

Kommunstyrelsen

## Revidering av policy för kommunikation

### Förslag till beslut

#### ***Förslag till kommunfullmäktige***

1. Policy för kommunikation antas att gälla från 1 juli 2023 och ersätter Kommunikationspolicy för Eskilstuna kommunkoncern (KSKF/2012:219) beslutad av kommunfullmäktige den 13 december 2012 § 245.
2. Kommunstyrelsen får i uppdrag att utveckla stöd till nämnderna och bolagen som underlättar efterlevnad av policyn.

### Sammanfattning

År 2012 beslutade kommunfullmäktige om kommunikationspolicy för Eskilstuna kommun (KSKF/2012:219). Ett reviderat förslag till policy har tagits fram. 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.

Förslaget har gått på remiss och samtliga nämnder och styrelser förutom valnämnden och Eskilstuna logistik och Etablering AB har svarat på remissen. Flertalet nämnder och samtliga bolag ser positivt på policyn med ett fåtal förslag till revideringar. Policyn har bland annat uppdaterats utifrån beslut om reviderade värden i Eskilstuna kommunkoncern. Nämnderna efterfrågar även stöd till chefer och medarbetare för att kunna efterleva policyn i form av utbildningar, mallar, checklistor, etc, ett arbete som är under uppstart.

### Ärendebeskrivning

Den 13 december 2012 § 245 beslutade kommunfullmäktige om Eskilstuna kommuns första kommunikationspolicy (KSKF/2012:219). 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. Invånarnas förväntningar på transparens och kommunikation har blivit alltmer omfattande och kommunikation har blivit 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 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.

Förslag till policy har skickats på remiss till samtliga nämnder och bolag. Alla nämnder har svarat på remissen förutom valnämnden och samtliga styrelser förutom Eskilstuna Logistik och Etablering AB.

De flesta nämnder ställer sig positiva till policyn liksom samtliga styrelser. Några synpunkter har inkommit som bidragit till revidering av förslaget.

- Policyn har uppdaterats utifrån de nya värden för Eskilstuna kommunkoncern som beslutades av kommunfullmäktige i april 2023.
- Integritetsperspektivet har förtydligats.
- Kommunikation som stöd för hållbar utveckling har tydliggjorts.

Utöver det har vissa formuleringar tydliggjorts. Dessutom har flera nämnder påtalat behovet av olika former av stöd till chefer och medarbetare för att underlätta efterlevnaden av policyn, exempelvis utbildningar, checklistor, etc. Det arbetet är under uppstart.

## **Finansiering**

Den reviderade policyn bedöms inte ge några utökade 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.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Tommy Malm  
Kommundirektör

Eva Norberg  
Kommunikationsdirektör

\_\_\_\_\_

Beslutet skickas till:  
Alla nämnder och Eskilstuna Kommunföretag AB

## STYRDOKUMENT

### Policy för kommunikation

<b>Beslutad när</b>	2023-06-20 - 21
<b>Beslutad av</b>	Kommunfullmäktige
<b>Diarienummer</b>	KSKF/2022:333
<b>Ersätter</b>	KSKF/2012:219 Kommunikationspolicy för Eskilstuna kommunkoncern
<b>Gäller för</b>	Samtliga nämnder och bolag.
<b>Gäller fr o m</b>	2023-07-01
<b>Gäller t o m</b>	Tillsvidare
<b>Dokumentansvarig</b>	Kommunikationsdirektör
<b>Uppföljning</b>	Årligen i samband med bokslut

#### 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 som bor eller verkar i Eskilstuna. En förutsättning för en demokratisk och effektiv organisation är väl fungerande kommunikation, inom kommunkoncernen med invånare, kunder 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, kunder och verksamma.

Med kunder avses alla som nyttjar kommunens service och tjänster, till exempel brukare, elever, vårdnadshavare, näringsidkare, besökare, med flera.

Med verksamma avses bland annat näringsidkare, föreningsliv och personer som arbetar i Eskilstuna. Med invånare avses alla som är skrivna i Eskilstuna.

## Policy för kommunikation

### Kommunikationens förutsättningar

I Eskilstuna kommunkoncern är kommunikation integrerat i det ordinarie arbetet och inget som sker separat. Kommunikationsperspektivet finns 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 tydliga målgrupper samt beslutade 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 hållbara tjänster av god kvalitet och kommunicera kommunkoncernens tjänster på ett tydligt och konsekvent sätt 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 med målsättningen att:

- Göra medarbetare delaktiga och välinformerade
- Tydliggöra kommunkoncernens uppdrag och tjänster
- Främja demokratin och hållbar utveckling
- 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, ha tillgång till den information som behövs för att fullgöra sitt uppdrag och bidra i verksamhetens utformning och utveckling.

### **Service och tillgänglighet**

Invånare, kunder och verksamma ska uppleva att det är lätt att få tydlig och begriplig information om kommunkoncernens uppdrag, service, tjänster och åtaganden, att de får svar på ärenden och frågor utan onödigt dröjsmål, att de får ett gott bemötande och att kontakten med verksamheterna är enkel, smidig och säker.

### **Delaktighet, jämlikt inflytande och hållbar utveckling**

Invånare, kunder och verksamma ska uppleva att det är lätt att ha insyn i och vara delaktig i den demokratiska processen och i arbetet med hållbar utveckling.

### **Kriskommunikation**

Medarbetare, invånare, kunder 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, kunder 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.

#### **Respekt**

All intern och extern kommunikation ska vara utformad så att den motverkar stereotypa föreställningar utifrån de sju diskrimineringsgrunderna och speglar hela Eskilstuna.

Bemötandet ska vara gott och invånares, kunders och verksammas frågor och synpunkter ska besvaras skyndsamt. Massmediernas arbete med att granska verksamheter ska underlättas.

#### **Tydlighet och tillit**

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.

#### **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.

Kommunikationsarbetet ska vara planerat och förutseende och kommunikationsbehovet ska analyseras för att kunna ge rätt information i rätt tid till rätt målgrupper.

#### **Invånarens och kundens fokus**

Kommunikationsarbetet ska utgå från invånarens, kundens och den verksamhets perspektiv. Innehåll ska vara relevant och kommunikationen anpassad utifrån målgruppens förutsättningar, oavsett kön, bakgrund eller var i kommunen de bor. Den personliga integriteten ska värnas.

#### **Utveckling**

Kommunikationsarbetet ska utvecklas och anpassas utifrån de förväntningar som invånare, kunder, verksamma och medarbetare har på organisationen. Målgrupperna ska involveras i utvecklingsarbetet.

#### **Ansvar**

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

Medarbetaren har ett tydligt ansvar för en värdeskapande kommunikation för sitt uppdrag. Chefer ansvarar för att upprätta en kommunikationsplanering samt ett beslutat och tydligt 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, utvärderar och utvecklar det gemensamma strategiska kommunikationsarbetet i kommunkoncernen utifrån kommunikationspolicyn.

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

### **Uppföljning**

Ansvaret för tillämpning och 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) arbetsmiljöansvar (Arbetsmiljölagen) samt integritet (Dataskyddsförordningen, Dataskyddslagen).

### **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 visionen, de strategiska målen samt de årliga åtaganden och där är 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
- Riktlinjer för informationssäkerhet

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



## Kommunikationspolicy KSKF/2022:333 - sammanställning remissvar med kommentarer om åtgärd

### Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden (AVN)

AVN anser att policy och samtliga riktlinjer bör slås ihop och att underliggande rutiner och anvisningar utformas utifrån berörda målgrupper i sammanhållande dokument framförallt för att förenkla för mottagarna.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar inte AVN:s synpunkt. Att slå samman dokumenten riskerar att försämra överskådligheten och försvåra för målgrupperna att hitta det som är relevant i den givna situationen. Avgörande för målgrupperna är att innehållet presenteras på ett överskådligt sätt på Internportalen och där koppla direkt till det stöd som vid behov finns att få.

AVN vill påkalla ett behov av att säkerställa att rutiner och anvisningar inte sätter hinder för verksamheternas förbättringsarbete genom att ange för många specifika detaljerade generella krav som hindrar verksamheter i dess utvecklingsarbete.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar AVN:s synpunkt, men det föranleder ingen ändring i kommunikationspolicyn.

AVN påpekar att policy för kommunikation behöver denna uppdateras med de reviderade värden som är under framtagande.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar AVN:s synpunkt och policyn har uppdaterats med kommunkoncernens nya värden.

I övrigt anser nämnden att policyn täcker området på ett tydligt och bra sätt.

### Förskolenämnden (FSN)

FSN ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Policy för information och kommunikation uppfattas som väl genomarbetad och har relevanta och högst ställda mål.

FSN ser att policyn blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta policyns riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt

att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar FSN:s synpunkt och arbete pågår för att skapa rätt förutsättningar för verksamheter, chefer och medarbetare att leva upp till policy och riktlinjer. Det föranleder dock ingen ändring i förslaget till policy för kommunikation.

FSN anser att kopplingen mellan kommunikation och integritetsperspektivet avseende hanteringen av persondata bör lyftas. Detta skulle exempelvis kunna kopplas till avsnittet om i grundläggande värden och principer (Invånarens, brukarens och kundens fokus). FSN menar även att dataskyddslagstiftningen bör nämnas under stycket ”Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering”.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar FSN:s synpunkt och har lyft in integritetsperspektivet samt lagstiftningen.

## Grundskolenämnden (GSN)

GSN ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Policy för information och kommunikation uppfattas som väl genomarbetad och har relevanta och högst ställda mål.

GSN ser att policyn blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta policyns riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar GSN:s synpunkt och arbete pågår för att skapa rätt förutsättningar för verksamheter, chefer och medarbetare att leva upp till policy och riktlinjer. Det föranleder dock ingen ändring i förslaget till policy för kommunikation.

GSN anser även att kopplingen mellan kommunikation och integritetsperspektivet avseende hanteringen av persondata bör lyftas. Detta skulle exempelvis kunna kopplas till avsnittet om grundläggande värden och principer (invånarens, brukarens och kundens fokus). Nämnden gör även medskicket att dataskyddslagstiftningen bör nämnas under stycket ”Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering” jämte tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar GSN:s synpunkt och har lyft in integritetsperspektivet samt lagstiftningen.

## Gymnasienämnden (GN)

GN ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Policy för information och kommunikation uppfattas som väl genomarbetad och har relevanta och högst ställda mål.

GN ser att policyn blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta policyns riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och

skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar GN:s synpunkt och arbete pågår för att skapa rätt förutsättningar för verksamheter, chefer och medarbetare att leva upp till policy och riktlinjer. Det föranleder dock ingen ändring i förslaget till policy för kommunikation.

GN välkomnar ett förtydligande av ansvaret för kommunikationen. Det viktigt att det är medarbetare som hanterar och tar ansvar för skolornas officiella konton i sociala medier.

GN anser även att kopplingen mellan kommunikation och integritetsperspektivet avseende hanteringen av persondata bör lyftas. Detta skulle exempelvis kunna kopplas till avsnittet om grundläggande värden och principer (invånarens, brukarens och kundens fokus). Nämnden gör även medskicket att dataskyddslagstiftningen bör nämnas under stycket ”Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering” jämte tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar GSN:s synpunkt och har lyft in integritetsperspektivet samt lagstiftningen.

## Kultur- och fritidsnämnden (KFN)

KFN anser att den reviderade policyn är användbar och tydlig.

Den uttrycker på flera sätt att både chefer och medarbetare förväntas leva upp till specifika krav och förmågor. Därför är det viktigt att det finns stöd och kompetensutveckling för att svara upp mot förväntningar och kunna ta ansvar på det sätt som beskrivs i policyn. I ett föränderligt kommunikationslandskap är det viktigt att det sker under introduktionen men också kontinuerligt.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar KFN:s synpunkt och arbete pågår för att skapa rätt förutsättningar för verksamheter, chefer och medarbetare att leva upp till policy och riktlinjer. Det föranleder dock ingen ändring i förslaget till policy för kommunikation.

KFN anser att det är viktigt att fler styrande dokument från olika stödfunktioner som innehåller liknande inslag av arbete med kommunens värden och exempelvis olika typer av organisations- och ledarskapsutveckling, som i det här fallet kommunikativt ledarskap, inte implementeras samtidigt. Här önskar KFN ett tydligare samarbete mellan stödfunktionerna.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar KFN:s synpunkt. Det föranleder dock ingen ändring i förslaget till policy för kommunikation.

## Miljö- och räddningstjänstnämnden (MRN)

MRN anser att kommunikationspolicyn sätter ramen på en övergripande nivå och tydliggör 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.

MRN menar att i stycket som beskriver kommunikationens förutsättningar, används i första punkten uttrycket ”Ett genomtänkt och väl fungerande kommunikationssystem”. Begreppet

kommunikationssystem är inte helt enkelt att förstå och behöver en ytterligare förklaring för att möjliggöra efterlevnad.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar MRN synpunkt och har tydliggjort betydelsen i policyn.

## Socialnämnden (SN)

SN ställer sig positiv till policy för kommunikation.

SN anser att policyn behöver uppdateras utifrån kommunens nya värdegrund.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar SN:s synpunkt och policyn har uppdaterats med kommunkoncernens nya värden.

SN menar vidare att 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.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar SN:s synpunkt. Det föranleder dock ingen ändring i förslaget till policy för kommunikation.

SN anser 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.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar SN:s synpunkt och arbete pågår för att skapa rätt förutsättningar för verksamheter, chefer och medarbetare att leva upp till policy och riktlinjer. Det föranleder dock ingen ändring i förslaget till policy för kommunikation.

I övrigt anser SN att policyn täcker området på ett tydligt och bra sätt."

## Servicenämnden (SEN)

SEN ställer sig bakom aktuellt förslag utan tillägg eller justeringar.

## Stadsbyggnadsnämnden (SBN)

SBN anser att policyn är tydlig, har en lämplig omfattning och understryker hur viktig kommunikationen är för det demokratiska uppdraget, organisationens välmående, måluppfyllelse och framgång.

SBN menar att policyn kan behöva kompletteras med anvisningar, kanske i kombination med samverkansforum, som bidrar till att policyn efterlevs.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar SBN:s synpunkt och arbete pågår för att komplettera med anvisningar och rutiner. Det föranleder dock ingen ändring i förslaget till policy för kommunikation.

## Torshälla stads nämnd TSN

TSN är positiv till revidering av policy för kommunikation. Policyn är ett tydligt och användbart dokument med lämplig omfattning och understryker hur viktig kommunikationen är för det demografiska uppdraget. Nämnden gör ändå några medskick där förtydliganden och/eller ändringar behövs:

1. I denna policy beskrivs föredömligt att begreppet Eskilstuna som används betyder hela Eskilstuna, inklusive Torshälla och landsbygden.
2. Grundläggande värden och principer som beskrivs i policyn utgår från Eskilstuna kommunkoncerns värden innan de nya organisations värdena beslutas av kommunfullmäktige 13 april, dvs då avlägsnas ordet brukare och ordet professionalism byts till utveckling samt att ordet tillit läggs till.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar TSN:s synpunkt och policyn har uppdaterats med kommunkoncernens nya värden.

I övrigt ställer sig TSN bakom de remissvar som KFN och SBN skickat in.

## Valnämnden (VALN)

VN har beslutat att inte svara på remissen.

## Vård och omsorgsnämnden (VON)

VON anser att policyn uppfattas som väl genomarbetad med högt ställda, men relevanta mål. Det åligger därmed respektive nämnd att bryta ner policyn till att bli tydlig och greppbar för verksamheter, chefer och medarbetare. VON ställer sig bakom förslaget till policy för kommunikation.

## Överförmyndarnämnden (ÖFNES)

ÖFNES ställer sig positiv till policy för kommunikation.

ÖFNES anser att policyn behöver uppdateras utifrån kommunens nya värdegrund.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar ÖFNES synpunkt och policyn har uppdaterats med kommunkoncernens nya värden.

ÖFNES anser att 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.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar ÖFNES synpunkt. Det föranleder dock ingen ändring i förslaget till policy för kommunikation.

ÖFNES anser 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.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret delar SN:s synpunkt och arbete pågår för att skapa rätt förutsättningar för verksamheter, chefer och medarbetare att leva upp till policy och riktlinjer. Det föranleder dock ingen ändring i förslaget till policy för kommunikation.

I övrigt anser nämnden att policyn täcker området på ett tydligt och bra sätt.

## **Eskilstuna kommunföretag (EAKF)**

EAKF instämmer till de medskick som bolagen har gjort i sina remissvar.

Eskilstuna Kommunfastigheter AB (Kfast) ställer sig positiv till att kommunikationspolicy kortas ned och blir mer övergripande. Policyn går i linje med tillitsbaserad styrning och möjliggör att bolagen kan planera kommunikationen utifrån sitt uppdrag som en del av Eskilstuna kommunkoncern.

Kfast vill tydliggöra att respektive bolag har kompletterande värdeord mot Eskilstuna kommun, men som går i linje med Eskilstuna kommuns värden. Tillsammans stärker vi kommunikationen för att nå visionen Eskilstuna 2030.

Eskilstuna Energi och Miljö AB (EEM) vill säkerställa att några av de ytterligare fokusområdena som bolaget arbetar efter exempelvis främja hållbara beteendeförändringar (avseende exempelvis sortering av avfall samt energianvändning) ses som att de innefattas i formuleringarna.

**Kommentar:** Kommunledningskontoret har efter EEM:s synpunkt lyft in kommunikation som stöd för en hållbar utveckling i policyn.

EEM menar att grundläggande principer, helt logiskt, bygger på kommunkoncernens värden. Dessa principer är lätta att ställa sig bakom och även förenliga med EEMs kärnvärden. EEM (och i viss mån ESEM och ReTuna) bygger dock på andra formuleringar även om andemeningen är likartad. EEM vill dock poängtera vikten av att den nya policyn inte kräver övergripande förändringar av bolagens kärnvärden, då dessa är väl inarbetade och genomsyrar all verksamhet.

EEM anser det även positivt att policyn trycker på att all kommunikation ska följa kommunens och bolagens grafiska profil, vilket gör det enklare för bolaget att både utveckla och fokusera på våra fokusområden.

EEM lyfter även att det känns genomtänkt att såväl medarbetar- som chefsperspektiv lyfts fram under rubriken ansvar. I stor utsträckning kommunicerar ju samtliga inom en verksamhet även om graden kan variera. Detta perspektiv är sällan tydligt i övergripande strategier och dialoger

Destination Eskilstuna AB ställer sig bakom förslaget till revidering av policy för kommunikation utan ytterligare synpunkter.

Eskilstuna Logistik och Etablering AB avstår från att svara på remissen då den ej bedöms ingå i bolagets uppdrag och prioriterade områden.

§ 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 stereotyper 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

## STYRDOKUMENT

### Policy för kommunikation

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

#### 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.

§ 16

SEN/2023:14

## Yttrande över remiss - Revidering av policy för kommunikation

### Beslut

1. Yttrandet godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Serviceförvaltningen ger i skrivelse, daterad den 10 februari 2023, förslag till beslut.

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.

Policyn har skickats på remiss till samtliga nämnder och bolag samt flera externa remissinstanser och remissvar ska vara ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

### Servicenämndens yttrande

Serviceförvaltningen har deltagit i framtagandet och föreslår att servicenämnden ställer sig bakom aktuellt förslag utan tillägg eller justeringar.

### Förslag till beslut

1. Yttrandet godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.

### Yrkanden

Jari Puustinen (M) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

\_\_\_\_\_  
Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen  
Akten

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Servicenämnden

## Yttrande över remiss - policy för kommunikation

### Förslag till beslut

1. Yttrandet godkänns och överlämnas till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

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.

Policyn har skickats på remiss till samtliga nämnder och bolag samt flera externa remissinstanser och remissvar ska vara ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

### Servicenämndens yttrande

Serviceförvaltningen har deltagit i framtagandet och föreslår att servicenämnden ställer sig bakom aktuellt förslag utan tillägg eller justeringar.

SERVICEFÖRVALTNINGEN

Jörgen Axelsson  
förvaltningschef

**Beslutet skickas till:**  
Kommunstyrelsen



§ 28

AVN/2023:36

## Svar på remiss från kommunstyrelsen - Revidering av policy för kommunikation (KSKF/2022:333)

### Beslut

Yttrandet antas och skickas till kommunstyrelsen.

### Yttrande

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden har tagit emot fyra remisser gällande kommunikationsområdet; Policy för kommunikation som kompletterats med remisser för Riktlinjer för information och kommunikation, Riktlinjer för kommunikation vid komplexa händelser och kriser – kriskommunikationsplan samt Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet.

Generellt för ovan nämnda riktlinjer är att de skulle vinna på, och framförallt förenkla för mottagarna, genom att slås ihop och att underliggande rutiner och anvisningar utformas utifrån berörda målgrupper i sammanhållande dokument, liksom finns inom HR-området.

Av remisserna framkommer att riktlinjerna ska kompletteras med rutiner och anvisningar. Här vill nämnden påkalla ett behov av att säkerställa att rutiner och anvisningar inte sätter hinder för verksamheternas förbättringsarbete genom att ange för många specifika detaljerade generella krav. För detaljerade generella krav kan hindra verksamheter i dess utvecklingsarbete som i sin tur ska anpassas utifrån respektive verksamhet med dess målgrupps förutsättningar och behov i fokus.

Vad gäller Policy för kommunikation behöver denna uppdateras med de reviderade värden som är under framtagande. I övrigt anser nämnden att policyn täcker området på ett tydligt och bra sätt.

### Ärendebeskrivning

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden har fått möjlighet att yttra sig över en remiss gällande reviderad policy för kommunikation.

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.

Remissen ska ha lämnats till den 30 april 2023.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

**Beslutet skickas till:**  
Kommunstyrelsen

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

Arbetsmarknads- och  
vuxenutbildningsnämnden

## Förslag till beslut - Remiss - Revidering av policy för kommunikation

### Förslag till beslut

Yttrandet antas och skickas till kommunstyrelsen.

### Yttrande

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden har tagit emot fyra remisser gällande kommunikationsområdet; Policy för kommunikation som kompletterats med remisser för Riktlinjer för information och kommunikation, Riktlinjer för kommunikation vid komplexa händelser och kriser – kriskommunikationsplan samt Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet.

Generellt för ovan nämnda riktlinjer är att de skulle vinna på, och framförallt förenkla för mottagarna, genom att slås ihop och att underliggande rutiner och anvisningar utformas utifrån berörda målgrupper i sammanhållande dokument, liksom finns inom HR-området.

Av remisserna framkommer att riktlinjerna ska kompletteras med rutiner och anvisningar. Här vill nämnden påkalla ett behov av att säkerställa att rutiner och anvisningar inte sätter hinder för verksamheternas förbättringsarbete genom att ange för många specifika detaljerade generella krav. För detaljerade generella krav kan hindra verksamheter i dess utvecklingsarbete som i sin tur ska anpassas utifrån respektive verksamhet med dess målgrupps förutsättningar och behov i fokus.

Vad gäller Policy för kommunikation behöver denna uppdateras med de reviderade värden som är under framtagande. I övrigt anser nämnden att policyn täcker området på ett tydligt och bra sätt.

### Ärendebeskrivning

Arbetsmarknads- och vuxenutbildningsnämnden har fått möjlighet att yttra sig över en remiss gällande reviderad policy för kommunikation.

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.

Remissen ska ha lämnats till den 30 april 2023.

---

Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen

#### ARBETSMARKNADS- OCH VUXENUTBILDNINGSFÖRVALTNINGEN

Magnus Minh Gustafsson  
Förvaltningschef

Marie Sejboldt  
Administrativ chef

§ 42

VON/2023:28

## Yttrande över remiss - Revidering av policy för kommunikation

### Beslut

1. Yttrandet antas och överlämnas till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Vård- och omsorgsförvaltningen ger i skrivelse, daterad den 15 mars 2023, förslag till beslut.

Ett förslag till reviderad policy för kommunikation har arbetats fram i brett samarbete mellan kommunens förvaltningar. Den ersätter policyn från 2012, vars syfte var att tydliggöra vad som gäller för informations- och kommunikationsarbetet inom kommunkoncernen. Den nu reviderade policyn, vars syfte är densamma för att organisationen ska nå sina mål och ytterst visionen, beskriver kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte, inriktningsmål, grundläggande värden och principer samt ansvar. Policyn kompletteras med riktlinjer för information och kommunikation, riktlinjer för service och tillgänglighet samt riktlinje för kommunikation vid komplexa händelser och kriser.

Kommunikationspolicyn bygger på bestämmelser i svensk lag avseende informationsfrihet, yttrandefrihet, offentlighet och sekretess, informationsansvar samt arbetsmiljöansvar.

Vård- och omsorgsnämnden har fått förslaget för yttrande. Det ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

### Innehåll i policyn

Initialt beskrivs kommunikationens förutsättningar, att kommunikationen är integrerad i det ordinarie arbetet och inget som sker separat. En utgångspunkt är att det finns en utbredd förståelse för att kommunikation är en förutsättning för det demokratiska uppdraget, organisationens välmående, måluppfyllelse och framgång.

Kommunkoncernens löfte, Goda hållbara möten, är utgångspunkten i kommunikationen. Kommunikationsarbetets fem huvudfunktioner beskrivs:

- 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

Vad som menas med internkommunikation, service och tillgänglighet, insyn, delaktighet och jämlikt inflytande, kriskommunikation samt ortskommunikation preciseras. I

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

policyn presenteras också de grundläggande värden och principer, invånar-, brukar- och kundfokus, helhetssyn, professionalism, respekt, samt tydlighet som kommunikationsarbetet utgår från.

Avslutningsvis följer ett avsnitt om vem/vilka i organisationen som har ansvar för vad när det gäller kommunikation. Implementering och uppföljning av policyn åläggs förvaltnings- och bolagschef, medan ansvaret för den kommundemensamma uppföljningen ligger på kommunikationsdirektören.

## Yttrande

Policyn uppfattas väl genomarbetad med högt ställda, men relevanta mål. Det åligger därmed respektive nämnd att bryta ner policyn till att bli tydlig och greppbar för verksamheter, chefer och medarbetare. Vård- och omsorgsnämnden föreslås ställa sig bakom förslaget till policy för kommunikation.

## Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden antar förvaltningens yttrande som sitt, samt överlämnar det till kommunstyrelsen.

## Yrkanden

Majo Brostedt (S) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

\_\_\_\_\_  
Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

Vård- och  
omsorgsnämnden

## Remissyttrande - Policy för kommunikation Förslag till beslut

Vård- och omsorgsnämnden antar förvaltningens yttrande som sitt, samt överlämnar det till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderad policy för kommunikation har arbetats fram i brett samarbete mellan kommunens förvaltningar. Den ersätter policyn från 2012, vars syfte var att tydliggöra vad som gäller för informations- och kommunikationsarbetet inom kommunkoncernen. Den nu reviderade policyn, vars syfte är densamma för att organisationen ska nå sina mål och ytterst visionen, beskriver kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte, inriktningsmål, grundläggande värden och principer samt ansvar. Policyn kompletteras med riktlinjer för information och kommunikation, riktlinjer för service och tillgänglighet samt riktlinje för kommunikation vid komplexa händelser och kriser.

Kommunikationspolicyn bygger på bestämmelser i svensk lag avseende informationsfrihet, yttrandefrihet, offentlighet och sekretess, informationsansvar samt arbetsmiljöansvar.

Vård- och omsorgsnämnden har fått förslaget för yttrande. Det ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april 2023.

### Innehåll i policyn

Initialt beskrivs kommunikationens förutsättningar, att kommunikationen är integrerad i det ordinarie arbetet och inget som sker separat. En utgångspunkt är att det finns en utbredd förståelse för att kommunikation är en förutsättning för det demokratiska uppdraget, organisationens välmående, måluppfyllelse och framgång. Kommunkoncernens löfte, Goda hållbara möten, är utgångspunkten i kommunikationen. Kommunikationsarbetets fem huvudfunktioner beskrivs:

- 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

Vad som menas med internkommunikation, service och tillgänglighet, insyn, delaktighet och jämlikt inflytande, kriskommunikation samt ortskommunikation preciseras. I policyn presenteras också de grundläggande värden och principer, invånar-, brukar- och kundfokus, helhetssyn, professionalism, respekt, samt tydlighet som kommunikationsarbetet utgår från.

Avslutningsvis följer ett avsnitt om vem/vilka i organisationen som har ansvar för vad när det gäller kommunikation. Implementering och uppföljning av policyn åläggs förvaltnings- och bolagschef, medan ansvaret för den kommungemensamma uppföljningen ligger på kommunikationsdirektören.

### **Yttrande**

Policyn uppfattas väl genomarbetad med högt ställda, men relevanta mål. Det åligger därmed respektive nämnd att bryta ner policyn till att bli tydlig och greppbar för verksamheter, chefer och medarbetare. Vård- och omsorgsnämnden föreslås ställa sig bakom förslaget till policy för kommunikation.

Johan Lindström  
Förvaltningschef

Åsa Tavemark  
Utredningschef

Beslutet skickas till: Kommunstyrelsen



### § 8 Remiss Revidering av policy för kommunikation Dnr 2023:015

#### Styrelsen beslutade

**att** godkänna yttrandet, samt

**att** överlämna yttrandet till Eskilstuna kommun.

#### 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.

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”.

Styrelsen instämmer till de medskick som bolagen har gjort i sina remissvar.

---

Styrelsen för Eskilstuna Kommunföretag AB

## **Missiv – Remissvar revidering av Policy för kommunikation**

Styrelsen för Eskilstuna Kommunföretag AB föreslås besluta

**att** godkänna yttrandet, samt

**att** överlämna yttrandet till Eskilstuna kommun.

### **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.

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”.

Styrelsen instämmer till de medskick som bolagen har gjort i sina remissvar nedan.

---

### **Yttrande från Eskilstuna Kommunfastigheter AB**

Styrelsen för Eskilstuna Kommunfastigheter beslutade

**att** godkänna Kfast yttrande på remiss gällande förslag till reviderad policy för kommunikation

**samt att** skicka beslutet till Eskilstuna kommunföretag för vidare hantering

#### **Kfast yttrande**

Kfast ställer sig positiv till att kommunikationspolicy kortas ned och blir mer övergripande. Policyn går i linje med tillitsbaserad styrning och möjliggör att bolagen kan planera kommunikationen utifrån sitt uppdrag som en del av Eskilstuna kommunkoncern.

Noteras att respektive bolag har kompletterande värdeord mot Eskilstuna kommun, men som går i linje med Eskilstuna kommuns värden. Tillsammans stärker vi kommunikationen för att nå visionen Eskilstuna 2030.

---

### **Yttrande från Eskilstuna Energi och Miljö AB**

Styrelsen för Eskilstuna Energi och Miljö beslutade

**att** godkänna nedanstående som remissvar samt

**att** skicka ärendet vidare till Eskilstuna Kommunföretag AB.

### Synpunkter

Rubriken Inriktningsmål sätter övergripande målsättningar med kommunikationen, EEM vill säkerställa att några av de ytterligare fokusområdena som vi arbetar efter; exempelvis främja hållbara beteendeförändringar (avseende exempelvis sortering av avfall samt energianvändning) ses som att de innefattas i formuleringarna.

Rubriken Grundläggande principer bygger, helt logiskt, på kommunkoncernens värden (invånar-, brukar- och kundfokus, helhetssyn, professionalism, respekt, samt tydlighet). Dessa principer är lätta att ställa sig bakom och förenliga med EEMs kärnvärden. EEM (och i viss mån ESEM och ReTuna) bygger dock på andra formuleringar även om andemeningen är likartad. Vi vill dock poängtera vikten av att den nya policyn inte kräver övergripande förändringar av bolagens kärnvärden, då dessa är väl inarbetade och genomsyrar all verksamhet.

Underrubriken Tydliggen (huvudrubrik Grundläggande principer) innehåller formuleringen ” All kommunikation ska följa kommunens och bolagens grafiska profil.”. Det är bra att bolagens profiler tydligt lyfts fram här vilket gör det enklare för oss att både utveckla och fokusera på våra fokusområden.

Det känns genomtänkt att såväl medarbetar- som chefsperspektiv lyfts fram under rubriken ansvar. I stor utsträckning kommunicerar ju samtliga inom en verksamhet även om graden kan variera. Detta perspektiv är sällan tydligt i övergripande strategier och dialoger

---

### Yttrande från Destination Eskilstuna AB

Styrelsen för Destination Eskilstuna beslutade

**att** ställa sig bakom förslaget till revidering av policy för kommunikation utan ytterligare synpunkter, samt

**att** överlämna ärendet till Eskilstuna Kommunföretag för vidare hantering.

---

### Eskilstuna Logistik och Etablering AB

Bolaget har enligt fastställd rutin för remisshantering tagit beslut om att avstå från att svara på remissen då den ej bedöms ingå i bolagets uppdrag och prioriterade områden.

Eskilstuna Kommunföretag AB

Tommy Malm

§ 24

FSN/2023:34

## Remiss - Revidering av policy för kommunikation

### Beslut

Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat Policy för kommunikation till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

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

I policyn beskrivs kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte ”Goda hållbara möten” med platsvarumärket, och dess fem huvudfunktioner: göra medarbetare delaktiga och välinformerade, tydliggöra kommunkoncernens uppdrag och tjänster, främja demokratin, hantera kriser samt synliggöra Eskilstunas tillgångar, upplevelser och utveckling och därmed bidra till Eskilstunas attraktionskraft. Huvudfunktionerna konkretiseras i beskrivningar av internkommunikation; service och tillgänglighet; insyn, delaktighet och jämlikt inflytande; kriskommunikation; samt ortskommunikation.

Policyn ger också grundläggande värden och principer genom Eskilstuna kommunkoncerns värden: invånar-, brukar- och kundfokus, helhetssyn, professionalism, respekt, samt tydlighet. Slutligen beskrivs i policyn ansvarsfördelningen, som följer verksamhetsansvaret.

Dokumentet bygger på bestämmelser i svensk lag avseende informationsfrihet, yttrandefrihet, offentlighet och sekretess, informationsansvar samt arbetsmiljöansvar.

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 (KSKF/2012:219).

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

### Förskolenämndens yttrande

Förskolenämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Policy för information och kommunikation uppfattas som väl genomarbetad och har relevanta och högst ställda mål.

Nämnden ser att policyn blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta policyns riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Nämnden anser även att kopplingen mellan kommunikation och integritetsperspektivet avseende hanteringen av persondata bör lyftas. Detta skulle exempelvis kunna kopplas till avsnittet om grundläggande värden och principer ([i]nvånarens, brukarens och kundens fokus).

Nämnden gör även medskicket att dataskyddslagstiftningen bör nämnas under stycket ”Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering” jämte tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen.

---

**Beslutet skickas till:**

Kommunstyrelsen

Justerandes sign		Utdragsbestyrkande
------------------	--	--------------------

Förskolenämnden

## Förslag till beslut – Yttrande över revidering av policy för kommunikation

### Förslag till beslut

Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat Policy för kommunikation till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

En policy är ett styrande dokument som ska visa ett övergripande förhållningssätt och som ska tjäna som vägledning inom ett område. Policies ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

I policyn beskrivs kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte ”Goda hållbara möten” med platsvarumärket, och dess fem huvudfunktioner: göra medarbetare delaktiga och välinformerade, tydliggöra kommunkoncernens uppdrag och tjänster, främja demokratin, hantera kriser samt synliggöra Eskilstunas tillgångar, upplevelser och utveckling och därmed bidra till Eskilstunas attraktionskraft. Huvudfunktionerna konkretiseras i beskrivningar av internkommunikation; service och tillgänglighet; insyn, delaktighet och jämlikt inflytande; kriskommunikation; samt ortskommunikation.

Policyn ger också grundläggande värden och principer genom Eskilstuna kommunkoncerns värden: invånar-, brukar- och kundfokus, helhetssyn, professionalism, respekt, samt tydlighet. Slutligen beskrivs i policyn ansvarsfördelningen, som följer verksamhetsansvaret.

Dokumentet bygger på bestämmelser i svensk lag avseende informationsfrihet, yttrandefrihet, offentlighet och sekretess, informationsansvar samt arbetsmiljöansvar.

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 (KSKF/2012:219).

### **Förskolenämndens yttrande**

Förskolenämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Policy för information och kommunikation uppfattas som väl genomarbetad och har relevanta och högst ställda mål.

Nämnden ser att policyn blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta policyns riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Nämnden anser även att kopplingen mellan kommunikation och integritetsperspektivet avseende hanteringen av persondata bör lyftas. Detta skulle exempelvis kunna kopplas till avsnittet om grundläggande värden och principer ([i]nvånarens, brukarens och kundens fokus).

Nämnden gör även medskicket att dataskyddslagstiftningen bör nämnas under stycket ”Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering” jämte tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen.

---

#### **Beslutet skickas till:**

Kommunstyrelsen  
Akten

BARN- OCH UTBILDNINGSFÖRVALTNINGEN

Ingrid Sköldmo  
Förvaltningschef

Tina Persson  
Skolchef

Grundskolenämnden

## Särskild skrivelse - Svar på remiss över revidering av policy för kommunikation

Vid grundskolenämndens sammanträde 2023-04-27 fattades följande beslut:

### Beslut

1. Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

GRUNDSKOLENÄMNDEN

Mikael Edlund  
Ordförande

Therese Wengland  
Sekreterare

§ 30

GSN/2023:123

## Svar på remiss över revidering av policy för kommunikation

### Beslut

1. Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat förslag till revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

En riktlinje är ett styrande dokument som ska säkerställa ett korrekt agerande och god kvalitet i handläggning och utförande. Riktlinjer kan vara tidsbegränsade eller ej tidsbegränsade.

Styrdokumentet som nu ska revideras omfattar Eskilstuna kommuns och de kommunala bolagens tjänster och det sätt som tjänsterna utförs på (service) och hur de ska vara tillgängliga för alla (såsom information, tjänster, kontaktvägar, lokaler och gott bemötande).

Riktlinjerna utgår från kommunens kommunikationspolicy och tydliggör vilka krav som ställs på medarbetare samt kontaktvägar, besöksytor och plattformar för service och tjänster (inklusive självservice). I riktlinjerna pekas allmänna principer för service och tillgänglighet ut. Riktlinjerna beskriver också olika roller i organisationen och deras ansvar, användandet av klarspråk, intern service, gällande lagstiftning och annan

Riktlinjerna kompletteras med anvisningar för service och tillgänglighet, där uppföljningen av processen beskrivs mer ingående.

### Grundskolenämndens yttrande

Grundskolenämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Riktlinjer för service och tillgänglighet uppfattas som väl genomarbetade och tydliga.

Det är viktigt att en tydlighet finns i service och tillgänglighetsarbetet när det gäller såväl ansvar som planering, genomförande och uppföljning. Dessa riktlinjer är i linje med det perspektivet.

Nämnden ser att riktlinjerna blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta riktlinjernas riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Nämnden ser det som positivt att kopplingen till styrdokument för dataskydd och informationssäkerhet finns med i riktlinjerna men anser att det behöver konkretiseras, till exempel i avsnittet om att utveckla service och tillgänglighet, hur arbetet med att värna individers integritet och följsamheten med dataskyddsförordningen ska integreras i interaktionen med de som tar kontakt med kommunen.

---

Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

Grundskolenämnden

## Förslag till beslut – Yttrande över revidering av policy för kommunikation

### Förslag till beslut

Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat Policy för kommunikation till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

En policy är ett styrande dokument som ska visa ett övergripande förhållningssätt och som ska tjäna som vägledning inom ett område. Policies ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

I policyn beskrivs kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte ”Goda hållbara möten” med platsvarumärket, och dess fem huvudfunktioner: göra medarbetare delaktiga och välinformerade, tydliggöra kommunkoncernens uppdrag och tjänster, främja demokratin, hantera kriser samt synliggöra Eskilstunas tillgångar, upplevelser och utveckling och därmed bidra till Eskilstunas attraktionskraft. Huvudfunktionerna konkretiseras i beskrivningar av internkommunikation; service och tillgänglighet; insyn, delaktighet och jämlikt inflytande; kriskommunikation; samt ortskommunikation.

Policyn ger också grundläggande värden och principer genom Eskilstuna kommunkoncerns värden: invånar-, brukar- och kundfokus, helhetssyn, professionalism, respekt, samt tydlighet. Slutligen beskrivs i policyn ansvarsfördelningen, som följer verksamhetsansvaret.

Dokumentet bygger på bestämmelser i svensk lag avseende informationsfrihet, yttrandefrihet, offentlighet och sekretess, informationsansvar samt arbetsmiljöansvar.

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 (KSKF/2012:219).

### **Grundskolenämndens yttrande**

Grundskolenämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Policy för information och kommunikation uppfattas som väl genomarbetad och har relevanta och högst ställda mål.

Nämnden ser att policyn blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta policyns riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Nämnden anser även att kopplingen mellan kommunikation och integritetsperspektivet avseende hanteringen av persondata bör lyftas. Detta skulle exempelvis kunna kopplas till avsnittet om grundläggande värden och principer ([i]nvånarens, brukarens och kundens fokus).

Nämnden gör även medskicket att dataskyddslagstiftningen bör nämnas under stycket ”Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering” jämte tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen.

---

#### **Beslutet skickas till:**

Kommunstyrelsen  
Akten

#### **BARN- OCH UTBILDNINGSFÖRVALTNINGEN**

Ingrid Sköldmo	Susanne Englund
Förvaltningschef	Skolchef

§ 28

ÖFNES/2023:14

## Yttrande över revidering av policy för kommunikation

### Beslut

1. Överförmyndarnämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

### Sammanfattning

Överförmyndarnämnden 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

Överförmyndarnämnden 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.

Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen  
Kommunstyrelsen

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

§ 35

SOCN/2023:22

## Remiss - Revidering av policy för kommunikation (KSKF/2022:333)

### Beslut

1. Socialnämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

### Reservation

Sebastian Nygren (V) reserverar sig mot beslutet till förmån för eget tilläggsyrkande.

### Ärendebeskrivning

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.

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.

### Förslag till beslut

Socialförvaltningen föreslår socialnämnden besluta:

1. Socialnämnden godkänner yttrandet och överlämnar det till kommunstyrelsen.

### Yrkanden

Göran Gredfors (M) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande



Sebastian Nygrens (V) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut med tillägget att ordet ”kund” föreslås plockas bort ur policyn.

### **Propositionsordning**

Vid ställd proposition på förvaltningens förslag till beslut finner ordföranden att nämnden bifaller detsamma.

Vid ställd proposition på Sebastian Nygrens (V) tilläggsyrkande finner ordföranden att nämnden avslår detsamma.

—————  
Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

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

§ 75

SBN/2023:35

## Yttrande över revidering av policy för kommunikation

### Beslut

1. Stadsbyggnadsnämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande och överlämnar det till kommunstyrelsen.

### Reservation

Helena Hirvi Ringmar (MP) reserverar sig till förmån för sitt tilläggsyrkande. Motiveringen är att använda geografisk information på det sätt som är avsett i alla digitala kartor, interaktivt, enkelt och tillgängligt för alla.

### Ärendebeskrivning

Revidering av policy för kommunikation har remitterats till nämnder och styrelser med sista svarsdag den 30 april 2023.

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

Sedan dess har policyn omsatts till olika riktlinjer som beslutats politiskt samt till rutiner och anvisningar som beslutats på tjänstepersonnivå.

I samband med Effektiv administration och den omorganisering som följde har en översyn av styrningen av kommunikationsområdet gjorts. Kommunikationsarbetet har under åren förändrats och utvecklats, kommunikationsområdet har blivit mer 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 fråga verkställighetsfråga; till exempel grafisk profil, sociala medier och skyltning.

Därför föreslås att kommunikationspolicyn revideras och kortas. Syftet med policyn är att övergripande göra tydligt 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. Riktlinjerna bryts ned till anvisningar och rutiner som beslutas på tjänstepersonnivå.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Policyn kompletteras med riktlinjer inom områdena delaktighet, service och tillgänglighet, kriskommunikation samt attraktivitet och platsvarumärke.

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

### **Stadsbyggnadsförvaltningens förslag till yttrande**

Policyn är tydlig, har en lämplig omfattning och understryker hur viktig kommunikationen är för det demokratiska uppdraget, organisationens välmående, måluppfyllelse och framgång.

Policyn kan behöva kompletteras med anvisningar, kanske i kombination med samverkansforum, som bidrar till att policyn efterlevs.

### **Finansiering**

Den reviderade policyn bedöms inte ge några nya kostnader.

### **Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation**

Policyn lägger grunden till en professionell och effektiv kommunikationsverksamhet som är avgörande för att invånare ska känna och vara delaktiga, samt ha likvärdig tillgång till kommunens service och tjänster.

### **Yrkande**

Sarita Hotti (S) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

Helena Hirvi Ringmar (MP) yrkar på ett tillägg i Policy för kommunikation vid stycket sidan 5, Förhållande till redan fattade politiska beslut, i listan med riktlinjer. Tillägget är Riktlinjer för geografisk information i Eskilstuna kommunkoncern.

Sarita Hotti (S) yrkar avslag på Helena Hirvi Ringmars (MP) tilläggsyrkande.

### **Propositionsordning**

Ordförande finner att det finns två förslag till beslut:

Helena Hirvi Ringmars (MP) tilläggsyrkande.

Sarita Hottis (S) avslagsyrkande på tilläggsyrkandet.

Ordförande föreslår en propositionsordning som innebär att Helena Hirvi Ringmars (MP) tilläggsyrkande mot avslag. Stadsbyggnadsnämnden godkänner propositionsordningen.

Ordförande ställer proposition på de två förslagen och finner att stadsbyggnadsnämnden beslutar att avslå Helena Hirvi Ringmars (MP) tilläggsyrkande.

### **Beslutet skickas till:**

Kommunstyrelsen

Justerandes sign		Utdragsbestyrkande
------------------	--	--------------------



Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

Stadsbyggnadsnämnden

## Stadsbyggnadsnämndens yttrande på remiss från kommunstyrelsen - Revidering av policy för kommunikation (KSKF/2022:333)

### Förslag till beslut

Stadsbyggnadsnämnden godkänner förvaltningens förslag till yttrande och överlämnar det till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Revidering av policy för kommunikation har remitterats till nämnder och styrelser med sista svarsdag den 30 april 2023.

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

Sedan dess har policyn omsatts till olika riktlinjer som beslutats politiskt samt till rutiner och anvisningar som beslutats på tjänstepersonnivå.

I samband med Effektiv administration och den omorganisering som följde har en översyn av styrningen av kommunikationsområdet gjorts. Kommunikationsarbetet har under åren förändrats och utvecklats, kommunikationsområdet har blivit mer 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 fråga verkställighetsfråga; till exempel grafisk profil, sociala medier och skyltning.

Därför föreslås att kommunikationspolicyn revideras och kortas. Syftet med policyn är att övergripande göra tydligt 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. Riktlinjerna bryts ned till anvisningar och rutiner som beslutas på tjänstepersonnivå. Policyn kompletteras med riktlinjer inom områdena delaktighet, service och tillgänglighet, kriskommunikation samt attraktivitet och platsvarumärke.

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

### **Stadsbyggnadsförvaltningens förslag till yttrande**

Policyn är tydlig, har en lämplig omfattning och understryker hur viktig kommunikationen är för det demokratiska uppdraget, organisationens välmående, måluppfyllelse och framgång.

Policyn kan behöva kompletteras med anvisningar, kanske i kombination med samverkansforum, som bidrar till att policyn efterlevs.

### **Finansiering**

Den reviderade policyn bedöms inte ge några nya kostnader.

### **Konsekvenser för hållbar utveckling och en effektiv organisation**

Policyn lägger grunden till en professionell och effektiv kommunikationsverksamhet som är avgörande för att invånare ska känna och vara delaktiga, samt ha likvärdig tillgång till kommunens service och tjänster.

---

Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen

STADSBYGGNADSFÖRVALTNINGEN

Marianne Hagman  
Förvaltningschef



§ 29

GN/2023:17

## Yttrande över revidering av policy för kommunikation

### Beslut

Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat Policy för kommunikation till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

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

I policyn beskrivs kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte ”Goda hållbara möten” med platsvarumärket, och dess fem huvudfunktioner: göra medarbetare delaktiga och välinformerade, tydliggöra kommunkoncernens uppdrag och tjänster, främja demokratin, hantera kriser samt synliggöra Eskilstunas tillgångar, upplevelser och utveckling och därmed bidra till Eskilstunas attraktionskraft. Huvudfunktionerna konkretiseras i beskrivningar av internkommunikation; service och tillgänglighet; insyn, delaktighet och jämlikt inflytande; kriskommunikation; samt ortskommunikation.

Policyn ger också grundläggande värden och principer genom Eskilstuna kommunkoncerns värden: invånar-, brukar- och kundfokus, helhetssyn, professionalism, respekt, samt tydlighet. Slutligen beskrivs i policyn ansvarsfördelningen, som följer verksamhetsansvaret.

Dokumentet bygger på bestämmelser i svensk lag avseende informationsfrihet, yttrandefrihet, offentlighet och sekretess, informationsansvar samt arbetsmiljöansvar.

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

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Policy för information och kommunikation ersätter tidigare Kommunikationspolicy (KSKF/2012:219).

### **Gymnasienämndens yttrande**

Gymnasienämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Policy för information och kommunikation uppfattas som väl genomarbetad och har relevanta och högst ställda mål.

Nämnden ser att policyn blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta policyns riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Gymnasienämnden välkomnar ett förtydligande av ansvaret för kommunikationen. Det viktigt att det är medarbetare som hanterar och tar ansvar för skolornas officiella konton i sociala medier.

Nämnden anser även att kopplingen mellan kommunikation och integritetsperspektivet avseende hanteringen av persondata bör lyftas. Detta skulle exempelvis kunna kopplas till avsnittet om grundläggande värden och principer ([i]nvånarens, brukarens och kundens fokus).

Nämnden gör även medskicket att dataskyddslagstiftningen bör nämnas under stycket ”Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering” jämte tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen.

### **Yrkande**

Muhammed Tahsin (M) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

### **Beslutet skickas till:**

Kommunstyrelsen  
Akten

Justerandes sign		Utdragsbestyrkande
------------------	--	--------------------

Förskolenämnden

## Förslag till beslut – Yttrande över revidering av policy för kommunikation

### Förslag till beslut

Yttrandet antas och översänds till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Kommunstyrelsen har remitterat Policy för kommunikation till nämnden för yttrande. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 30 april.

En policy är ett styrande dokument som ska visa ett övergripande förhållningssätt och som ska tjäna som vägledning inom ett område. Policies ska vara långsiktiga, ej tidsbegränsade och beslutas av kommunfullmäktige.

I policyn beskrivs kommunikationens förutsättningar, kommunkoncernens löfte ”Goda hållbara möten” med platsvarumärket, och dess fem huvudfunktioner: göra medarbetare delaktiga och välinformerade, tydliggöra kommunkoncernens uppdrag och tjänster, främja demokratin, hantera kriser samt synliggöra Eskilstunas tillgångar, upplevelser och utveckling och därmed bidra till Eskilstunas attraktionskraft. Huvudfunktionerna konkretiseras i beskrivningar av internkommunikation; service och tillgänglighet; insyn, delaktighet och jämlikt inflytande; kriskommunikation; samt ortskommunikation.

Policyn ger också grundläggande värden och principer genom Eskilstuna kommunkoncerns värden: invånar-, brukar- och kundfokus, helhetssyn, professionalism, respekt, samt tydlighet. Slutligen beskrivs i policyn ansvarsfördelningen, som följer verksamhetsansvaret.

Dokumentet bygger på bestämmelser i svensk lag avseende informationsfrihet, yttrandefrihet, offentlighet och sekretess, informationsansvar samt arbetsmiljöansvar.

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 (KSKF/2012:219).

### **Gymnasienämndens yttrande**

Gymnasienämnden ser positivt på framtagandet av nya styrdokument inom kommunikationsområdet. Policy för information och kommunikation uppfattas som väl genomarbetad och har relevanta och högst ställda mål.

Nämnden ser att policyn blir ett viktigt stöd i arbetet med att bli en mer kommunikativ organisation. Det åligger respektive nämnd att omsätta policyns riktning i praktisk handling. Därmed ligger ett stort ansvar på förvaltningsledningen att skapa förutsättningar för att öka kunskap och skapa förståelse för varje enskild medarbetares del i helheten. Det är även viktigt att säkerställa stöd till chefer och medarbetare för att de ska ha rätt förutsättningar att ta sitt kommunikativa ansvar. Det kan till exempel handla om mallar och utbildning.

Gymnasienämnden välkomnar ett förtydligande av ansvaret för kommunikationen. Det viktigt att det är medarbetare som hanterar och tar ansvar för skolornas officiella konton i sociala medier.

Nämnden anser även att kopplingen mellan kommunikation och integritetsperspektivet avseende hanteringen av persondata bör lyftas. Detta skulle exempelvis kunna kopplas till avsnittet om grundläggande värden och principer ([i]nvånarens, brukarens och kundens fokus).

Nämnden gör även medskicket att dataskyddslagstiftningen bör nämnas under stycket ”Gällande lagstiftning eller annan rättslig reglering” jämte tryckfrihetsförordningen och offentlighets- och sekretesslagen.

---

#### **Beslutet skickas till:**

Kommunstyrelsen  
Akten

#### **BARN- OCH UTBILDNINGSFÖRVALTNINGEN**

Ingrid Sköldmo  
Förvaltningschef

Monica Widelund  
Skolchef

§ 34

KFN/2023:80

## Remiss från kommunstyrelsen - Revidering av policy för kommunikation

### Beslut

1. Kultur- och fritidsnämnden godkänner svar på remiss av revidering av policy för kommunikation och översänder det till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderad policy för kommunikation har skickats 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.

Kommunstyrelsen beslutade 17 januari 2023 att remittera förslag till reviderad policy för kommunikation till samtliga nämnder och bolag. Kultur- och fritidsnämnden ska inkomma med sitt yttrande senast 30 april 2023.

Den reviderad kommunikationspolicyn tydliggör på en övergripande nivå 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. Den 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 tjänstepersonnivå. Dessutom kompletteras policyn med riktlinjer inom områdena delaktighet, service och tillgänglighet, kriskommunikation samt attraktivitet och platsvarumärke.

### Kultur- och fritidsnämndens synpunkter

Kultur- och fritidsnämnden anser att den reviderade policyn är användbar och tydlig. Den uttrycker på flera sätt att både chefer och medarbetare förväntas leva upp till specifika krav och förmågor. Därför är det viktigt att det finns stöd och kompetensutveckling för att svara upp mot förväntningar och kunna ta ansvar på det sätt som beskrivs i policyn. I ett föränderligt kommunikationslandskap är det viktigt att det sker under introduktionen men också kontinuerligt.

Det är viktigt att fler styrande dokument från olika stödfunktioner som innehåller liknande inslag av arbete med kommunens värden och exempelvis olika typer av organisations- och ledarskapsutveckling, som i det här fallet kommunikativt ledarskap,

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

inte implementeras samtidigt. Här önskar nämnden ett tydligare samarbete mellan stödfunktionerna.

### **Finansiering**

De reviderade riktlinjerna 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.

### **Yrkande**

Marie Svensson (S) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Beslutet skickas till  
Kommunstyrelsen  
Akten

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Kultur och  
fritidsnämnden

## Svar på remiss av revidering av policy för kommunikation

### Förslag till beslut

Kultur- och fritidsnämnden godkänner svar på remiss av revidering av policy för kommunikation och översänder det till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderad policy för kommunikation har skickats 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.

Kommunstyrelsen beslutade 17 januari 2023 att remittera förslag till reviderad policy för kommunikation till samtliga nämnder och bolag. Kultur- och fritidsnämnden ska inkomma med sitt yttrande senast 30 april 2023.

Den reviderad kommunikationspolicyn tydliggör på en övergripande nivå 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. Den 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 tjänstepersonnivå. Dessutom kompletteras policyn med riktlinjer inom områdena delaktighet, service och tillgänglighet, kriskommunikation samt attraktivitet och platsvarumärke.

### Kultur- och fritidsnämndens synpunkter

Kultur- och fritidsnämnden anser att den reviderade policyn är användbar och tydlig. Den uttrycker på flera sätt att både chefer och medarbetare förväntas leva upp till specifika krav och förmågor. Därför är det viktigt att det finns stöd och

kompetensutveckling för att svara upp mot förväntningar och kunna ta ansvar på det sätt som beskrivs i policyn. I ett föränderligt kommunikationslandskap är det viktigt att det sker under introduktionen men också kontinuerligt.

Det är viktigt att fler styrande dokument från olika stödfunktioner som innehåller liknande inslag av arbete med kommunens värden och exempelvis olika typer av organisations- och ledarskapsutveckling, som i det här fallet kommunikativt ledarskap, inte implementeras samtidigt. Här önskar nämnden ett tydligare samarbete mellan stödfunktionerna.

### **Finansiering**

De reviderade riktlinjerna 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 stereotyper och föreställningar utifrån de sju diskrimineringsgrunderna och speglar hela Eskilstuna.

## KULTUR- OCH FRITIDSFÖRVALTNINGEN

Ola Bjerding  
Förvaltningschef

Anette Pallhed  
Kommunikationschef

### **Beslutet skickas till**

Kommunstyrelsen  
Akten



§ 14

TSN/2023:9

## Svar på remiss från kommunstyrelsen - Revidering av policy för kommunikation

### Beslut

1. Torshälla stads nämnd godkänner yttrande över revidering av policy för kommunikation och överlämnar det till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderad policy för kommunikation har remitterats till alla nämnder. Förslaget har även remitterats till Trygghetsberedningen, Rådet för funktionsrättsfrågor, Pensionärsrådet samt kommunföretag. Remissyttrandet 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 som ersätter fyra tidigare politiska beslut om grafisk profil, sociala medier, internkommunikation och skyltning.

Kommunfullmäktige beslutade 2012 om Eskilstuna kommuns första kommunikationspolicy. Syftet med policyn var att tydliggöra informations- och kommunikationsarbetet inom kommunkoncernen. Policyn skulle bidra till ett professionellt förhållningssätt där de kommunikativa aspekterna vägs in i de beslut som fattas. Sedan dess har policyn omsatts till olika riktlinjer som beslutats politiskt samt till rutiner och anvisningar som beslutats på tjänstepersonnivå.

I samband med Effektiv administration och den omorganisering som följde har en översyn av styrningen av kommunikationsområdet gjorts. Kommunikationsarbetet har under åren förändrats och utvecklats, kommunikationsområdet har blivit mer 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 fråga verkställighetsfråga; till exempel grafisk profil, sociala medier och skyltning. Därför föreslås att kommunikationspolicyn revideras och kortas.

Yttranden för andra styrdokument ute på remiss kan påverka innehållet i policyn och dessa eventuella ändringar kommer att hanteras i samband med remissvaren.

### Torshälla stads nämnds yttrande

Kultur- och fritids- samt stadsbyggnadsförvaltningarna har bidragit med underlag till yttrandet.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Nämnden är positiv till revidering av policy för kommunikation. Policyn är ett tydligt och användbart dokument med lämplig omfattning och understryker hur viktig kommunikationen är för det demografiska uppdraget. Nämnden gör ändå några medskick där förtydliganden och/eller ändringar behövs:

1. I denna policy beskrivs föredömligt att begreppet Eskilstuna som används betyder hela Eskilstuna, inklusive Torshälla och landsbygden.
2. Grundläggande värden och principer som beskrivs i policyn utgår från Eskilstuna kommunkoncerns värden innan de nya organisations värdena beslutas av kommunfullmäktige 13 april, dvs då avlägsnas ordet brukare och ordet professionalism byts till utveckling samt att ordet tillit läggs till.

Stadsbyggnadsförvaltningens förslag till yttrande:

3. Policyn kan behöva kompletteras med anvisningar, kanske i kombination med samverkansform, som bidrar till att policyn efterlevs.

Kultur- och fritidsförvaltning förslag till yttrande:

4. Chefer och medarbetare förväntas leva upp till specifika krav och förmågor. Därför är det viktigt att det finns stöd och kompetensutveckling för att svara upp mot förväntningar och kunna ta ansvar på det sätt som beskrivs i policyn. I ett föränderligt kommunikationslandskap är det viktigt att det sker under introduktionen men också kontinuerligt.
5. Det är viktigt att fler styrande dokument från olika stödfunktioner som innehåller liknande inslag av arbete med kommunens värden och exempelvis olika typer av organisations- och ledarskapsutveckling, som i det här fallet kommunikativt ledarskap, inte implementeras samtidigt. Här önskar nämnden ett tydligare samarbete mellan stödfunktionerna.

## Finansiering

Policyn bedöms inte påverka Torshälla stads nämnds budgetram.

## 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 stereotyper föreställningar utifrån de sju diskrimineringsgrunderna och speglar hela Eskilstuna.

## Yrkande

Lars-Göran Karlsson (S) och Peter Laufer (SD) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen

Justerandes sign			Utdragsbestyrkande
------------------	--	--	--------------------

Torshälla stads nämnd

## Yttrande över remiss - Revidering av policy för kommunikation

### Förslag till beslut

Torshälla stads nämnd godkänner yttrande över revidering av policy för kommunikation och överlämnar det till kommunstyrelsen.

### Ärendebeskrivning

Ett förslag till reviderad policy för kommunikation har remitterats till alla nämnder. Förslaget har även remitterats till Trygghetsberedningen, Rådet för funktionsrättsfrågor, Pensionärsrådet samt kommunföretag. Remissyttrandet 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 som ersätter fyra tidigare politiska beslut om grafisk profil, sociala medier, internkommunikation och skyltning.

Kommunfullmäktige beslutade 2012 om Eskilstuna kommuns första kommunikationspolicy. Syftet med policyn var att tydliggöra informations- och kommunikationsarbetet inom kommunkoncernen. Policyn skulle bidra till ett professionellt förhållningssätt där de kommunikativa aspekterna vägs in i de beslut som fattas. Sedan dess har policyn omsatts till olika riktlinjer som beslutats politiskt samt till rutiner och anvisningar som beslutats på tjänstepersonnivå.

I samband med Effektiv administration och den omorganisering som följde har en översyn av styrningen av kommunikationsområdet gjorts. Kommunikationsarbetet har under åren förändrats och utvecklats, kommunikationsområdet har blivit mer 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 fråga verkställighetsfråga; till exempel grafisk profil, sociala medier och skyltning. Därför föreslås att kommunikationspolicyn revideras och kortas.

Yttranden för andra styrdokument ute på remiss kan påverka innehållet i policyn och dessa eventuella ändringar kommer att hanteras i samband med remissvaren.

## **Torshälla stads nämnds yttrande**

Kultur- och fritids- samt stadsbyggnadsförvaltningarna har bidragit med underlag till yttrandet.

Nämnden är positiv till revidering av policy för kommunikation. Policyn är ett tydligt och användbart dokument med lämplig omfattning och understryker hur viktig kommunikationen är för det demografiska uppdraget. Nämnden gör ändå några medskick där förtydliganden och/eller ändringar behövs:

1. I denna policy beskrivs föredömligt att begreppet Eskilstuna som används betyder hela Eskilstuna, inklusive Torshälla och landsbygden.
2. Grundläggande värden och principer som beskrivs i policyn utgår från Eskilstuna kommunkoncerns värden innan de nya organisations värdena beslutas av kommunfullmäktige 13 april, dvs då avlägsnas ordet brukare och ordet professionalism byts till utveckling samt att ordet tillit läggs till.

Stadsbyggnadsförvaltningens förslag till yttrande:

3. Policyn kan behöva kompletteras med anvisningar, kanske i kombination med samverkansform, som bidrar till att policyn efterlevs.

Kultur- och fritidsförvaltning förslag till yttrande:

4. Chefer och medarbetare förväntas leva upp till specifika krav och förmågor. Därför är det viktigt att det finns stöd och kompetensutveckling för att svara upp mot förväntningar och kunna ta ansvar på det sätt som beskrivs i policyn. I ett föränderligt kommunikationslandskap är det viktigt att det sker under introduktionen men också kontinuerligt.
5. Det är viktigt att fler styrande dokument från olika stödfunktioner som innehåller liknande inslag av arbete med kommunens värden och exempelvis olika typer av organisations- och ledarskapsutveckling, som i det här fallet kommunikativt ledarskap, inte implementeras samtidigt. Här önskar nämnden ett tydligare samarbete mellan stödfunktionerna.

## **Finansiering**

Policyn bedöms inte påverka Torshälla stads nämnds budgetram.

## **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 stereotyper föreställningar utifrån de sju diskrimineringsgrunderna och speglar hela Eskilstuna.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Suzan Östman Bäckman  
Samordningschef

STADSBYGGNADSFÖRVALTNINGEN

Marianne Hagman  
Förvaltningschef

KULTUR- OCH FRITIDSFÖRVALTNINGEN

Ola Bjerding  
Förvaltningschef

—

Beslutet skickas till:  
Kommunstyrelsen  
Akten

§ 15

VALN/2023:7, VALN/2023:11, VALN/2022:31

## Rapporter och meddelanden

### Beslut

1. Skrivelserna anmäls och läggs till handlingarna.

### Ärendebeskrivning

Inkomna skrivelser för kännedom till valnämnden från andra nämnder och myndigheter.

Kommunfullmäktige

- Beslut 2023-02-02 § 7 - Kulturpolitiskt program
- Beslut 2023-02-02 § 8 - Idrottspolitiskt program
- Beslut 2023-02-02 § 9 - Riktlinje för Eskilstuna kommuns politiska struktur
- Beslut 2023-02-02 § 10 - Revidering av riktlinjer för god ekonomisk hushållning
- Beslut 2023-02-02 § 14 - Revidering av bestämmelser om ersättning till förtroendevalda i Eskilstuna kommun

Inkomna remisser som inte kommer att besvaras av valnämnden:

- Remiss från kommunstyrelsen - Revidering av policy för kommunikation
- Remiss från kommunstyrelsen - Remiss av riktlinjer för information och kommunikation
- Remiss från kommunstyrelsen - Revidering av riktlinjer för service och tillgänglighet
- Remiss från kommunstyrelsen - Riktlinjer för kommunikation i komplexa händelser och kriser - kriskommunikationsplan (revidering av kriskommunikationsplan)

Övriga inkomna skriftliga rapporter:

- Valmyndighetens rapport – erfarenheter från valen 2022
- Skrivelse till Valmyndigheten från Göteborgs Stads valnämnd
- Valmyndighetens svar på skrivelse från Göteborgs stad

---

Justerandes sign

Utdragsbestyrkande

§ 43

MRN/2023:23

## Svar på remiss gällande revidering av policy för kommunikation

### Beslut

Miljö- och räddningstjänstnämnden lämnar följande yttrande med anledning av remissen.

### Synpunkter på policy för kommunikation

Kommunikationspolicyn sätter ramen på en övergripande nivå och tydliggör 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.

I stycket som beskriver kommunikationens förutsättningar, används i första punkten uttrycket ”Ett genomtänkt och väl fungerande kommunikationssystem”. Begreppet kommunikationssystem är inte helt enkelt att förstå och behöver en ytterligare förklaring för att möjliggöra efterlevnad.

### Ärendet

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.

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.

Policyn för kommunikation sätter den övergripande ramen konkretiseras i följande riktlinjer med tillhörande anvisningar:

Justerandes sign		Utdragsbestyrkande
------------------	--	--------------------



- Riktlinjer för information och kommunikation
- Riktlinjer för service och tillgänglighet
- Riktlinjer för kriskommunikation
- Riktlinjer för medborgardialog

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

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.

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).

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.

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

## Yrkande

Geerth Gustavsson (S) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

## Beslutet skickas till:

Kommunstyrelsen

Justerandes sign		Utdragsbestyrkande
------------------	--	--------------------

Miljö- och räddningstjänstnämnden

## Svar på remiss gällande revidering av policy för kommunikation

### Miljö- och räddningstjänstnämndens beslut

Miljö- och räddningstjänstnämnden lämnar följande yttrande med anledning av remissen.

### Synpunkter på policy för kommunikation

Kommunikationspolicyn sätter ramen på en övergripande nivå och tydliggör 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.

I stycket som beskriver kommunikationens förutsättningar, används i första punkten uttrycket ”Ett genomtänkt och väl fungerande kommunikationssystem”. Begreppet kommunikationssystem är inte helt enkelt att förstå och behöver en ytterligare förklaring för att möjliggöra efterlevnad.

### Ärendet

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.

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.

Policyn för kommunikation sätter den övergripande ramen konkretiseras i följande riktlinjer med tillhörande anvisningar:

- Riktlinjer för information och kommunikation
- Riktlinjer för service och tillgänglighet
- Riktlinjer för kriskommunikation
- Riktlinjer för medborgardialog

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

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

Kommunikationspolicy 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).

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 kommunikationspolicy vara vägledande.

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

### **Beslutet skickas till:**

Kommunstyrelsen