

STYRDOKUMENT

Policy för kommunikation

Beslutad när	2023-06-20 – 21 § 98
Beslutad av	Kommunfullmäktige
Diarienummer	KSKF/2022:333
Ersätter	KSKF/2012:219 Kommunikationspolicy för Eskilstuna kommunkoncern
Gäller för	Samtliga nämnder och bolag.
Gäller fr o m	2023-07-01
Gäller t o m	Tillsvidare
Dokumentansvarig	Kommunikationsdirektör
Uppföljning	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 bosatta i Eskilstuna, permanent eller tillfälligt.

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 verksammes 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 verksammes 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.