

Paragraf 5

Ärendenummer KS2023/149

Kommunikationspolicy

Kommunstyrelsens arbetsutskotts beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att:

1. överlämna ärendet till kommunstyrelsen utan eget ställningstagande.

Sammanfattning

Enköpings kommuns kommunikationspolicy (KS2021/507) behöver renodlas för att vara enklare att förstå och bättre synkronisera med övriga styrdokument inom kommunikation.

Syftet med kommunikationspolicyn är att skapa ett enhetligt arbetssätt för kommunikationen i hela organisationen. Kommunens verksamheter påverkar alla som bor och verkar i Enköpings kommun. Ett enhetligt arbetssätt för vår kommunikation ökar förtroendet för verksamheten och stärker kommunens varumärke.

Kommunstyrelsen har skickat förslaget till ny kommunikationspolicy på remiss till miljö- och byggnadsnämnden, socialnämnden, tekniska nämnden, utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden, upplevelsenämnden, vård- och omsorgsnämnden, Enköpings Hyresbostäder och Ena Energi. I bifogad sammanställning och analys görs en genomgång av remissvaren samt hur de hanterats i förslaget till kommunikationspolicyn.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse, daterad 2024-01-05

Sammanställning och analys av inkomna remissvar, daterad 2023-08-10

Förslag till ny kommunikationspolicy, daterad 2023-08-10

Protokollsutdrag, miljö- och byggnadsnämnden (MBN § 110 2023-06-15)

Protokollsutdrag, socialnämnden (2023-06-21 SN § 106)

Protokollsutdrag, tekniska nämnden (2023-08-28 TN § 105)

Protokollsutdrag, upplevelsenämnden (2023-08-29 UPN § 76)

Protokollsutdrag, utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden (2023-06-13 UAN § 121)

Remissvar, Enköping Hyresbostäder (EHB) 2023-12-07

Nu gällande kommunikationspolicy (KS2021/507)

Beslutet skickas till:



Miljö- och byggnadsnämnden, för kännedom
Tekniska nämnden, för kännedom
Socialnämnden, för kännedom
Upplevelsenämnden, för kännedom
Utbildning- och arbetsmarknadsnämnden, för kännedom
Vård- och omsorgsnämnden, för kännedom
De kommunala bolagen, för kännedom



Kommunledningsförvaltningen
Jessica Lindegren
0171-62 61 72
jessica.lindgren@enkoping.se

Kommunstyrelsen

Antagande av ny kommunikationspolicy

Förslag till kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta att:

1. anta förslag till ny kommunikationspolicy, daterad den 10 augusti 2023.

Ärendet

Ärendets beredning

Enköpings kommuns kommunikationspolicy (KS2021/507) behöver renodlas för att vara enklare att förstå och bättre synkronisera med övriga styrdokument inom kommunikation.

Syftet med kommunikationspolicyn är att skapa ett enhetligt arbetssätt för kommunikationen i hela organisationen. Kommunens verksamheter påverkar alla som bor och verkar i Enköpings kommun. Ett enhetligt arbetssätt för vår kommunikation ökar förtroendet för verksamheten och stärker kommunens varumärke.

Kommunstyrelsen har skickat förslaget till ny kommunikationspolicy på remiss till miljö- och byggnadsnämnden, socialnämnden, tekniska nämnden, utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden, upplevelsenämnden samt vård- och omsorgsnämnden. I bifogad sammanställning och analys görs en genomgång av remissvaren samt hur de hanterats i förslaget till kommunikationspolicyn.

Ekonomiska konsekvenser

Beslutet medför inte några ekonomiska konsekvenser.

Sociala och miljömässiga konsekvenser

Tydlig kommunikation och dialog ger välinformerade och engagerade invånare. Det stärker förtroendet för kommun och utvecklar demokratin. Kommunikation bidrar till samhörighet, engagemang och förståelse för den egna och andras verksamheter.



Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse, daterad 2023-08-11

Sammanställning och analys av inkomna remissvar, daterad 2023-08-10

Förslag till ny kommunikationspolicy, daterad 2023-08-10

Nu gällande kommunikationspolicy (KS2021/507)

Daniel Jansson-Hammargren
Kommundirektör
Enköpings kommun

Cecilia Toresäter
Kommunikationschef
Enköpings kommun

Beslutet skickas till:

Miljö- och byggnadsnämnden, för kännedom

Tekniska nämnden, för kännedom

Socialnämnden, för kännedom

Upplevelsenämnden, för kännedom

Utbildning- och arbetsmarknadsnämnden, för kännedom

Vård- och omsorgsnämnden, för kännedom

De kommunala bolagen, för kännedom

Kommunledningsförvaltningen
Jessica Lindegren
0171-626172
jessica.lindegren@enkoping.se

Sammanställning och analys av remissvar gällande förslag till ny kommunikationspolicy

Inledning

Den 2 maj 2023 remitterade kommunstyrelsen förslaget till ny kommunikationspolicy till miljö- och byggnadsnämnden, socialnämnden, tekniska nämnden, utbildnings- och arbetsmarknadsnämnden samt vård- och omsorgsnämnden.

Sista dagen att lämna synpunkter var den 23 juni. Alla nämnderna utom tekniska nämnden och upplevelsenämnden inkom med svar inom den utsatta tiden. De fick anstånd att svara på remissen till sina sammanträden i augusti.

I nedanstående text är nämndernas synpunkter och förslag sammanfattade. Under varje synpunkt eller förslag finns en kommentar hur vi på kommunikationsavdelningen valt att hantera det.

Miljö- och byggnadsnämnden

1. Intern information finns numera i flera olika system, utforskaren (G:), intranätet Komin och Teams för att nämna några. Säkerställandet av att kunskap når chefer och medarbetare försämras när strukturen är otydlig och det är vårt att överblicka informationen. Särskilt svårt blir det för nya medarbetare att introduceras i kommunen och sitt arbete. Policyn kan styra mot ökad förenkling och tydlighet.

Kommentar: Den typen av information bedömer inte kommunikationsavdelningen ska finnas i kommunikationspolicyn.

Kommunikationspolicyn kommer att kompletteras med flera andra styrande dokument inom kommunikation. Kommunikationsavdelningen har tagit fram en ny rutin för kommunikationskanaler. Rutinen är tänkt som ett stöd vid val av kommunikationskanaler. Vi hoppas att den ska göra tydligt vilka våra kommunikationskanaler är och hur de bör användas.

2. Enligt förslaget ska den interna kommunikationen ske muntligt före skriftligt. Vi ser tvärtom att skriftlig information är fördelaktig, den kan ges skyndsamt till många och minimera "filtrering", dvs att individer tolkar informationen olika. Skriftlig information ger också tid för de som behöver att reflektera över informationen för att kunna omsätta den. I förslaget anges också att informella möten som fikaraster är tillfällen för intern kommunikation, men raster är inte avsedda för arbete och medarbetare får avvika från arbetsplatsen vilket gör det olämpligt att nyttja raster för intern kommunikation.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen fortsätter att bedöma att den interna kommunikationen ska prioriteras muntligt före skriftligt, när det är befogat och möjligt. Det finns en viktig faktor som skiljer muntlig och skriftlig kommunikation, nämligen avståndet mellan sändare och mottagare. När du kommunicerar muntligt har du möjlighet att föra en dialog och du kan bedöma hur ditt budskap tas emot. Det är enklare att läsa signaler och du kan se kroppsspråket. Chansen är större att på en gång kunna reda ut missförstånd.

Vi har lagt till att den muntliga kommunikationen ofta med fördel kan kombineras med skriftlig kommunikation för bästa genomslagskraft. Vi har lagt till att muntlig kommunikation kan ske i både fysiska och digitala möten.

Vi har tagit bort fikaraster som exempel på forum för informella möten. Vi har skrivit om meningen så att den säger att vi ska vara medvetna om att intern kommunikation kan förekomma i informella möten och i dagliga samtal mellan medarbetare.

3. Det är förenklat att skriva att kommunikationen ska vara enhetlig, ofta finns flera perspektiv och motstående intressen i frågor. För att skapa trovärdighet behöver kommunikationen belysa flera olika perspektiv i komplicerade frågor, dvs policyn behöver ha som utgångspunkt att kommunikation ska vara objektiv och faktabaserad. Exempelvis när vi som myndighet har en skyldighet att ge information till medborgarna.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen håller med att vi ska undvika att säga att kommunens externa kommunikation ska vara enhetlig. Vi har lagt till att kommunikationen ska vara objektiv och faktabaserad.

Under rubriken extern kommunikation har vi valt att ta bort hela den tredje punkten som säger "visa en pålitlig, positiv och enhetlig bild av Enköping och därmed skapa förutsättningar för kommunen att ha kvar befintliga invånare, liksom att attrahera nya invånare, medarbetare, företag och besökare".

Under samma rubrik har vi i stället utvecklat den första punkten så att den säger "skapa trovärdighet och stärka varumärket Enköpings kommun och attrahera invånare, medarbetare, företag och besökare. Vår kommunikation ska vara objektiv och faktabaserad".

4. Stycket om tillgänglighet behöver ett bredare perspektiv, 24/7 eller 24-timmarsmyndighet är vanliga uttryck för tjänster utanför normal kontorstid. Förutom att ge information behöver medborgarna kunna föra dialog med kommunen och utföra tjänster digitalt. Det är också viktigt att den externa informationen hålls uppdaterad.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen har lagt till att kommunen bör sträva efter digital utveckling i kontakten med målgrupper där det är lämpligt, för att följa med i utvecklingen. I övrigt tycker inte kommunikationsavdelningen att något mer ska ingå i kommunikationspolicyn. Det kan däremot vara del av planer för att utveckla vår service och verksamhet.

5. Vi ser också ett behov av att lyfta näringslivsperspektivet, företagets betydelse för kommunen är anonym i policyn. I förvaltningens nöjdkundundersökningar (NKI) ser vi återkommande att företagen är mindre nöjda med kommunens websida. Kommunfullmäktige har satt höga mål för näringslivsutveckling och myndighetsservice och har genom policyn möjlighet att bidra till ett ökat NKI om den uttrycker perspektiv och kundgrupper som ska väga tungt.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen bedömer inte att det här är något som ska ingå i kommunikationspolicyn. En policy är ett kortfattat dokument som ska ange principer för kommunens agerande i en viss fråga. En policy ska inte innehålla alltför detaljerade ställningstagande vad gäller utförande, prioriteringar eller metoder. Det kan däremot vara del av strategier, planer eller liknande för att utveckla vår service och verksamhet.

6. Kommunikation är nära kopplad till marknadsföring och policyn kan tydliggöra betydelsen av en aktiv kommunikation för att attrahera nya medborgare, nya företagare och nya medarbetare.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen bedömer inte att det här är något som ska ingå i kommunikationspolicyn. Det kan däremot vara del av strategier, planer eller liknande för marknadsföringsåtgärder.

7. Policyn borde uttrycka hur kommunens kommunikation ska möta den tekniska utvecklingen med artificiell intelligens (AI) som går mycket snabbt och sannolikt kommer påverka kommunikationsområdet strategiskt, taktiskt och operativt.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen bedömer inte att det här är något som ska ingå i kommunikationspolicyn. Det kan däremot vara del av strategier, planer, riktlinjer eller liknande för hur kommunen ska använda AI.

Socialnämnden

1. Socialnämnden efterfrågar en ökad tydlighet i kommunikationspolicyn med hänvisning till kommunens värdeord delaktighet och samverkan.

Socialnämnden ser det som mer sannolikt att det långsiktiga värdegrundsarbetet säkerställs ytterligare om kommunikationspolicyn tydligare anger en förväntan på ett övergripande kommunperspektiv. Att det förtydligas att kommunen värdesätter att det rådande kommunikationsmönstret skall ha sin utgångspunkt i – att här arbetar vi tillsammans.

Det mindset som förväntas gällande värdegrundsorden delaktighet och samverkan bör återspeglas i kommunikationspolicyn och ej tas för givet att så ändock sker.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen bedömer inte att orden "delaktighet" och "samverkan" behöver återspeglas i kommunikationspolicyn. De ingår inte i värdegrunden, utan är ett mål i kommunfullmäktiges långsiktiga plan.

Kommunikationsavdelningen har övervägt om vi ska skriva i policyn att kommunikationen från Enköpings kommun bör utgå från kommunens värdegrund. Men vi har valt att inte göra det.

Vi har ändrat hela stycket under rubriken "Utgångspunkter för kommunikation" och underrubriken "Förhållningssätt". Men vi har inte tagit med något om att kommunikationen bör utgå från värdegrunden. Vår bedömning är att den formuleringen är tillräcklig.

2. Vidare ges förslag på att utveckla stycket med muntlig kommunikation med ett tillägg: prioritera muntlig kommunikation före skriftlig, i de fall det är befogat och möjligt. Muntlig kommunikation ger möjlighet till dialog, reaktion, frågor och förklaringar som minskar risken för missuppfattning. Arbetsplatsträffar är viktiga forum för intern kommunikation men det kan även handla om informella möten som fikaraster och dagliga samtal mellan medarbetare.

Socialnämnden anser att det bör tilläggas att muntlig kommunikation kan ske via digitala kanaler. Med hänvisning till att kommunen uppmuntrar distansarbete som en del i att vara en attraktiv arbetsgivare.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen håller med om att det kan förtydligas i policyn. Under rubriken "Internkommunikation" har vi lagt till att muntlig kommunikation kan ske i både fysiska och digitala möten.

Tekniska nämnden

1. Skapa goda förutsättningar för den som bor och verkar

Policyn inleds med en kort beskrivning av förhållningssätt till kommunikation. Den är bra formulerad med ambition och mål. Det som inte riktigt kommer fram är att uppfylla ett kommunikationsbehov för medborgaren. Ett sådant behov kan vara information om störningar, ett svar från kontaktcenter, öppettider på fritids eller hur en ansöker om bygglov. Stycket skulle kunna förbättras med en beskrivning om service i syfte att underlätta och skapa förutsättningar för alla som bor och verkar i kommunen.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen håller med om det inte riktigt kommer fram att det ska uppfylla ett kommunikationsbehov för medborgaren. Vi har skrivit om hela texten under rubriken "Utgångspunkter för kommunikation" och underrubriken "Förhållningssätt" för att förtydliga.

2. Komplettering med offentlighetsprincipen

Inledningen med förutsättningar är tydlig och fångar in viktiga områden. Men denna skulle kunna utökas med ett stycke om offentlighetsprincipen som är vägledande för kommunikationsarbetet. Allmänhetens rätt att ta del av information och handlingar är en viktig grundsten i vårt arbete.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen håller med om att stycket behöver utökas med information om offentlighetsprincipen. Vi har därför ändrat rubriken till "Yttrandefrihet, meddelarfrihet och offentlighetsprincipen". Vi har lagt till stycket "Offentlighetsprincipen innebär att allmänheten, ofta enskilda individer och företrädare för media, har rätt till insyn i och tillgång till information om kommunernas och statens verksamhet".

3. Bredd på beskrivning av mottagare och dem vi är till för

I den föreslagna policyn framgår att medborgarna är den främsta intressentgruppen för kommunens kommunikation. Här vill vi föreslå en breddning av syftet då kommunikation ska vara en självklar och integrerad del i våra arbetssätt och verksamhetsprocesser. Enköpings kommun har ett viktigt informationsansvar mot alla som bor, besöker, samarbetar och verkar i kommunen. Det ska vara enkelt att ta del av tillförlitlig information om den service vi erbjuder, störningar eller förändringar som påverkar. Det ska också vara enkelt att ha insyn och vara delaktig i de beslut som kommunens förtroendevalda fattar.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen bedömer att det här finns beskrivet i policyn. Under rubriken "Extern kommunikation" skriver vi att "syftet med extern kommunikation är att skapa trovärdighet och stärka varumärket Enköpings kommun och attrahera invånare, medarbetare, företag och besökare".

4. **Verksamheterna bär kommunikationsansvaret**

Under rubriken ansvar ligger stor tyngd på kommunikationsavdelningens ansvar. Vi kan se en utmaning med att ansvaret ligger på en stödfunktion och inte på verksamheterna. Som ansvarig för en verksamhet ingår ett helhetsansvar med budget, personal, arbetsmiljö, utveckling och kommunikation. Kommunikatörer och chefer har ett särskilt ansvar för att policyns innehåll omsätts till handling i det dagliga arbetet. Därför kan det finnas vinning i att skriva om stycket så det blir tydligare vilket ansvar verksamheterna har och att stöd och uppföljning finns genom kommunikationsavdelningen.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen bedömer att det här finns beskrivet i policyn. Under rubriken "Bakgrund och syfte" skriver vi att "god kommunikation skapas av alla tillsammans: ledning, medarbetare och förtroendevalda". För oss betyder det att vi alla har ett ansvar för kommunens kommunikationsarbete.

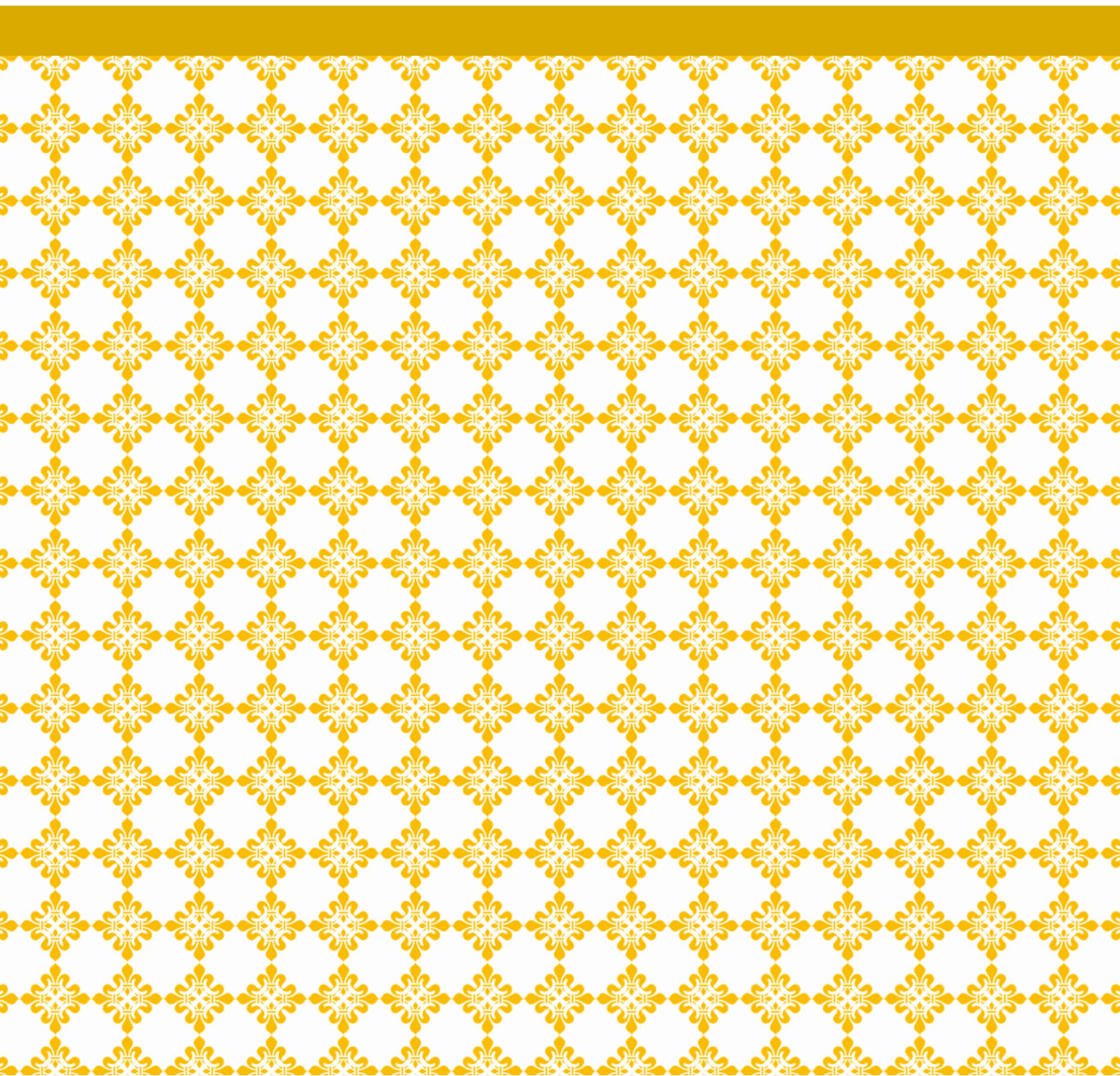
5. **Kommunikation vid kris och samhällsstörningar**

Till och från uppstår störningar och kriser som påverkar medborgarna i kommunen. Vid sådana händelser blir kommunikation extra viktig för att kunna hantera det inträffade på bästa sätt. Ett förbättringsförslag är därför att lägga till ett stycke om kriskommunikation så medborgarna vet vad de kan förvänta sig av kommunen när en störning eller kris uppstår.

Kommentar: Kommunikationsavdelningen bedömer inte att det här är något som ska ingå i kommunikationspolicyn. Kommunikationspolicyn kompletteras med flera andra styrande dokument, bland annat kommunens kriskommunikationsplan. I kriskommunikationsplanen finns det som tekniska nämnden frågar efter beskrivet.

Utöver det planerar kommunikationsavdelningen i samarbete med Trygghet och säkerhet på KLF för en informationsinsats till invånarna om just detta.

Kommunikationspolicy



Ärendenummer
KS2023/149

Dokumenttyp
Policy

Ersätter

Kommunikationspolicy, KS2021/507

Beslutad av
Kommunfullmäktige

Gäller för

Förtroendevalda och anställda
i Enköpings kommun

Gäller f.om.
2023-XX-XX

Ansvarig funktion

Kommunikationschef

Gäller t.om.
Tills vidare

Reviderad

-

Innehåll

Kommunikationspolicy för Enköpings kommun	1
Bakgrund och syfte.....	1
Omfattning.....	1
Utgångspunkter för kommunikation	1
Förhållningssätt.....	1
Yttrandefrihet, meddelarfrihet och offentlighetsprincipen	2
Klarspråk och skrivregler	2
Massmedia.....	3
Tillgänglighet	3
Syfte med vår kommunikation	3
Internkommunikation	3
Extern kommunikation	4
Ansvar	4

Kommunikationspolicy för Enköpings kommun

Bakgrund och syfte

Kommunikation är byggstenen och grundläggande för vår organisation. God kommunikation skapas av alla tillsammans: ledning, medarbetare och förtroendevalda.

Tydlig kommunikation och dialog med medborgarna ger välinformerade och engagerade kommuninvånare. Detta stärker förtroendet för kommunen och utvecklar demokratin.

En väl fungerande internkommunikation är en förutsättning för en väl fungerande extern kommunikation. Kommunikation bidrar också till samhörighet, engagemang och förståelse för den egna och andras verksamheter. Det är allas ansvar att främja ett kommunikationsklimat som bidrar till en utvecklande och innovativ miljö.

Vår värdegrund ska genomsyra vår verksamhet, vi ska vara ansvarsfulla och ambitiösa och ge våra invånare trygghet och god service. Vi ska anpassa våra budskap och meddelanden efter kanal, syfte och målgrupp.

Omfattning

Policyn är ett gemensamt förhållningssätt i kommunikationsfrågor och omfattar medarbetare och förtroendevalda i Enköpings kommuns alla förvaltningar, nämnder och bolag.

Utgångspunkter för kommunikation

Förhållningssätt

Det systematiska kommunikationsarbetet ska integreras i kommunens alla processer.

Nyckelord för innehållet i kommunikationsarbetet är:

- Anpassad: Innehållet ska utgå från mottagarens behov och förkunskaper. Språk och tilltal ska vara målgruppsanpassat. Målgruppens behov och preferenser samt syftet med kommunikationsinsatsen ska vara i fokus.
- Enhetlig och tydlig: Det ska inte råda någon tvekan om vem som är avsändare.
- Relationsskapande: Innehållet ska uppmuntra till ökat engagemang hos målgruppen, det ska finnas möjlighet till dialog och ömsesidigt informationsutbyte.
- Snabb och proaktiv: I möjligaste mån ska kommunikationsarbetet förekomma målgruppers efterfrågan.
- Korrekt och tillgänglig: Innehållet ska vara pålitligt, tydligt, lätt att hitta och vara öppet för granskning.
- Öppen: Enköpings kommun ska lämna upplysningar, vägledning och råd i frågor som berör Enköpings kommuns verksamhetsområden.

Yttrandefrihet, meddelarfrihet och offentlighetsprincipen

Yttrandefriheten ger alla medarbetare i Enköpings kommun rätt att i tal, skrift, bild eller på annat sätt meddela upplysningar samt uttrycka tankar, åsikter och känslor. Det ska tydligt framgå om man uttalar sig som privatperson eller som representant för arbetsgivaren.

Meddelarfriheten ger dessutom medarbetare i kommunen en lagstadgad rätt att kontakta massmedia och det får inte förekomma efterforskningar om vem som lämnat informationen.

Offentlighetsprincipen innebär att allmänheten, ofta enskilda individer och företrädare för media, har rätt till insyn i och tillgång till information om kommunernas och statens verksamhet.

Klarspråk och skrivregler

Enköpings kommun följer språklagen (2009:600) för språkanvändning i offentlig verksamhet. All kommunikation såväl internt som externt ska bestå av vårdat, enkelt och begripligt språk, det som vi i Enköpings kommun benämner som klarspråk.

Massmedia

Massmedierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. Medierna är förmedlare av information, opinionsbildning och inte minst granskare av den kommunala verksamheten. Kontakten med massmedia ska präglas av öppenhet och hög tillgänglighet.

Det ligger i kommunens och allmänhetens intresse att massmedierna har tillgång till korrekt och relevant information. Alla anställda och förtroendevalda ska medverka till ett öppet förhållningssätt till media. Vi ska alltid hålla i åtanke att vi är offentligt anställda personer och att vi representerar Enköpings kommun.

Tillgänglighet

En förutsättning för att visa öppenhet och ge en hög servicenivå är att det är lätt att komma i kontakt med tjänstepersoner och förtroendevalda och att information är lättillgänglig. Det ska finnas många olika möjligheter att komma i kontakt med kommunen. Kommunen ska sträva efter digital utveckling i kontakten med målgrupper där det är lämpligt, för att följa med i utvecklingen.

Olika mottagare har olika behov. Därför ska språk och innehåll ta hänsyn till bland annat ålder, social bakgrund, funktionsnedsättning och etnisk tillhörighet. Grundprincipen är att all information ska presenteras på svenska med klarspråk. Eftersom Enköping ingår i finskt förvaltningsområde ska viss kommuninformation göras tillgänglig på finska.

Syfte med vår kommunikation

Internkommunikation

Syftet med internkommunikation är att

- alla medarbetare ska ha kännedom och kunskap om verksamhetens utveckling, resultat och mål.
- skapa förståelse för den egna rollen och dess betydelse för den totala verksamheten.
- medarbetarna har tillgång till den information som de behöver för att kunna fullgöra sina uppgifter i arbetet.

- prioritera muntlig kommunikation före skriftlig, i de fall det är befogat och möjligt. Muntlig kommunikation kan ske både i fysiska och digitala möten. Muntlig kommunikation ger möjlighet till dialog, reaktion, frågor och förklaringar som minskar risken för missuppfattning. Arbetsplatsträffar är viktiga forum för intern kommunikation. Vi ska vara medvetna om att intern kommunikation kan förekomma i informella möten och i dagliga samtal mellan medarbetare. Den muntliga kommunikationen kan med fördel kombineras med skriftlig kommunikation för bästa genomslagskraft.
- ge kunskap och vi-känsla, vilket bidrar till att skapa arbetsglädje, stolthet, delaktighet och engagemang hos medarbetarna.

Extern kommunikation

Syftet med extern kommunikation är att

- skapa trovärdighet och stärka varumärket Enköpings kommun och attrahera invånare, medarbetare, företag och besökare. Vår kommunikation ska vara objektiv och faktabaserad.
- kommunicera kommunens verksamhet, planer och beslut för att underlätta vardagen för invånarna, företag och besökare
- ge invånarna, företag och besökare möjlighet till större insyn och delaktighet och därmed öka demokratin.

Ansvar

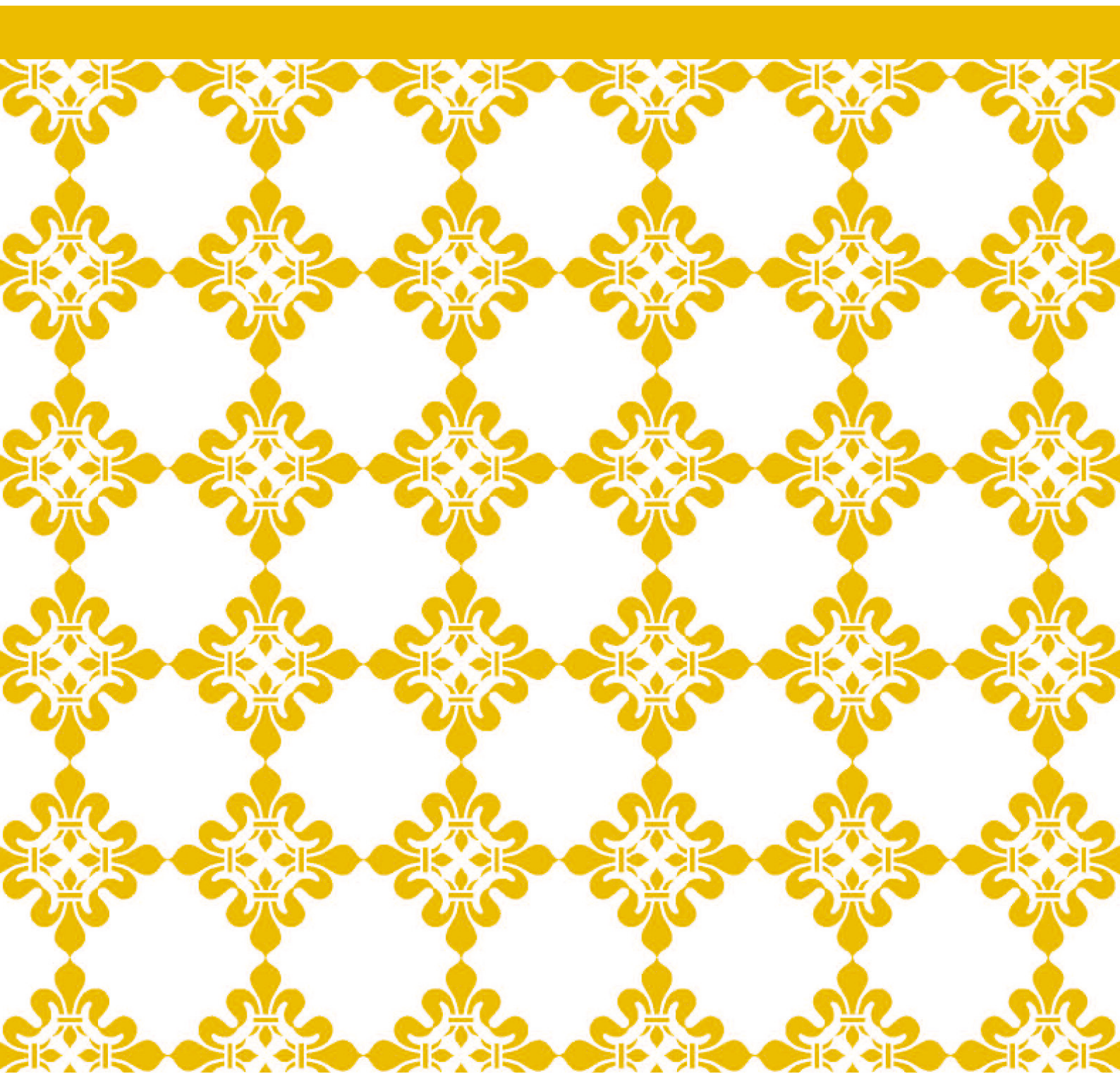
- Kommunfullmäktige beslutar om kommunikationspolicyn.
- Kommunstyrelsen är ansvarig för den kommunövergripande kommunikationen.
- Kommundirektören är ytterst ansvarig för att kommunikationspolicyn följs, men kan delegera uppdraget till kommunikationschefen.
- Kommunikationschefen leder, samordnar och utvecklar kommunens övergripande kommunikation. Kommunikationschefen ansvarar för mediestrategiskt arbete tillsammans med kommunledningskontorets kommunikationsavdelning, marknadsstrateg och kommunikatörerna.
- Kommunikationschefen äger kommunens gemensamma kanaler och den grafiska profilen.

- Varje nämnd ansvarar genom sina förvaltningar för att kommunikationsuppdraget genomförs och följs upp enligt kommunens kommunikationspolicy och strategi. Samma ansvar har de kommunala bolagen.
- Kommunikationsstrateger och kommunikatörer initierar kommunikation, tar fram kommunikationsplaner samt ansvarar för genomförande och uppföljning, allt i enlighet med kommunens riktlinjer.
- Alla chefer i Enköpings kommun har ansvar för sin verksamhets kommunikation.
- Medarbetare har kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef, övriga medarbetare samt invånare de möter. Medarbetaren har också ansvar för att söka information som är nödvändig för arbetet.
- Politiska partier ansvarar för egen information och spridning.



www.enkoping.se

Kommunikationspolicy



Diarienummer: KS2021/507

Daterad: 2017-01-12

Revidering: Varje mandatperiod

Dokumenttyp:
Policy

Beslutad av:
Kommunfullmäktige

Gäller f.om.
2017

Gäller t.om.
2027

Ersätter:
Tidigare kommunikationspolicy

Gäller för:
Enköpings kommun

Ansvarig funktion:
Kommunikationschefen

Reviderad:
2021, redaktionella ändringar

Kommunikation är grundläggande för vår organisation

Kommunikation är byggstenen och grundläggande för vår organisation. En väl fungerande internkommunikation är en förutsättning för en väl fungerande extern kommunikation. Kommunikation bidrar också till samhörighet, engagemang och förståelse för den egna och andras verksamheter.

Internkommunikation

Målet med internkommunikation är att:

- alla medarbetare ska ha kännedom och kunskap om verksamhetens utveckling, resultat och mål.
- skapa förståelse för den egna rollen och dess betydelse för den totala verksamheten
- medarbetarna har tillgång till den information som de behöver för att kunna fullgöra sina uppgifter i arbetet
- prioritera muntlig kommunikation före skriftlig, i de fall det är befogat och möjligt. Muntlig kommunikation ger möjlighet till dialog, reaktion, frågor och förklaringar som minskar risken för missuppfattning. Arbetsplatsträffar är viktiga forum för intern kommunikation men det kan även handla om informella möten som fikaraster och dagliga samtal mellan medarbetare.
- ge kunskap och vi-känsla, vilket bidrar till att skapa arbetsglädje, stolthet, delaktighet och engagemang hos medarbetarna.

Extern kommunikation

Målet med extern kommunikation är att:

- skapa trovärdighet och stärka varumärket Enköpings kommun
- kommunicera kommunens verksamhet, planer och beslut för att underlätta vardagen för invånarna
- ge invånarna möjlighet till större insyn och delaktighet och därmed öka demokratin
- visa en pålitlig, positiv och enhetlig bild av Enköping och därmed skapa förutsättningar för kommunen att ha kvar befintliga och attrahera nya kommuninvånare, medarbetare, företag och besökare.

Bakgrund och syfte

Kommunikation är grundläggande och en viktig del av arbetet för alla inom Enköpings kommun. God kommunikation skapas av alla tillsammans: ledning, medarbetare och förtroendevalda. Tydlig kommunikation och dialog med medborgarna ger välinformerade och engagerade kommuninvånare. Detta stärker förtroendet för kommunen och utvecklar demokratin. Enköping strävar efter att vara en kommunikativ organisation med kommunikativa ledare som är tydliga och förtroendeingivande. Policyn är ett styrande dokument för det gemensamma kommunikationsarbetet i kommunen. Kommunikationspolicyn tydliggör hur kommunikation och dialog ska stödja Enköpings vision, strategiska mål och värdegrund.

Omfattning

Policyn är ett gemensamt förhållningssätt i kommunikationsfrågor och omfattar medarbetare och förtroendevalda i Enköpings kommuns alla förvaltningar, nämnder och bolag.

Förhållningssätt

Kommunikation från Enköping ska vara inspirerande och attraktiv samt visa på ambition. Vår kommunikation ska uppmuntra till livskvalitet genom hela livet och bidra till ökad attraktionskraft för kommunen. Ambition visar vi genom att lyfta fram stolta medarbetare, invånare och näringsliv.

”Det är allas ansvar att främja ett kommunikationsklimat som bidrar till en utvecklande och innovativ miljö.”

Ansvar

- **Kommunfullmäktige** beslutar om kommunikationspolicyn.
- **Kommunstyrelsen** är ansvarig för den kommunövergripande kommunikationen.
- **Kommundirektören** är ytterst ansvarig för att kommunikationspolicyn följs, men kan delegera uppdraget till kommunikationschefen.
- **Kommunikationschefen** leder, samordnar och utvecklar kommunens övergripande kommunikation. Kommunikationschefen ansvarar för mediestrategiskt arbete tillsammans med kommunledningskontorets kommunikationsavdelning, marknadsstrateg och förvaltningskommunikatörerna. Kommunikationschefen äger kommunens gemensamma kanaler och den grafiska profilen.
- **Varje nämnd** ansvarar genom sina förvaltningar för att kommunikationsuppdraget genomförs och följs upp enligt kommunens kommunikationspolicy och strategi. Samma ansvar har de kommunala bolagen.
- **Förvaltnings- och bolagskommunikatörer** initierar kommunikation, tar fram kommunikationsplaner samt ansvarar för genomförande och uppföljning på sin egen förvaltning, allt i enlighet med kommunens riktlinjer.
- **Medarbetare** har kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef, övriga medarbetare samt invånare de möter. Medarbetaren har också ansvar för att söka information som är nödvändig för arbetet.
- **Politiska partier** ansvarar för egen information och spridning.

Talespersoner

Media ska alltid hänvisas till kommunikationschefen om inte en specifik person eller förvaltning efterfrågas. Vid frågor om förvaltningarnas egna verksamheter är det verksamhetsansvarig eller förvaltningskommunikatör som hanterar media. När det gäller större övergripande verksamhetsfrågor eller kontroversiella frågor är det förvaltningschef eller nämndens ordförande som uttalar sig för nämndens räkning i samråd med förvaltningskommunikatören.

Yttrande- och meddelarfrihet

Yttrandefriheten ger alla medarbetare i Enköpings kommun rätt att i tal, skrift, bild eller på annat sätt meddela upplysningar samt uttrycka tankar, åsikter och känslor. Det ska tydligt framgå om man uttalar sig som privatperson eller som representant för arbetsgivaren.

Meddelarfriheten ger dessutom medarbetare i kommunen en lagstadgad rätt att kontakta massmedia och det får inte förekomma efterforskningar om vem som lämnat informationen.

En tydlig och förbättrad dialog

Riktlinjer för sociala medier

Enköpings kommun utgår från E-delegationens riktlinjer för sociala medier, som Sveriges kommuner och regioner (SKR) hänvisar till. Vi utgår också från Integritetsskyddsmyndighetens dataskyddsregler vid behandling av personuppgifter när det kommer till sociala medier.

[E-delegationens riktlinjer för sociala medier](#)

[Integritetsskyddsmyndighetens dataskyddsregler](#)

Grafisk profil

Enköpings kommuns grafiska profil är styrande för all produktion av informations- och kommunikationsmaterial, det gäller inte bolagen som har en egen profil. Den grafiska profilen används för att skapa tydlighet och enhetlighet. Den ska också användas för att det inte ska råda någon tvekan om vem avsändaren är. En gemensam profil bidrar till att stärka den externa profilen, varumärket och den interna identiteten. Kommunikationschefen ansvarar för den grafiska profilen och ansvarar för att den uppdateras vid behov. Vid frågor angående profilens tillämpning kontaktas alltid kommunledningskontorets kommunikationsavdelning eller förvaltningskommunikatör.

[Kommunens grafiska profil](#)

Klarspråk och skrivregler

Enköpings kommun följer språklagen (2009:600) för språkanvändning i offentlig verksamhet. All kommunikation såväl internt som externt ska bestå av vårdat, enkelt och begripligt språk, det som vi i Enköpings kommun benämner som klarspråk. För att underlätta för medarbetarna i kommunen finns skrivregler framtagna.

[Kommunens skrivregler](#)

Rätt väg till lyckad kommunikation

Kanaler

Det finns ett stort antal kanaler att välja bland och vid varje enskild kommunikationsinsats måste kanal väljas utifrån målgruppens förutsättningar och behov. En av de viktigaste formerna av kommunikation är det personliga samtalet och mötet, såväl mellan chef och kollegor som mellan kommunens personal och medborgare. Det personliga mötet är en förutsättning för att skapa en god dialog och en ökad delaktighet. I skriftlig kommunikation ska digitala kanaler prioriteras. Ibland behöver man använda envägskanaler för ren information men i möjligaste mån ska vi använda tvåvägskanaler för kommunikation som skapar interaktivitet och delaktighet. Den information vi går ut med externt ska i största möjliga utsträckning vara känd och förankrad internt innan den går ut. Medarbetarna måste känna till beslut och förändringar som rör deras verksamhet för att kunna förmedla korrekt information och ge god service. Primär digital kanal för intern kommunikation är intranätet och för extern kommunikation externwebben.

Sponsring

Med sponsring menas stöd i någon form i utbyte mot exempelvis exponering. Sponsring är en del av kommunens marknadsföring. Det finns regler för sponsring inom kommunen.

[Kommunens regler för sponsring](#)

Massmedia

Massmedierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. Medierna är förmedlare av information, opinionsbildning och inte minst granskare av den kommunala verksamheten. Kontakten med massmedia ska präglas av öppenhet och hög tillgänglighet.

[Kommunens tips och råd för mediekontakter](#)

”Det ligger i kommunens och allmänhetens intresse att massmedierna har tillgång till korrekt och relevant information. Alla anställda och förtroendevalda ska medverka till ett öppet förhållningssätt till media. Vi ska alltid hålla i åtanke att vi är offentligt anställda personer och att vi representerar Enköpings kommun.”

Kriskommunikation

Kommunikation vid extraordinär händelse. Lagen om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (2006:554) reglerar vad som gäller vid kriser. I arbetet med beredskap inför en extraordinär händelse ingår kriskommunikation som en viktig del.

Enköpings kommun har en särskild planering för agerandet om en kris inträffar vilket framgår av krisberedskapsplanen och kriskommunikationsplanen. Kommundirektören, säkerhetschefen och kommunikationschefen ska löpande hållas informerade vid kriser.

[Kommunens ledningsplan vid allvarlig störning](#)

[Kommunens krisberedskapsplan](#)

Tillgänglighet

En förutsättning för att visa öppenhet och ge en hög servicenivå är att det är lätt att komma i kontakt med tjänstemän och förtroendevalda och att information är lättillgänglig. Det ska finnas många olika möjligheter att komma i kontakt med kommunen, telefon, e-post och sociala medier med mera oavsett ärende. Olika mottagare har olika behov. Därför ska språk och innehåll ta hänsyn till bland annat ålder, social bakgrund, funktionsnedsättning och etnisk tillhörighet. Grundprincipen är att all information ska presenteras på svenska med klarspråk. Eftersom Enköping ingår i finskt förvaltningsområde ska viss kommuninformation göras tillgänglig på finska.

”Vår värdegrund ska genomsyra vår verksamhet, vi ska vara ansvarsfulla och ambitiösa och ge våra invånare trygghet och god service. Vi ska anpassa våra budskap och meddelanden efter kanal, syfte och målgrupp. Vi ska noga bevaka aktiviteten på kommunens egna sociala kanaler.”



www.enkoping.se