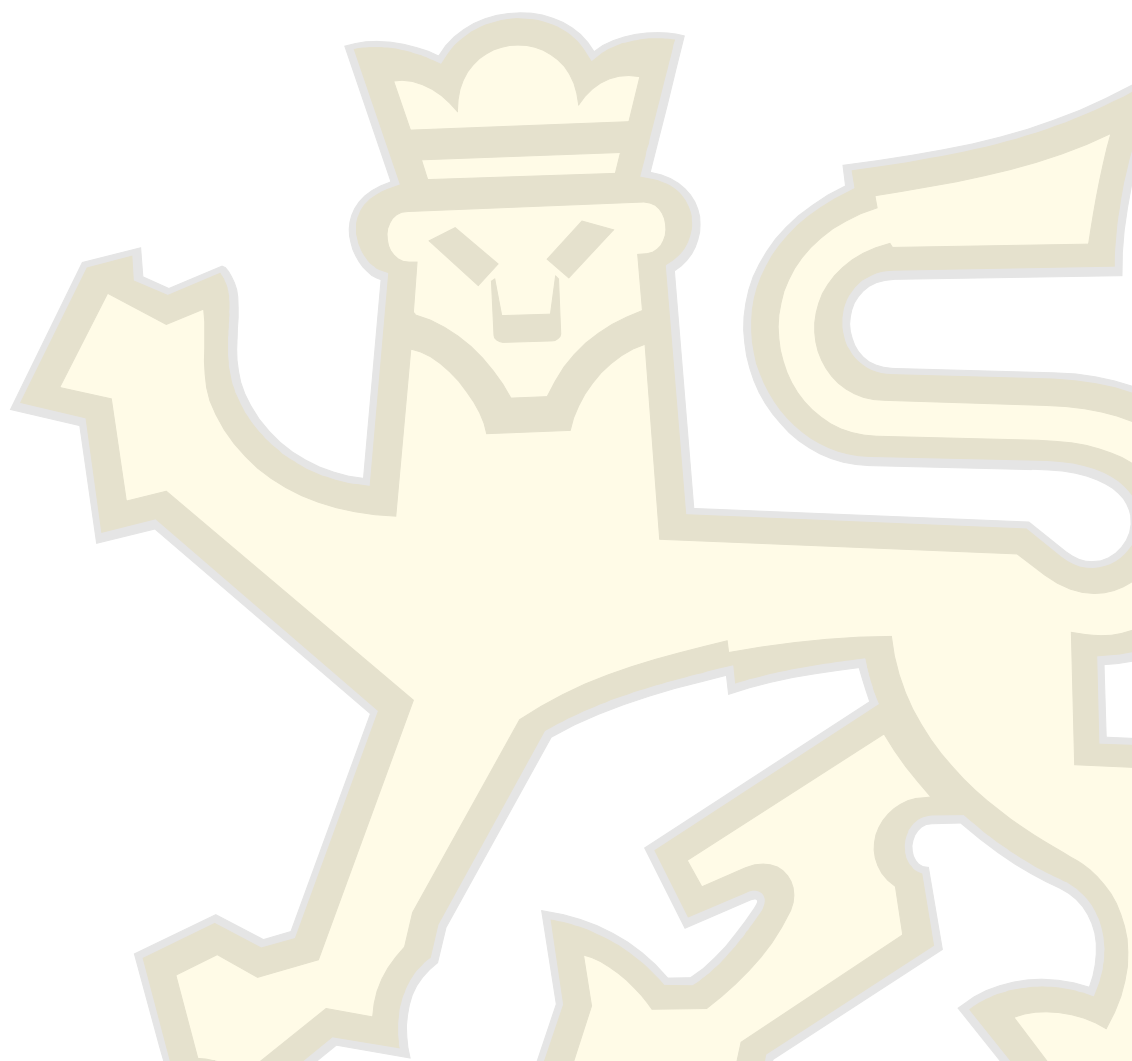


Riktlinje

för samhällskommunikation

Ett normerande dokument som kommunstyrelsen fattade beslut om den 22 november 2017



Dokumentnamn	Fastställt av	Gäller från	Sida
Riktlinje för samhällsinformation	Kommunstyrelsen	2017-11-22	1 (3)
Diarienummer	Berörd verksamhet	Dokumentansvarig	
KSN-2017-2920	Uppsala kommun	Kommunikationsdirektör	

Inledning

Demokrati förutsätter fri information, fri debatt och välinformerade medborgare. Uppsala kommunkoncern är en offentlig och politiskt styrd organisation som i huvudsak 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 påverka hur Uppsala utvecklas. Ledare och medarbetare i Uppsala kommun behöver därför kommunicera så att de som bor, verkar och vistas i Uppsala kan använda, påverka och utveckla kommunens tjänster och ta tillvara sina demokratiska rättigheter.

Bakgrund

I Sverige har vi valt att upprätthålla samhällets gemensamma regler och beslut genom en representativ demokrati. Folket väljer politiker som sedan beslutar om de lagar och beslut som ska efterföljas av landets medborgare. För att medborgarna ska veta vilka lagar och beslut som ska följas krävs att dessa blir informerade om dem. Information är alltså en förutsättning för en demokratisk beslutsprocess.

Begreppet samhällsinformation behandlades för första gången i en statlig utredning 1969. Orsaken till att samhällsinformation som begrepp infördes i Sverige var den samhällsförändring som innebar att små kommuner började slå ihop till storkommuner. Detta medförde en större distans mellan myndighet och medborgare, vilket hade till följd att mer organiserad informationsspridning krävdes. Även en expanderande offentlig sektor och nedläggningar av flera tidningar ökade behovet. Den definition som då gavs var att samhällsinformation är sådan information som meddelar om beslut och instruktioner utfärdad för myndigheterna av riksdagen, landstingen och kommunerna. Denna definition har därefter fått mycket kritik för att vara alltför snäv, det vill säga enbart information om redan fattade beslut. Dessutom riktades kritik mot att den här definitionen enbart var en envägskommunikation. Kritiken ledde slutligen fram till en modernare form av begreppet och en ny definition som skulle syfta till att göra det lättare för medborgare att ta del av rättigheter och förmåner, samt att uppfylla förpliktelser. Samhällsinformation började ses mer ur ett serviceperspektiv. Uttrycket samhällskommunikation kom till vid samhällsinformationssymposiet år 1970 i Stockholm. Vid denna påvisade Kjell Nowak, dåvarande forskare av massmedia och masskommunikation, att det finns en skillnad mellan information och kommunikation. Information är att tala till någon, medan kommunikation är att tala med någon.

Definitioner och begrepp

Samhällsinformation handlar traditionellt om offentlig information från kommunen till medborgarna medan beteckningen samhällskommunikation är ett närliggande ord, men har den utvidgade innebörden att ett ömsesidigt informationsutbyte och en dialog sker mellan kommunen och medborgare.

Syfte

Syftet med riktlinjen är att förtydliga kommunens åtagande inom området samhällsinformation och samhällskommunikation. Riktlinjen är en fördjupning av kommunikationspolicyn.

Syftet med Uppsala kommuns samhällskommunikation är att:

- De som lever, verkar och vistas i Uppsala ska möta en öppen kommun och få insyn i den politiska beslutsprocessen och den kommunala verksamheten.
- De som lever, verkar och vistas i Uppsala ska vara välinformerade om sina rättigheter och skyldigheter och om kommunens verksamhet och utbudet på platsen.
- De som lever, verkar och vistas i Uppsala ska ha möjligt att kommunicera och föra dialog med kommunen.
- De som lever, verkar och vistas i Uppsala ska ha möjlighet att ta demokratiska initiativ och initiera ärenden.
- De som lever, verkar och vistas i Uppsala ska ha möjlighet att påverka den kommunala verksamheten och politiska beslut.

Omfattning

Riktlinjen för samhällskommunikation gäller för hela kommunkoncernen, både nämnder och bolagsstyrelser.

Krav på Uppsala kommuns samhällskommunikation

Uppsala kommun samhällskommunikation ska

- ge de som lever, verkar och vistas i Uppsala kännedom om sina rättigheter och skyldigheter, kommunens roll, utbud och service samt om kommunens mål, långsiktiga utveckling och resultat,
- skapa öppenhet och insyn i den kommunala verksamheten och den politiska beslutsprocessen,
- säkra att politiska organ och förtroendevalda är väl kända, mötestider offentliga, handlingar och protokoll finns tillgängliga via olika kanaler samt att det finns forum för möten och dialog mellan förtroendevalda och invånare,
- ge de som lever, verkar och vistas i Uppsala möjlighet att få svar på sina frågor, kunna kommunicera och föra dialog i för dem viktiga frågor.
- ge de som lever, verkar och vistas i Uppsala möjlighet att påverka den kommunala verksamheten,
- skapa möjlighet för de som lever, verkar och vistas i Uppsala att ta egna demokratiska initiativ,
- göra det enkelt att komma i kontakt med kommunkoncernen och att lämna synpunkter, oavsett vem som är huvudman inom koncernen, samt
- utöver det ska bemötandet vara gott, tillgängligheten god och frågor ska besvaras snabbt och tydligt.

Lagbestämmelser och krav

Informationsverksamheten har som grund de rättsprinciper som finns i den svenska lagstiftningen. Den fria åsiktsbildningen utgör en av den svenska folkstyrelsens grundvalar. Offentlighetsprincipen innebär att kommunen så snart som möjligt ska låta den som så begär ta del av innehållet i allmänna handlingar som är offentliga. Förvaltningslagen ålägger kommunens nämnder att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör verksamhetsområdet, besvara frågor från enskilda så snart som möjligt och vara tillgänglig för allmänheten i största möjliga utsträckning. Dessutom ska kommunens olika verksamheter sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt och använda klarspråk utifrån språklagens krav samt i övrigt underlätta för den enskilde att ha med myndigheten att göra. Serviceskyldigheten inom Förvaltningslagen pekar på att vi är skyldiga att ge allmänheten god kunskap om hur kommunen styrs, vilka möjligheter som finns att påverka före beslut upplysning om rättigheter och skyldigheter samt upplysa om vart den kan vända sig i olika frågor samt vem som ansvarar för vad.

Ansvar

Ansvar för samhällskommunikation följer verksamhetsansvaret.

Spridning

Riktlinjen tillgängliggörs på uppsala.se och via Insidan. Kommunstyrelsen genom kommunledningskontoret ansvarar för att informera, utbilda i och implementera riktlinjen.

Uppföljning

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

Relaterade dokument

- Policy för kommunikation