Kommunstyrelsen
Kommunikationsenheten
Anna-Karin Niemann

Datum
2025-10-22

Referens
KS-2025-00255

Kommunikationspolicy för Bollnäs kommun

Dokumenttyp POLICY	**Diarienummer** KS-2025-00255
Beslutad av Kommunfullmäktige	**Datum** 2025-12-15 § 86
Dokumentet gäller för Samtliga nämnder	**Reviderat**
För revidering ansvarar Kommunstyrelsen	**Dokumentet gäller till** 2029-12-15
För uppföljning ansvarar Kommunstyrelsen	**Dokumentansvarig** Kommunstyrelseförvaltningen
Dokumentet ersätter Bollnäs kommuns informations- och kommunikationspolicy – KS-2014-00165	

Bollnäs kommuns styrdokument

Aktiverande

Syftar till förändring och utveckling

STRATEGI – avgörande vägval för att nå målen

PROGRAM – verksamheter och metoder i riktning mot målen

PLAN – aktiviteter, tidsram och ansvar

Normerande

Reglerar redan befintlig verksamhet

POLICY – anger kommunens förhållningssätt till givna situationer

RIKTLINJER – rekommenderade sätt att agera

REGLER – absoluta gränser och ska-krav

1 Innehållsförteckning

1 Innehållsförteckning 3
2 Inledning och bakgrund 3
2.1 Ramverk och överväganden 3
2.2 Koppling till andra styrdokument 3
3 Kommunikationspolicy för Bollnäs kommun 4
3.1 Inriktning för Bollnäs kommuns kommunikation 4
3.2 Ansvar och roller 5
4 Uppföljning och revidering 5
4.1 Uppföljning och ansvar 5
4.2 Revidering 5

2 Inledning och bakgrund

Syftet med Bollnäs kommuns kommunikationspolicy är att skapa samsyn och att tydliggöra kommunens inriktning för kommunikationsområdet. Det innebär: intern och extern kommunikation, kriskommunikation och varumärkeskommunikation.

Policyn omfattar samtliga nämnder och förvaltningar inom Bollnäs kommun och ska vara styrande i planering, genomförande, uppföljning och utveckling av kommunens kommunikation.

Policyn beskriver övergripande inriktning och mål och kompletteras med bestämmelser och rutiner inom olika kommunikationsområden som ger ytterligare stöd.

2.1 Ramverk och överväganden

Den lagstiftning som är relevant för kommunikationsområdet är kommunallagen, som innebär att Bollnäs kommun är skyldig att informera och skapa möjlighet för insyn och påverkan, samt förvaltningslagen, som styr hur ärenden hanteras. Utöver dessa regleras kommunens kommunikation av lagar som tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighetsprincipen, dataskyddsförordningen (GDPR), lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS), upphovsrättslagen och språklagen.

2.2 Koppling till andra styrdokument

Ersätter styrdokumentet:

Bollnäs kommuns informations- och kommunikationspolicy – KS-2014-00165, antagen av kommunfullmäktige 2014-04-28, § 117

Koppling till andra styrdokument:

Krisledningsplan för Bollnäs kommun – Beslutad av kommunchef 2023-09-28 - KS-2023-00242

Kompetensförsörjningsplan Bollnäs kommun 2023-2026 – Beslutad av kommunchef 2023-11-13 - KS-2023-00399

Bestämmelse mediafrågor - Beslutad av kommunchef 2024-11-06 - KS-2024-00336

Bestämmelser för externwebb – bollnas.se - Beslutad av kommunikationschef 2024-05-14 - KS-2024-00195

Bestämmelser för Bollnäs kommuns närvaro i sociala medier - Beslutad av kommunchef 2023-02-13 - KS-2023-00095

Bestämmelse för digitala skyltar – Beslutad av kommunchef 2021-09-13 - KS-2021-00279

3 Kommunikationspolicy för Bollnäs kommun

Bollnäs kommuns kommunikation ska vara öppen, korrekt, tydlig, aktuell, tillgänglig och målgruppsanpassad. Kommunen ska främja dialogen med invånarna och bjuda in till dialog. Kommunen ska alltid sträva mot proaktiv, planerad och samordnad kommunikation. Bollnäs kommun ska arbeta aktivt med tillgänglig kommunikation för att bidra till ett mer inkluderande samhälle där alla har möjlighet att ta del av information på lika villkor. Kommunikationen ska genomsyras av kommunens värdegrund; modiga, medskapande, förtroende och professionell.

När kommunen kommunicerar ska det vara tydligt att det är Bollnäs kommun som är avsändare, därför ska den gemensamma grafiska profilen alltid användas, för igenkänning och tydlighet.

Bollnäs kommun ska vara öppen och lättillgänglig. Det ska vara lätt att komma i kontakt med kommunen och man ska känna sig väl bemött.

Bollnäs kommun ska vara tillgängliga och öppna i kontakten med media. Kommunen ska svara på frågor, ta ansvar och bemöta kritik, samt sträva efter att komma till tals.

Den interna kommunikationen kommunen följer organisationens struktur, det innebär att information går från chef till medarbetare och omvänt.

Kommunens kommunikation ska fungera även under svåra förhållanden, vid kriser och vid påfrestningar på samhället. Bollnäs kommuns kriskommunikation följer de tre grundprinciperna: Ansvarsprincipen, Likhetsprincipen och Närhetsprincipen.

Kommunstyrelsen har ansvar för att kommunikationsarbetet bedrivs enligt denna policy.

Kommunikationsenheten inom kommunstyrelseförvaltningen har ansvar för att upprätthålla styrdokument, rutiner och mallar för kommunikationsområdet enligt denna policy.

Kommunikationsenheten inom kommunstyrelseförvaltningen har ansvar för att leda, samordna, följa upp och utveckla Bollnäs kommuns arbete med intern och extern kommunikation, kriskommunikation och varumärkesarbete enligt denna policy.

Samtliga förvaltningar och verksamheter inom Bollnäs kommun ansvarar för att följa denna policy samt för att arbeta med kommunikation enligt de bestämmelser och rutiner som finns och kommer att tas fram inom kommunikationsområdet.

3.1 Inriktning för Bollnäs kommuns kommunikation

Kommunikationen ska i första hand:

bidra till att stärka förtroendet för Bollnäs kommun

bidra till att Bollnäs kommun uppfattas som en attraktiv arbetsgivare

Kommunikationen ska även:

bidra till att Bollnäs kommun uppfattas som en attraktiv plats att leva, verka i och besöka

3.2 Ansvar och roller

Med verksamhetsansvaret följer även kommunikationsansvaret. Det innebär att chefer i Bollnäs kommun prioriterar, sorterar och översätter information som berör deras verksamhet och medarbetare. Chefen informerar och skapar utrymme för dialog när det behövs.

Medarbetare i kommunen ansvarar för att ta del av information och att aktivt söka information, samt att delta i dialog och på möten.

För frågor som gäller kommunövergripande tjänstemannafrågor ansvarar kommunchef. Kommunchef ansvarar för att informera kommunstyrelsens ordförande och vice ordförande vid behov. Kommunstyrelsens ordförande ansvarar för att informera kommunstyrelsen vid behov.

För frågor på verksamhetsövergripande nivå ansvarar berörd förvaltningschef. Respektive förvaltningschef ansvarar för att informera kommunchef, nämndsordförande och vice ordförande vid behov. Nämndens ordförande ansvarar för att informera aktuell nämnd vid behov.

4 Uppföljning och revidering

4.1 Uppföljning och ansvar

Kommunikationschef i kommunstyrelseförvaltningen ansvarar för uppföljning av policyn. Uppföljning av dokumentets efterlevnad sker årligen enligt de rutiner för uppföljning som kommunikationsenheten ansvarar för.

Kommunikationschef rapporterar vid behov till kommunchefens ledningsgrupp, kommunstyrelsen och kommunfullmäktige om efterlevnad och uppföljning av policyn.

4.2 Revidering

Dokumentet ska aktualitetsprövas minst vart fjärde år eller vid en ny mandatperiod. Kommunikationsenheten ansvarar för aktualitetsprövningen.

Kommunikationschef ansvarar för att revidera policyn och för att förankra revideringen med kommunchefens ledningsgrupp samt för information till kommunstyrelsen.

Revidering av policyn ska fastställas av kommunfullmäktige.