

**Normerande styrdokument**

Beslutsfattare:  
Kommunfullmäktige

Dokumentansvarig:  
Kommunikationsdirektör

Datum:  
2024-02-26

Diarienummer:  
KSN-2023-03616

# Policy för kommunikation

**Policy**

Riktlinje

Rutin

Vägledning

## Innehåll

Kommunikation - en förutsättning för en fungerande demokrati .....	3
Syfte .....	3
Omfattning.....	3
Bakgrund.....	4
Extern och intern kommunikation .....	4
Krav på kommunikationen .....	5
Massmedias roll.....	5
Kommunikation inför och vid verksamhets- och samhällsstörning .....	6
Visuell och verbal identitet.....	6
Kommunikationsansvar .....	6
Ansvar och spridning av policy .....	7
Uppföljning .....	7
Relaterade dokument.....	7

## **Kommunikation – en förutsättning för en fungerande demokrati**

Demokrati förutsätter fri information, fri debatt och välinformerade invånare. Uppsala kommunkoncern är en offentlig och politiskt styrd organisation som är till för alla som bor, verkar och vistas i Uppsala. Information och kommunikation är en grundförutsättning för deras insyn, delaktighet och inkludering och för att de ska kunna tillvarata sina demokratiska rättigheter och skyldigheter samt vara medskapare i hur Uppsala utvecklas.

För att de som bor, verkar och vistas i Uppsala ska kunna ta del av den service och de tjänster kommunen levererar genom sina verksamheter och bolag krävs en tydlig och tillgänglig kommunikation. Det handlar också om att ha en väl fungerande intern kommunikation så att medarbetare får tillgång till information och möjlighet till dialog. Ledare och medarbetare i Uppsala kommun behöver kommunicera så att de som bor, verkar och vistas i Uppsala kan använda, påverka och utveckla kommunens tjänster och ta tillvara sina demokratiska rättigheter.

Kommunikationspolicyn beskriver kommunens förhållningssätt till kommunikation.

### **Syfte**

Syftet med policyn är att införa ett enhetligt arbetsätt för kommunikationsområdet som leder till att de som bor, verkar och vistas i Uppsala kommun är välinformerade och kan vara delaktiga i att utforma samhället. Det enhetliga arbetsättet kring kommunikation ska också bidra till förtroende för kommunens verksamheter genom information och ett transparent förhållningssätt.

### **Omfattning**

Kommunikationspolicyn gäller för hela kommunkoncernen, både nämnder och bolagsstyrelser, och ska vara styrande i planering, genomförande och uppföljning av kommunens kommunikation. Policyn beskriver bland annat övergripande målsättningar för kommunens kommunikation, krav på och förhållningssätt till kommunikation. Policyn kompletteras med riktlinjer, rutiner och vägledningar inom olika områden som ger ytterligare stöd.

## Bakgrund

Kommunikationspolicyn utgår ifrån att information och kommunikation är en grundförutsättning för insyn, delaktighet och inkludering för de som bor, verkar och vistas i Uppsala. Policyn utgår också från förvaltningslagen, tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighets- och sekretesslagen, personuppgiftslagen, upphovsrättslagen och språklagen.

## Extern och intern kommunikation

Den externa kommunikationen riktar sig till nuvarande och potentiella kommuninvånare, inpendlare i kommunen, medarbetare, näringslivet, besökare, samarbetspartners, samt föreningar, ideella och fackliga organisationer, andra kommuner, myndigheter, opinionsbildare och media med flera. Den interna kommunikationen riktar sig till medarbetare och förtroendevalda.

Övergripande målsättning med kommunikationen är att medarbetare, invånare och andra aktörer ska uppleva att kommunikationen med kommunen fungerar smidigt, att den information som behövs finns på plats, och att det också finns vägar för dialog, frågor, synpunkter och kunskapsutbyte.

Den externa kommunikationen ska:

- ge kunskap om kommunens verksamhet, den politiska styrningen, utbud och service och förenkla och underlätta vardagen för de som bor, verkar och vistas i Uppsala
- öka insyn, delaktighet och inflytande och uppmuntra till kommunikation och dialog kring kommunens verksamhet och politiska beslut
- marknadsföra kommande aktiviteter och erbjudanden från de kommunala verksamheterna samt
- synliggöra möjligheter och skapa intresse för kommunen som arbetsgivare.

Den interna kommunikationen ska:

- stödja det dagliga arbetet genom att ge den information som medarbetare och förtroendevalda behöver
- bidra till att göra kommunen till en attraktiv arbetsgivare genom att skapa förutsättningar för dialog, delaktighet, engagemang och därigenom ett gott arbetsklimat
- samt bidra till välinformerade medarbetare och förtroendevalda och därigenom bidra till högre kvalitet och effektivitet i den externa kommunikationen.

Nämnder och bolagsstyrelser kan utifrån dessa övergripande målsättningar komplettera med ytterligare kommunikationsmål för intern och extern kommunikation.

## Krav på kommunikationen

Kommunens kommunikation ska vara öppen, tillgänglig, tydlig och snabb. Detta omfattar all typ av information och kommunikation som sker genom kommunens kanaler eller som har kommunen som avsändare. Det handlar om kontakter och dialoger i olika forum som exempelvis möten, telefonsamtal, e-post, webbplatser, sociala medier, e-tjänster, annonser, pressmeddelanden, massmediekontakter, trycksaker, medborgardialoger och synpunkts- och klagomålshantering med mera.

Den interna och externa kommunikationen kännetecknas av:

- ett proaktivt arbetssätt som innebär att förutse omvärldens intresse och göra information tillgänglig innan den efterfrågas
- att kommunikationen är utformad och kanaler valda utifrån målgruppernas förutsättningar, behov och demokratiska rättigheter
- att kommunikationen speglar och representerar kommunens sammansättning och är utformad ur ett normkritiskt perspektiv som visar till exempel olika åldrar, kön, etnicitet, funktionsnedsättning/-variation, könsidentitet, familjebildningar och religions- och trosuppfattning
- planerade kommunikationsinsatser och av att utvärdering sker av genomförda insatser,
- dialog med målgrupper och öppenhet för idéer, kritik och frågor som sedan används på ett konstruktivt sätt i utveckling av det fortsatta arbetet,
- lättillgänglig information om kommunens verksamhet, snabb respons och vid behov hänvisning vidare,
- arbete för att informera på ett sätt som är tillgänglighetsanpassat för alla intressenter och målgrupper
- texter på klarspråk, det vill säga med ett enkelt, tydligt och begripligt språk i alla olika sammanhang
- att vid behov kan texter översättas eller tolkas till andra språk, inklusive teckenspråk, samt
- relevanta och konsekventa budskap, tydliga upplysningar, vägledning och råd i frågor som rör kommunens verksamhet.

## Massmedias roll

Medier fyller en viktig samhällsfunktion som granskare av kommunens arbete. Öppenhet och god service till media är därmed en prioriterad del av kommunikationsarbetet. Goda massmedierelationer bidrar till att öka kunskapen om Uppsala kommuns alla verksamheter.

Meddelarfrihet och åsiktsfrihet är hörnstenar i ett öppet demokratiskt samhälle. När medarbetare uttalar sig i olika medier är det viktigt att skilja på om hen uttalar sig i sin yrkesroll eller som privatperson. Meddelarfriheten är dock inskränkt i vissa avseenden genom offentlighets- och sekretesslagen.

## Kommunikation inför och vid verksamhets- och samhällsstörning

Inför eller vid verksamhets- eller samhällsstörning ska kommunen agera snabbt och kraftfullt och informera om situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in. Det sker genom samverkan med andra myndigheter och organisationer och genom att utnyttja och samordna intern och extern kommunikation via de kanaler och kontaktytor som lämpar sig bäst.

## Visuell och verbal identitet

Tillgänglighet till och förståelse för kommunens verksamhet ökar genom att planera och samordna kommunikationen. Kommunikationen ska därför också vara konsekvent i sitt visuella (grafisk formgivning) och verbala (budskap) uttryck.

- All information och kommunikation från Uppsala kommun ska vara enkel att känna igen, oavsett vilken verksamhet som är avsändare.
- Kommunens grafiska manual ger detaljerad information om den visuella identiteten och ska användas för konsekvent gestaltning.
- Det ska alltid tydligt framgå att verksamheten är en del av Uppsala kommun.

## Kommunikationsansvar

Ansvar för kommunikation och dialog följer verksamhetsansvaret. Det innebär att varje nämnd och bolagsstyrelse ansvarar för extern och intern kommunikationen inom sitt verksamhetsområde.

- Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunikationsfrågor och nyttan för de som lever, verkar och vistas i kommunen.
- Nämnder och bolagsstyrelser och förvaltning/bolag ansvarar för intern och extern kommunikationen samt medborgardialog inom sitt verksamhetsområde.
- Direktörer, chefer och arbetsledare ansvarar för att planering av kommunikation finns med i verksamhetsplaneringen och det dagliga arbetet, i form av information till och dialog med medarbetare och de som lever, verkar och vistas i kommunen.
- Medarbetare och förtroendevalda ska söka och ta emot information om frågor som är viktiga för det egna arbetet och ansvarar för att kommunicera om det egna arbetsområdet, såväl internt som externt.
- Kommunikatörer ska stödja chefer och medarbetare i deras kommunikationsarbete, genom att initiera, genomföra och följa upp kommunikationsprocessen.

## Ansvar och spridning av policy

Nämnder och bolagsstyrelser ansvarar för att policyn implementeras i den egna verksamheten. Vid behov kan nämnder och bolagsstyrelser även ta fram riktlinjer för att mer konkret beskriva hur arbetet ska utföras inom respektive verksamhet. Alla förtroendevalda och tjänstepersoner ansvarar för att kommunikationen sker enligt policyn och tillhörande riktlinjer.

Kommunstyrelsen ansvarar särskilt för att stödja nämnder, förvaltningar och bolag i arbetet.

## Uppföljning

Kommunstyrelsen följer upp arbetet utifrån policyn årligen i samband med årsredovisningen samt genom internrevision.

## Relaterade dokument

- Policy för hållbar utveckling
- Kvalitetspolicy
- Varumärkesplattform för varumärket Uppsala
- Ledningsplan inför och vid allvarlig störning
- Riktlinjer för sociala medier
- Riktlinjer för medborgardialog
- Manual för kommunens grafiska profil