål, skapa sammanhang och bygga förtroendet starkt mellan ledning och medarbetare.

Kommunikation är därför ett av organisationens viktigaste strategiska verktyg både externt och internt. Vår kommunikation ska vara *öppen, tydlig och trovärdig*. Medborgare och potentiella medborgare, medarbetare och potentiella medarbetare hör till våra viktigaste målgrupper.

Den här policyn utgör grunden för vår kommunikation. För att få genomslag måste innehållet omsättas och användas i den dagliga verksamheten.

Tillsammans med andra dokument, som till exempel vår Grafiska profil, utgör kommunikationspolicyn en plattform för vår kommunikation.

Till policyn hör ett strategidokument som styr förhållningssätt, riktlinjer och regler för hur vi kommunicerar. Strategidokumentet kan komma att justeras inom verkställigheten efter hand som omvärlden och förutsättningarna förändras och ställer nya krav på ställningstaganden.

Nio principer för vår kommunikation

Information till alla. Alla medborgare och andra intressenter ska ha möjlighet att ta del av kommunal information och lämna synpunkter.

Öppenhet. Vi ska vara öppna för insyn och granskning; för synpunkter, frågor, kritik och beröm.

Trovärdighet. Vår trovärdighet bygger på att vi är ärliga och sanna när vi kommunicerar och svarar på frågor. Trovärdighet innebär att även tala om negativa händelser, vilket dessutom kan dämpa ryktesspridning och negativ publicitet.

Proaktiva och snabba. Vi ska berätta om vad som händer, både internt och externt, och sträva efter att göra det innan medarbetare, allmänhet eller massmedia börjar fråga. Vår ambition ska vara att ligga steget före och förutse ett informationsbehov. Vi ska motverka ryktesspridning och desinformation.

Utgå från mottagarens behov. Anpassa språk, innehåll och kanal efter målgrupp. Skriv enkelt och undvik facktermer. Glöm inte bort dem som inte använder internet.

Dialog, eller inte? Vi ska sträva efter att öka dialogen och bygga relationer med våra medborgare; för att skapa förståelse och acceptans, påverkansmöjlighet och delaktighet.

För enkla och i grunden okomplicerade budskap är traditionell envägskommunikation dock fortfarande mest relevant och effektivt.

Inåt före utåt. Nyheter, händelser och beslut ska så långt möjligt kommuniceras internt innan de förmedlas utåt, för att skapa delaktighet och en känsla av sammanhang och tillhörighet i organisationen.

Bemöt negativ publicitet. Förmedla gärna en sann, nyanserad, men inte förskönande bild av händelser som får negativ publicitet.

Tydlig avsändare. Det ska tydligt framgå att det är Höörskommun som är avsändare av all extern information. Vår grafiska profil ska följas i all korrespondens, i affischer, broschyrer, informationsmaterial och så långt möjligt i olika digitala kanaler.