

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.