

Socialnämnden

Socialnämndens svar på remiss - Revidering av policy för kommunikation

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

Sammanfattning

Socialnämnden har fått möjlighet att yttra sig över en remiss av reviderad policy för kommunikation. Yttrandet ska ha inkommit till kommunstyrelsen senast den 30 april 2023. Policyn beskriver kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte, inriktningsmål, grundläggande värden och principer samt ansvar. Policyn kompletteras med en ny riktlinje för information och kommunikation samt riktlinjer inom områdena delaktighet, service och tillgänglighet, kriskommunikation samt attraktivitet och platsvarumärke.

Ärendebeskrivning

Socialnämnden ställer sig positiv till policy för kommunikation men vill framföra följande:

- Policyn behöver uppdateras utifrån kommunens nya värdegrund. Den här policyn tycks bygga på den gamla
- Det är viktigt att fler styrande dokument från olika stödfunktioner som innehåller liknande inslag av arbete med kommunens värden och exempelvis olika typer av ledarskapsutveckling, som i det här fallet kommunikativt ledarskap, inte implementeras samtidigt. Här önskar nämnden ett tydligare samarbete mellan stödfunktionerna.
- Policyn pekar ut fler områden där både chefer och medarbetare förväntas kunna leva upp till specifika krav och förmågor. Genomgående i policyn anser nämnden att det är viktigt att lyfta fram vikten av möjlighet till stöd för chefer och medarbetare i att kunna ha förutsättningar att ta sitt kommunikationsansvar. Vissa delar behöver kontinuerligt erbjudas utbildning inom, exempelvis medieträning.
- I övrigt anser nämnden att policyn täcker området på ett tydligt och bra sätt.

SOCIALFÖRVALTNINGEN

Elisabeth Kántor
Förvaltningschef

—

Beslutet skickas till:
Kommunstyrelsen

§ 28

KSKF/2022:333

Remiss av revidering av policy för kommunikation

Beslut

1. Förslag till reviderad policy för kommunikation remitteras till samtliga nämnder och bolag.
2. Remissvar ska vara ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderad policy för kommunikation föreslås gå på remiss till samtliga nämnder och bolag. Policyn beskriver kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte, inriktningsmål, grundläggande värden och principer samt ansvar. Policyn kompletteras med en ny riktlinje för information och kommunikation samt riktlinjer inom områdena delaktighet, service och tillgänglighet, kriskommunikation samt attraktivitet och platsvarumärke.

Policyn har reviderats i ett brett samarbete med kommunens förvaltningar. Det pågår ett arbete med att revidera kommunens värden. Det kan påverka innehållet i policyn och kommer att hanteras i samband med remissvaren.

En professionell kommunikationsverksamhet är avgörande för att säkra god delaktighet i kommunens angelägenheter och likvärdig tillgång till kommunens service och tjänster. Det är också viktigt för att upprätthålla en god arbetsmiljö och en effektiv organisation. Kommunikationspolicyn tydliggör vilka krav som ställs på kommunkoncernens verksamheter. Den belyser även att kommunikation ska vara utformad så att den motverkar stereotypa föreställningar utifrån de sju diskrimineringsgrunderna och speglar hela Eskilstuna.

Vid kommunstyrelsens sammanträde uppmärksammas att remissen även med fördel remitteras till de råd som berörs.

Yrkanden

Jimmy Jansson (S) yrkar bifall till kommunledningskontorets förslag.

Beslutet skickas till:

Samtliga nämnder och bolag

Trygghetsberedningen

Rådet för funktionsrättsfrågor

Pensionärsrådet

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Kommunstyrelsen

Remiss av revidering av policy för kommunikation

Förslag till beslut

1. Förslag till reviderad policy för kommunikation remitteras till samtliga nämnder och bolag.
2. Remissvar ska vara ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

Sammanfattning

Ett förslag till reviderad policy för kommunikation föreslås gå på remiss till samtliga nämnder och bolag. Policyn beskriver kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte, inriktningsmål, grundläggande värden och principer samt ansvar. Policyn kompletteras med en ny riktlinje för information och kommunikation samt riktlinjer inom områdena delaktighet, service och tillgänglighet, kriskommunikation samt attraktivitet och platsvarumärke.

Ärendebeskrivning

2012 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första kommunikationspolicy. Syftet med policyn var att tydliggöra vad som gäller för informations- och kommunikationsarbetet inom kommunkoncernen. Policyn skulle bidra till ett professionellt förhållningssätt där de kommunikativa aspekterna vägs in i de beslut som fattas.

Efter beslutet har policyn omsatts till olika riktlinjer som beslutats politiskt samt till rutiner och anvisningar som beslutats på tjänstemannanivå.

I samband med programmet för en effektivare administration och den effektivisering och omorganisering som då skedde har en översyn av styrningen av kommunikationsområdet gjorts. Kommunikationsarbetet har under åren förändrats och utvecklats. Kommunikationsområdet har blivit alltmer omfattande och en förutsättning för en fungerande demokratisk och effektiv organisation. Alla medarbetare, chefer och förtroendevalda har ett viktigt kommunikationsuppdrag. Parallellt har de beslut som tidigare fattades politiskt blivit mer av en verkställighetsfråga, exempelvis grafisk profil, sociala medier, skyltning.

Därför föreslås kommunikationspolicyn revideras. Den kortas ned och syftet med kommunikationspolicyn är att på en övergripande nivå tydliggöra vad som gäller för

informations- och kommunikationsarbetet för att organisationen ska nå sina mål och ytterst Eskilstunas vision.

Policyn beskriver kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte, inriktningsmål, grundläggande värden och principer samt ansvar.

Policyn kompletteras med en ny riktlinje för information och kommunikation som ersätter fyra tidigare politiska beslut om grafisk profil, sociala medier, internkommunikation och skyltning. Dessa riktlinjer bryts ned till anvisningar och rutiner som beslutas på tjänstemannanivå. Dessutom kompletteras policyn med riktlinjer inom områdena delaktighet, service och tillgänglighet, kriskommunikation samt attraktivitet och platsvarumärke.

Policyn har reviderats i ett brett samarbete med kommunens förvaltningar.

Det pågår ett arbete med att revidera kommunens värden. Det kan påverka innehållet i policyn och kommer att hanteras i samband med remissvaren.

Policyn föreslås skickas på remiss till samtliga nämnder och bolag.

Finansiering

Den reviderade policyn bedöms inte ge några nya kostnader.

Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation

En professionell kommunikationsverksamhet är avgörande för att säkra god delaktighet i kommunens angelägenheter och likvärdig tillgång till kommunens service och tjänster. Det är också viktigt för att upprätthålla en god arbetsmiljö och en effektiv organisation. Kommunikationspolicyn tydliggör vilka krav som ställs på kommunkoncernens verksamheter. Den belyser även att kommunikation ska vara utformad så att den motverkar stereotypa föreställningar utifrån de sju diskrimineringsgrunderna och speglar hela Eskilstuna.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Tommy Malm
Kommundirektör

Eva Norberg
Kommunikationsdirektör

Beslutet skickas till:

Samtliga nämnder och bolag

Remiss från kommunstyrelsen

Revidering av policy för kommunikation

Ärendet remitteras till er för yttrande. Yttrandet ska ha kommit in till kommunstyrelsen via LEX och på papper senast den 30 april 2023.

Remissinstanser

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden
Förskolenämnden
Grundskolenämnden
Gymnasienämnden
Kultur- och fritidsnämnden
Miljö- och räddningstjänstnämnden
Socialnämnden
Stadsbyggnadsnämnden
Serviceämnden
Torshälla stads nämnd
Valnämnden
Vård- och omsorgsnämnden
Överförmyndarnämnden
Trygghetsberedningen
Rådet för funktionsrättsfrågor
Pensionärsrådet
Eskilstuna kommunföretag AB

Ansvarig direktör på kommunledningskontoret

Eva Norberg

STYRDOKUMENT

Policy för kommunikation

Beslutad när	
Beslutad av	Kommunfullmäktige
Diarienummer	KSKF/2022:333
Ersätter	KSKF/2012:219 Kommunikationspolicy för Eskilstuna kommunkoncern
Gäller för	Samtliga nämnder och bolag.
Gäller fr o m	
Gäller t o m	Tillsvidare
Dokumentansvarig	Kommunikationsdirektör
Uppföljning	

Program

Ett program är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla vad som ska uppnås inom ett visst område. Det tar inte ställning till utförande, prioriteringar och metoder. Program ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige eller av berörd nämnd.

Plan

En plan är ett styrande dokument som ska visa en färdriktning genom att innehålla konkreta mål och riktlinjer. Den ska vara tidsbegränsad och beslutas av kommunfullmäktige eller av berörd nämnd.

Policy

En policy är ett styrande dokument som ska visa ett övergripande förhållningssätt och som ska tjäna som vägledning inom ett område, med angivande av övergripande mål och värden som ska eftersträvas. Policys ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

Riktlinje

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige eller av berörd nämnd.

Ämnesområde och bakgrund

Eskilstuna kommunkoncern är en offentlig och politiskt styrd organisation som i huvudsak är till för alla kvinnor och män, flickor och pojkar samt icke-binära som bor, verkar eller studerar i Eskilstuna. En förutsättning för en demokratisk och effektiv organisation är väl fungerande kommunikation, inom kommunkoncernen och med invånare och verksamma i kommunen. Alla medarbetare, chefer och förtroendevalda har därför ett viktigt kommunikationsuppdrag.

Syftet med kommunikationspolicyn är att på en övergripande nivå tydliggöra vad som gäller för informations- och kommunikationsarbetet för att organisationen ska nå sina mål och ytterst Eskilstunas vision.

Med Eskilstuna avses hela Eskilstuna, inklusive Torshälla och landsbygden. I dokumentet används begreppen invånare för de personer som bor i Eskilstuna, tillfälligt eller permanent, kunder för de personer som använder sig av kommunens tjänster (exempelvis elever, brukare, näringsliv), besökare för de som besöker Eskilstuna, privat eller i tjänsten och verksamma för de som driver någon form av ideell eller kommersiell verksamhet i Eskilstuna.

Policy för kommunikation

Kommunikationens förutsättningar

I framgångsrika organisationer är kommunikation integrerat i det ordinarie arbetet och inget som sker separat. Därför behöver kommunikationsperspektivet finnas med som en parameter i politiska beslut samt i planering, genomförande, uppföljning och förbättring av kommunkoncernens verksamheter. En utgångspunkt är att det finns en utbredd förståelse för att kommunikation är en förutsättning för det demokratiska uppdraget, organisationens välmående, måluppfyllelse och framgång.

- Ett genomtänkt och väl fungerande kommunikationssystem, med kanaler, verktyg, rutiner och metoder, lägger grunden för kommunikationsarbetet, på såväl kommunkoncerngemensam nivå som i den enskilda verksamheten.
- Olika röster värdesätts och ett aktivt lyssnande bidrar till att organisationen utvecklas, anpassas till förändringar och driver utveckling. Dialogen värdesätts som ett medel för att kunna handla klokt.
- Chefer och medarbetare har kommunikativ kompetens och tar ansvar för kommunikationen. Organisationens värden är ett stöd för medarbetarna i deras kommunikativa uppdrag.
- Kommunikationen bidrar till att tydliggöra de politiska besluten gentemot invånarna och vad som förväntas av organisationen.
- Kommunikatörerna stödjer verksamheten och driver utvecklingen av organisationens kommunikation.

Vårt löfte

Kommunkoncernens löfte Goda hållbara möten är den gemensamma kompassen i det dagliga arbetet. Varje möte är avgörande för hur kommunkoncernen lever upp till invånarnas, brukarnas och kundernas förväntningar. Genom att leverera tjänster av god kvalitet och kommunicera kommunkoncernens tjänster på ett tydligt och konsekvent sätt och så skapas förtroende och därmed ett starkt varumärke. Vårt löfte, Goda hållbara möten är utgångspunkten i vår kommunikation.

Eskilstunas platsvarumärke används för att på ett enhetligt sätt utveckla och marknadsföra Eskilstuna som en attraktiv plats att besöka, studera i, driva företag eller bo i.

Inriktningsmål

Kommunikationsarbetet har fem huvudfunktioner:

- Göra medarbetare delaktiga och välinformerade
- Tydliggöra kommunkoncernens uppdrag och tjänster
- Främja demokratin
- Hantera kriser
- Synliggöra Eskilstunas tillgångar, upplevelser och utveckling och därmed bidra till Eskilstunas attraktionskraft.

Internkommunikation

Alla medarbetare ska förstå sin roll i helheten, det egna uppdraget, ges möjlighet att vara delaktig i verksamhetens utformning och utveckling samt ha tillgång till den information som behövs för att fullgöra sitt uppdrag.

Service och tillgänglighet

Invånare, kunder och besökare ska uppleva att det är lätt att få tydlig och begriplig information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.

Insyn, delaktighet och jämlikt inflytande

Invånare och verksamma ska uppleva att det är lätt att ha insyn i och vara delaktig i den demokratiska processen.

Kriskommunikation

Medarbetare, invånare och verksamma i Eskilstuna ska vid en kris känna till vad som har hänt, vad som förväntas av dem under krisen och vilka åtgärder som vidtas för att hantera krisen.

Ortskommunikation

Invånare, besökare och verksamma ska få en nyanserad bild av Eskilstunas tillgångar, upplevelser och utmaningar samt den utveckling som sker, vilket bidrar till engagemang, nyfikenhet, stolthet och intresse för att besöka, flytta till, studera och investera i Eskilstuna.

Grundläggande värden och principer

Kommunikationsarbetet utgår från Eskilstuna kommunkoncerns värden: invånar-, brukar- och kundfokus, helhetssyn, professionalism, respekt, samt tydlighet.

Invånarens, brukarens och kundens fokus

Kommunikationsarbetet ska utgå från invånarens, kundens, besökarens och den verksamhets perspektiv. Innehåll ska vara relevant och kommunikationen anpassad utifrån målgruppens förutsättningar. Hänsyn ska tas till att målgruppen/mottagarna består av kvinnor och män, flickor och pojkar samt icke-binära.

Helhetssyn

Kommunikationen ska bygga på en helhetssyn utifrån invånarens, kundens och den verksamhets situation och så långt som möjligt vara samordnad mellan olika aktörer inom kommunkoncernen.

Professionalism

Kommunikationsarbetet ska vara planerat och förutseende, såväl externt som internt och följas upp löpande. Kommunikationsbehovet ska analyseras för att kunna ge rätt information i rätt tid till rätt målgrupper.

Respekt

Bemötandet ska vara gott och invånarnas frågor och synpunkter ska besvaras skyndsamt. All intern och extern kommunikation ska vara utformad så att den motverkar stereotypa föreställningar utifrån de sju diskrimineringsgrunderna och spegla hela Eskilstuna. Massmediernas arbete med att granska verksamheter ska underlättas.

Tydlighet

Kommunikationen ska vara ärlig, öppen och saklig. Vi ska använda ett språk som är enkelt och tydligt och texter ska vara skrivna på klarspråk. All kommunikation ska följa kommunens och bolagens grafiska profil.

Ansvar

Ansvar för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Det innebär att varje nämnd/styrelse och förvaltning/bolag ansvarar för kommunikationen inom sitt verksamhetsområde.

Det betyder att medarbetaren har ett tydligt ansvar för en värdeskapande kommunikation för sitt uppdrag. Chefer ansvarar för att upprätta en kommunikationsplanering och ett beslutat och känt kommunikationssystem för sin verksamhet.

Respektive förvaltningschef/VD ansvarar i samråd med sin kommunikationschef/kommunikationsstrateg för att planera, genomföra,

utveckla och följa upp kommunikationsuppdraget i enlighet med kommunikationspolicyn.

Kommunikationsfunktionen driver kanaler, planerar och paketerar kommunikationsinsatser och ger stöd till chefer och andra nyckelpersoner utifrån övergripande mål och prioriteringar.

Kommunikationsdirektören leder, samordnar, utvecklar och utvärderar det gemensamma strategiska kommunikationsarbetet i kommunkoncernen utifrån kommunikationspolicyn.

Koncernledningen är tillsammans med nämndordföranden ansvariga för den gemensamma kommunikationen i kommunkoncernen.

Uppföljning

Ansvar för implementering och därmed även uppföljning av kommunikationspolicyn ligger på respektive förvaltnings- och bolagschef. Ett särskilt ansvar för den gemensamma uppföljningen ligger även på kommunikationsdirektören.

Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering

Kommunikationspolicyn bygger på bestämmelser i svensk lag avseende informationsfrihet, yttrandefrihet, offentlighet och sekretess (Yttrandefrihetsgrundlagen, Tryckfrihetsförordningen och Offentlighets- och sekretesslagen), informationsansvar (Kommunallagen, Förvaltningslagen och Språklagen) samt arbetsmiljöansvar (Arbetsmiljölagen).

Förhållande till redan fattade politiska beslut

Eskilstuna kommun har en långsiktig vision som visar vägen till Eskilstuna 2030. Vägen till visionen går via den 4-åriga strategiska inriktningen som fullmäktige fastställt och den årsplan som årligen beslutas av fullmäktige. God kommunikation är en förutsättning för att styra och leda mot de strategiska målen och visionen och där ska kommunikationspolicyn vara vägledande.

Policyn konkretiseras i följande riktlinjer med tillhörande anvisningar:

- Riktlinjer för information och kommunikation
- Riktlinjer för service och tillgänglighet
- Riktlinjer för kriskommunikation
- Riktlinjer för medborgardialog
- Plattform för varumärket Eskilstuna

Policy för information och kommunikation ersätter tidigare Kommunikationspolicy, dnr KSKF/2012:219.