

Kommunledningskontoret
Tjänsteskrivelse till Kommunstyrelsen

Datum:
2023-12-17

Diarienummer:
KSN-2023-03616

Handläggare:
Staffan Ceder

Policy för kommunikation inom Uppsala kommunkoncern

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

1. **att** anta justerad Policy för kommunikation, enligt ärendets bilaga 1,

Ärendet

Kommunfullmäktige antog 11 december 2017 (§ 280) en kommunikationspolicy för Uppsala kommun. Mot bakgrund av identifierade behov, så som ytterligare ökad transparens för invånare, tydliggörande av kommunikationens roll i kommunal verksamhet samt kompletterande lagstiftning har ett förslag till reviderad policy för kommunikation inom Uppsala kommunkoncern tagits fram under hösten 2023.

Beredning

Ärendet har beretts av kommunledningskontoret. Framtagandet av en reviderad policy har skett med gemensam tjänstemannaberedning. Under hösten 2023 har föreslagna justeringar föredragits och förankrats genom löpande avstämningar i både förvaltningar och bolag.

Föredragning

Kommunikationens uppgift är att informera om de tjänster och den service kommunen tillhandahåller, bidra till beteendeförändringar eller att marknadsföra kommande aktiviteter för de som bor, vistas och besöker Uppsala. Exempel på beteendeförändring kan vara att få människor att vaccinera sig mot covid, välja att delta i ett demokratiskt val eller att söka vuxenutbildning för att öka chanser till anställning. Marknadsföring kan handla om att locka besökare till en av stadens museum.

Uppsalas kommunikationspolicy speglar ovan och andra viktiga aspekter av kommunikation. Policyn är snarlik kommunikationspolicys för andra kommuner.

Det omformuleringar som föreslås i policyn, och som framgår av bilaga 2 är till sin karaktär sådana att det tydliggör kommunikationens roll i samhället. I samband med denna justering föreslås även en ändring i en formulering att kommunikationen ska nå alla oavsett funktionsnedsättning. Att säkerställa att kommunikationen är tillgänglig gäller alla målgrupper och alla sammanhang.

Ekonomiska konsekvenser

Förslag till beslut medför inga ekonomiska konsekvenser.

Beslutsunderlag

- Tjänsteskrivelse daterad 17 december 2023
- Bilaga 1: Förslag till policy för kommunikation inom Uppsala kommunkoncern
- Bilaga 2: Policy för kommunikation med föreslagna ändringar markerade.

Kommunledningskontoret

Joachim Danielsson
Stadsdirektör

Ola Hägglund
Ekonomidirektör och bitr.
stadsdirektör

Normerande styrdokument

Beslutsfattare:
Kommunfullmäktige

Dokumentansvarig:
Kommunikationsdirektör

Datum:
2023-11-21

Diarienummer:
KSN-2023-xxxx

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	5
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 arbetssätt 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 arbetssättet 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

Normerande styrdokument

Beslutsfattare:
Kommunfullmäktige

Dokumentansvarig:
Kommunikationsdirektör

Datum:
2023-09-07

Diarienummer:
KSN-2023-xxxx

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 **och ett starkt varumärke**

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 skyldigheter samt vara medskapare i hur Uppsala utvecklas.

Uppsala kommuns varumärke är summan av de uppfattningar som finns om kommunen men det handlar framförallt om det som ska lyftas fram för att ge Uppsala sin profil. Styrkan i varumärket bestäms först och främst av kvaliteten på service och tjänster till de som lever, verkar och vistas i kommunen. Genom en enhetlig kommunikation om mål, uppdrag, och resultat samt om kommunkoncernens verksamheter förvaltas och stärks förtroendet för kommunens varumärke.

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 arbetssätt 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 arbetssättet kring kommunikation ska också bidra till **att stärka kommunens varumärke och öka förtroendet för kommunen** 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,
- ~~stärka Uppsalas varumärke genom att skapa intresse och förtroende för kommunens verksamhet~~, marknadsföra kommande aktiviteter och erbjudanden från de kommunala verksamheterna samt
- ~~attrahera potentiella medarbetare genom att de upplever kommunen som en attraktiv arbetsgivare~~-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-tjänst, 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 tidigare 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,
- arbeta för att informera på ett sätt som **när alla oavsett funktionsnedsättning, är tillgänglighetsanpassat för alla intressenter och målgrupper**
- texter på klarspråk, det vill säga med ett enkelt, tydligt och begripligt språk i alla olika sammanhang,
- 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 massmedie-relationer bidrar till att öka kunskapen om Uppsala kommuns alla verksamheter.

Meddelarfrihet och åsiktsfrihet är hörnstenar i ett öppet demokratiskt samhälle. När medarbetare uttalar sig **för kommunens räkning** i olika medier är det viktigt att skilja på om **hen uttalar det som uttalar sig i sin yrkesroll eller som privatperson. eller som representant för kommunen**. 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

~~Bilden av Uppsala kommun stärks~~ 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 att stärka kommunens varumärke.
- 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