

Kommunstyrelsen

Policy för kommunikation inom Uppsala kommunkoncern

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

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

att därmed ersätta nuvarande Kommunikationspolicy,

att uppdra åt kommunstyrelsen att ta fram en riktlinje för kriskommunikation, samt

att uppdra åt kommunstyrelsen att revidera kommunens grafiska profil.

Anmäls att kommunstyrelsen för egen del beslutat

att anta Riktlinje för samhällskommunikation, enligt ärendets **bilaga 2**.

Reservationer

Stefan Hanna (C) reserverar sig till förmån för bifall till egna yrkanden och avger skriftlig reservation enligt **bilaga A**.

Jonas Segersam (KD) reserverar sig till förmån för bifall till egna yrkanden och avger skriftlig reservation enligt **bilaga B**.

Simon Alm (SD) reserverar sig till förmån för bifall till egna yrkanden.

Vid avgörandet deltagande

Marlene Burwick (S), Maria Gardfjell (MP), Fredrik Ahlstedt (M), Erik Pelling (S), Caroline Hoffstedt (S), Ulrik Wärnsberg (S), Eva Christiernin (S), Rickard Malmström (MP), Hanna Mörck (V), Therez Olsson (M), Rikard Steinholtz (M), Mohamad Hassan (L), Stefan Hanna (C), Jonas Segersam (KD), Simon Alm (SD).

Uppsala 29 november 2017

Marlene Burwick/Ingela Persson

Ärendet

Kommunfullmäktige antog 25 februari 2004 (§ 73) en kommunikationspolicy för Uppsala kommun. Utifrån beslutat platsvarumärke och nya identifierade behov, så som ökat fokus på kommunkoncernens demokratiuppdrag, ökad transparens för invånare och utökade målgrupper för policyn samt nya organisatoriska förutsättningar prioriterades en utveckling och revidering av kommunikationspolicyn under våren 2017.

Beredning

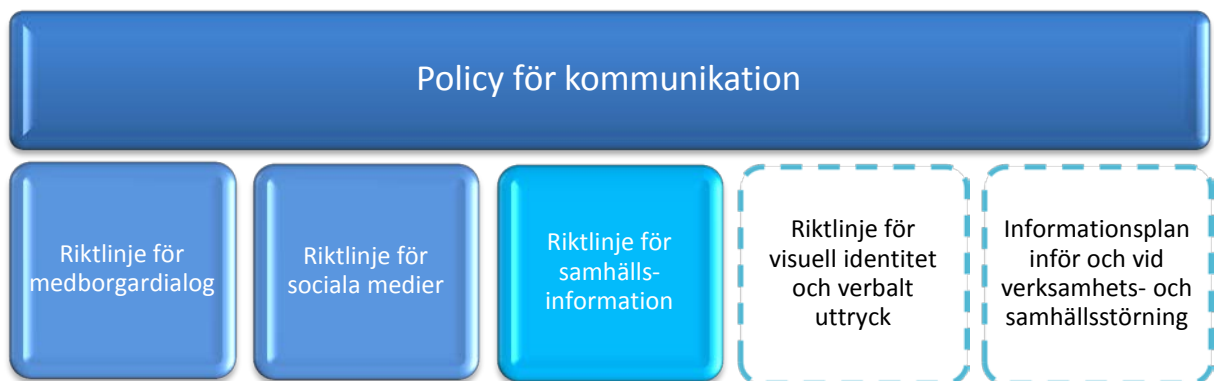
Framtagandet av en reviderad policy har skett med gemensam tjänstemannaberedning. Under våren har det genomförts workshoppar, löpande avstämningar i de strategiska kommunikationsgrupperna för både förvaltningar och bolag samt slutligen en remisshantering för förvaltningar och bolag av det färdiga förslaget. Därefter har vissa justeringar gjorts. I beredningen har barn- och jämställdhetsperspektivet beaktats.

Föredragning

Uppsala kommuns varumärke är summan av de uppfattningar som finns om kommunen. 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. Det handlar också om att ha en väl fungerande intern kommunikation så att medarbetare får tillgång till information och möjlighet till dialog.

Policy för kommunikation

Kommunikationspolicyn, se bilaga 1, 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. I figur nedan visas vilka kompletterande riktlinjer som idag finns och beslutas i detta ärende samt vilka som planeras att komplettera policyn framöver.



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 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 når alla oavsett funktionsnedsättning,
- 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.

Alla förtroendevalda och tjänstepersoner ansvarar för att säkerställa att policyns förhållningssätt implementeras i verksamheten. Ytterst ansvarar nämnder och bolagsstyrelser för att policyn implementeras. Vid behov kan nämnder och bolag ta fram riktlinjer för att mer

konkret beskriva hur arbetet ska utföras inom respektive organisatorisk enhet. Kommunstyrelsen ansvarar särskilt för att stödja nämnder och bolag i arbetet. Kommunstyrelsen följer upp arbetet utifrån policyn årligen genom internkontroll/internrevision.

Riktlinjer för samhällskommunikation

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. Riktlinjen för samhällskommunikation, se bilaga 2, förtydligar kommunens åtagande inom området samhällsinformation och samhällskommunikation.

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 inför politiska beslut.

Kommunikation inför och vid allvarlig störning

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. För att säkra denna kommunikation ska en riktlinje för kriskommunikation tas fram.

Visuell identitet och verbalt uttryck

Policyn för kommunikation lägger grunden för revidering av kommunens grafiska profil. Den befintliga grafiska profilen, som togs fram 1986, är inte anpassad till den digitalisering som vi idag genomgår. Idag har kommunen ett nuläge som är resurskrävande och ineffektivt baserat på att hantera, underhålla och bygga kommunens många varumärken, logotyper och identiteter. Konsekvensen av detta är att kommunen går miste om hävstångseffekter och samordningsvinster. Den grafiska profilen ska revideras under 2017/18 och den kommer att bygga på att kommunikationen ska 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. Det kan innebära att antalet ordmärken/symboler/logotyper reduceras. Klarspråk är en förutsättning för ökad

tillgänglighet och kommunens verbala uttryck ska utvecklas för att underlätta för den enskilde medborgaren i all kontakt med kommunen. Den nya grafiska profilen kommer att ge detaljerad information om den visuella identiteten och verbala uttryck och ska användas för att stärka kommunens varumärke.

Ekonomiska konsekvenser

Policyn för kommunikation innebär i sig inga direkta ekonomiska konsekvenser men kan i framtiden påverka ekonomin utifrån omfattningen av att kommunkoncernen ska arbeta för att nå alla oavsett funktionsnedsättning. Arbetet kan innebära merkostnader utifrån översättning av språk samt teckentolkning. Kostnader för kommunikering av policyn sker inom ram.

Bilaga A

Policy för kommunikation inom Uppsala kommunkoncern

Reservation

Centerpartiet

Policyn innehåller ett avsnitt om kommunikation inför och vid verksamhets- och samhällsstörning. Avsnittet är emellertid kort och ospecifikt. I händelse av kris eller allvarlig störning är det av stor vikt att kommunikationen fungerar tillfredsställande, och att det är tydligt för dem som kommunicerar för kommunens räkning vad som ska kommuniceras, hur det ska kommuniceras och när det ska kommuniceras. Kommunfullmäktige antog nyligen en ledningsplan för allvarliga störningar, i vilken det framgår med större tydlighet vad som förväntas av kommunikationsavdelningen i anslutning till kriser och störningar. De riktlinjer för kommunikationen som återfinns i ledningsplanen bör därför speglas även i kommunikationspolicyn.

Enligt policyn ska kommunikationsansvaret följa verksamhetsansvaret. Detta är en sund ordning som ligger väl i linje med Centerpartiets decentraliseringstanke. I dagsläget är kommunens kommunikationsresurser emellertid centraliserade till kommunledningskontoret. Ett decentraliserat kommunikationsansvar kombinerat med centraliserade kommunikationsresurser kommer medföra en otydlig ansvarsfördelning, onödiga mellanled i kommunikationen och sammantaget mindre effektiva kommunikationsinsatser. Centerpartiet förordar därför att även kommunikationsresurserna decentraliseras.

Av policyn framgår också att en del i kommunorganisationens kommunikationsansvar ska vara att säkerställa att förtroendevalda är välkända. Detta ansvar bör ligga på de förtroendevalda själva och deras respektive partiorganisationer.

Mot bakgrund av ovanstående yrkade Centerpartiet därför

att policyns avsnitt om kommunikation i samband med kriser och störningar utökas och utvecklas i enlighet med vad som anges i kommunens *Ledningsplan inför och vid allvarlig störning*.

att Uppsala kommuns kommunikationsresurser decentraliseras till förvaltningarna för att säkerställa att varje förvaltning ges förutsättningar att förvalta sitt kommunikationsansvar.

att "... och förtroendevalda" på sidan 2 i riktlinjen för samhällskommunikation stryks.

Stefan Hanna (C)

Bilaga B

Policy för kommunikation inom Uppsala kommunkoncern

Reservation

Kristdemokraterna

Kommunens framtagna förslag till kommunikationspolicy eftersträvar att kommunikationen ska vara öppen, tillgänglig, tydlig och snabb. I förslaget till kommunens kommunikationspolicy står det att kommunikationen ska vara utformad ur ett normkritiskt perspektiv som visar till exempel olika åldrar, kön, etnicitet, funktionsnedsättning/-variation, könsidentitet, familjebildningar och religions- och trosuppfattning. Kristdemokraterna anser inte att kommunen lever upp till kravet om tydlighet om kommunikation ska ske utifrån ett normkritiskt perspektiv. Vad begreppet ”normkritik” innebär förklaras inte och därför blir skrivningarna om normkritik i kommunikationen otydlig. Det innebär en oklarhet kring vilka normer som i kommunikationspolicyn ska kritiseras och vilka normer som ska uppmuntras. Det är dock positivt att hinder för kommunikation utifrån exempelvis ålder, kön, etnicitet / språk, funktionsnedsättning/-variation, könsidentitet, familjebildningar och religions- och trosuppfattning lyfts fram. Det blir dock fel när man i att-satser väljer att bara lyfta ett område, i detta fall funktionsnedsättning, i stället för att beskriva att kommunikationen skall vara tillgänglig för alla oberoende av hinder. Vi kristdemokrater ser att man istället kan betona värdet av de mänskliga rättigheterna i stort.

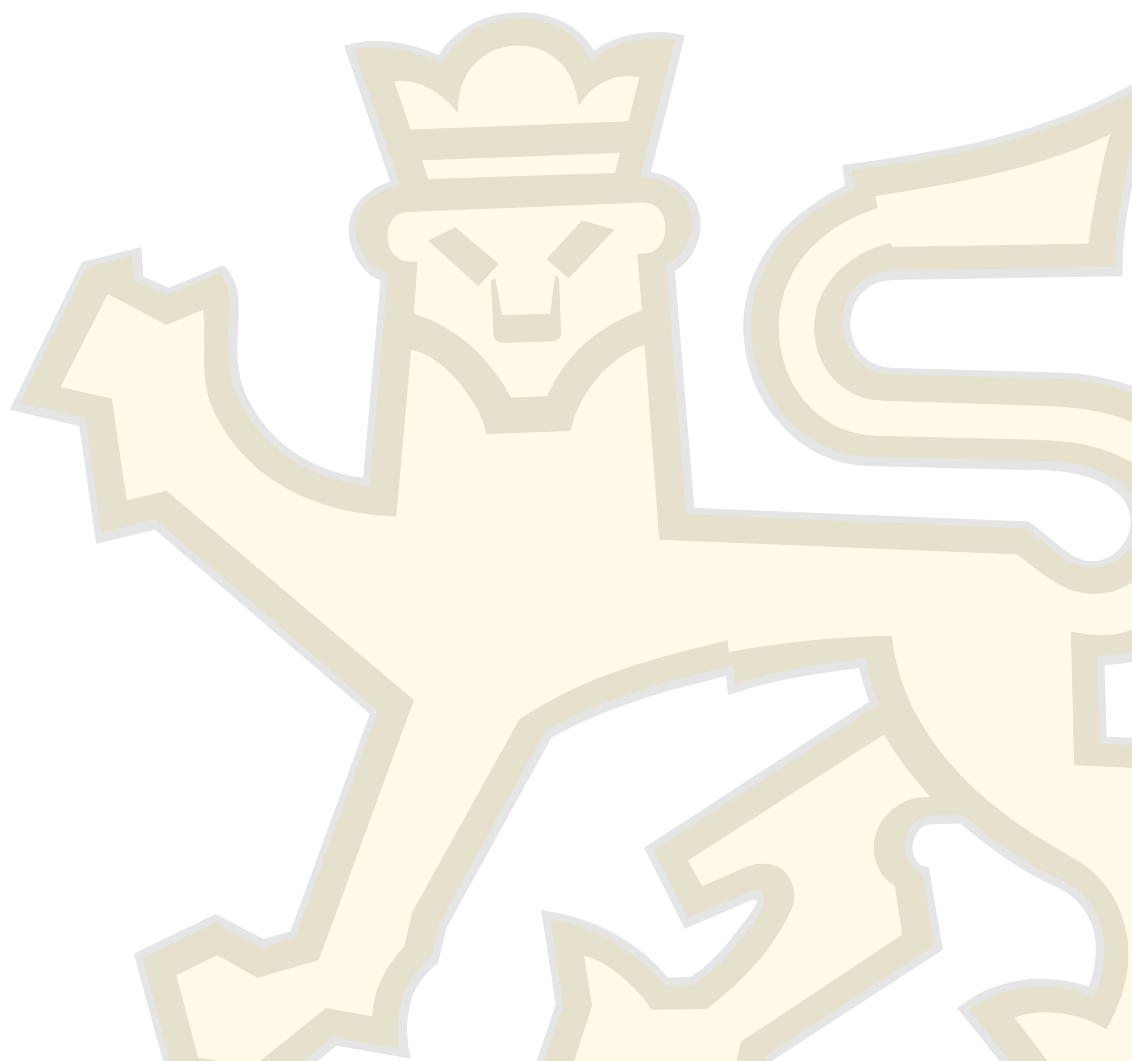
Med anledning av ovanstående yrkade därför Kristdemokraterna på att kommunikationspolicyn skulle återremitteras i syfte att samtliga delar om att Uppsala kommuns kommunikation ska vara utformad ur ett normkritiskt perspektiv skulle strykas samt att de konkreta förslagen skulle göras mer allmänna utifrån ett rättighetsperspektiv där det framgår att kommunikationen ska eftersträvas vara tillgänglig för ALLA oberoende av hinder.

Jonas Segersam (KD)

Policy

för kommunikation

Ett normerande dokument som kommunfullmäktige fattade beslut om
den 11 december



Dokumentnamn		Fastställt av	Gäller från	Sida
Policy för kommunikation		Kommunfullmäktige	2017-12-11	1 (5)
Diarienummer	Berörd verksamhet	Dokumentansvarig		
KSN-2017-2920	Uppsala kommunkoncern	Kommunikationsdirektör		

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 dem 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. 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.

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 dem 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 dem 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, samt
- attrahera potentiella medarbetare genom att de upplever kommunen som en attraktiv 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 når alla oavsett funktionsnedsättning,
- 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. Den publicitet kommunen får är avgörande för omvärldens uppfattning om kommunen.

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 uttalandet sker 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 genom att planera och samordna kommunikationen. Kommunikationen ska 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 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 dem som lever, verkar och vistas i kommunen.
- Nämnder och bolagsstyrelser samt förvaltningar och 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 dem 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 ansvarsområdet, 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.

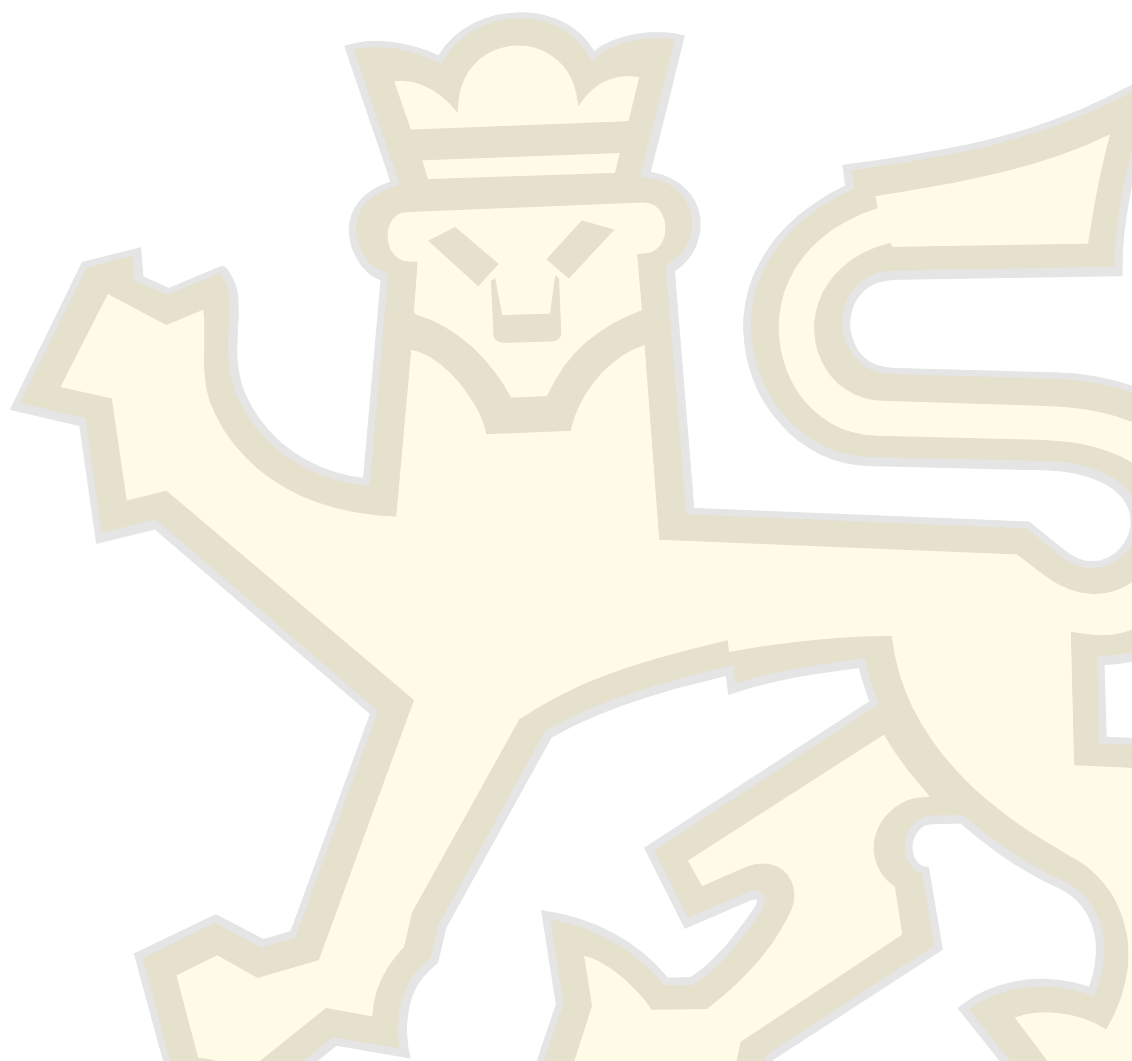
Relaterade dokument

- 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

Riktlinje

för samhällskommunikation

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



Dokumentnamn	Fastställd 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 skyldigheter samt vara medskapare i 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 beskrev 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 kommun 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 inför politiska beslut.

Omfattning

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

Krav på Uppsala kommuns samhällskommunikation

Uppsala kommuns samhällskommunikation ska

- ge dem 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 dem 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 dem som lever, verkar och vistas i Uppsala möjlighet att påverka den kommunala verksamheten,
- skapa möjlighet för dem 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