



Samhällsbyggnadsförvaltningen
Frida Magnusson
0171-627076
frida.magnusson@enkoping.se

Tekniska nämnden

Svar på remiss - Kommunikationspolicy

Förslag till beslut

Förslag till nämnden

Tekniska nämnden antar samhällsbyggnadsförvaltningens remissvar som sitt eget.

Beskrivning av ärendet

Kommunikationsavdelningen skulle revidera den kommunikationspolicy som nu gäller (KS2021/507). Ändringarna i kommunikationspolicyn var för omfattande för att ses som en revidering. Därför behöver beslut tas om en ny kommunikationspolicy för Enköpings kommun.

Kommunstyrelsen tog den 2 maj beslut om att skicka förslaget till kommunikationspolicy på remiss till alla nämnder. Svar på remissen skulle skickas till kommunstyrelsen senast 23 juni 2023. Tekniska nämnden fick mer tid på sig att svara för att hinna bereda ärendet.

Samhällsbyggnadsförvaltningens bedömning

Samhällsbyggnadsförvaltningen är positiva till att kommunikationspolicyn revideras och förbättras. Förvaltningen har analyserat det föreslagna styrdokumentet och lämnar några inspel till det fortsatta arbetet.

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.

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.

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.

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.

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.

Bilaga: Remiss – Kommunikationspolicy, KS2023/149.

Gunilla Fröman
Förvaltningschef
Enköpings kommun

Frida Magnusson
Stabschef
Enköpings kommun

Kopia till:
Kommunstyrelsen
Lovisa Wahlsten, samhällsbyggnadsförvaltningen



Paragraf 109

Ärendenummer KS2023/149

Remiss - Kommunikationspolicy

Kommunstyrelsens beslut

Kommunstyrelsen beslutar att:

1. skicka förslag till kommunikationspolicy, daterad den 7 mars 2023, på remiss till miljö- och byggnadsnämnden, tekniska nämnden, socialnämnden, upplevelsenämnden, utbildning- och arbetsmarknadsnämnden, valnämnden, vård- och omsorgsnämnden samt de fackliga organisationerna.
2. svar på remiss ska inkomma senast 23 juni 2023.

Sammanfattning

När kommunikationsavdelningen skulle revidera den kommunikationspolicy som nu gäller (KS2021/507) har det visat sig att den behöver renodlas. Den behöver synkronisera bättre med övriga styrdokument inom kommunikation.

Kommunikationsavdelningen har tagit stöd av kommunens jurist i arbetet. I samråd med juristen har delar av texten i policyn tagits bort för att inte upprepas i flera av styrdokumentet inom kommunikation. Ändringarna i kommunikationspolicyn (KS2021/507) anses vara för omfattande för att ses som en revidering.

Tillsammans med kommunens jurist bedömer därför kommunikationsavdelningen att en ny kommunikationspolicy behöver antas.

Kommunikationsavdelningen har gjort bedömningen en ny kommunikationspolicy behövs. Policyn behöver vara mer renodlad 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.

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.



Yrkanden

Peter Book (M) yrkar bifall till kommunstyrelsens förslag till beslut att kommunikationspolicyn skickas på remiss.

Jesper Englundh (S) yrkar på tillägg att remissen även ska skickas till de fackliga organisationerna då kommunikationspolicyn omfattar och påverkar kommunens anställda.

Beslutsgång

Ordförande konstaterar att det finns ett förslag till beslut samt ett tilläggsyrkande och frågar om kommunstyrelsen först kan hantera huvudförslaget att skicka kommunikationspolicyn på remiss i sin helhet och därefter hantera tilläggsyrkandet och finner så.

Ordförande frågar därför först om kommunstyrelsen kan besluta att skicka kommunikationspolicyn på remiss och finner bifall.

Ordförande frågar därefter om kommunstyrelsen bifaller eller avslår Jesper Englundhs (S) tilläggsyrkande och finner bifall.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse, daterad den 6 mars 2023

Förslag till ny kommunikationspolicy, daterad den 7 mars 2023

Nu gällande kommunikationspolicy (KS2021/507)

Beslutet skickas till:

Miljö- och byggnadsnämnden, för åtgärd

Tekniska nämnden, för åtgärd

Socialnämnden, för åtgärd

Upplevelsenämnden, för åtgärd

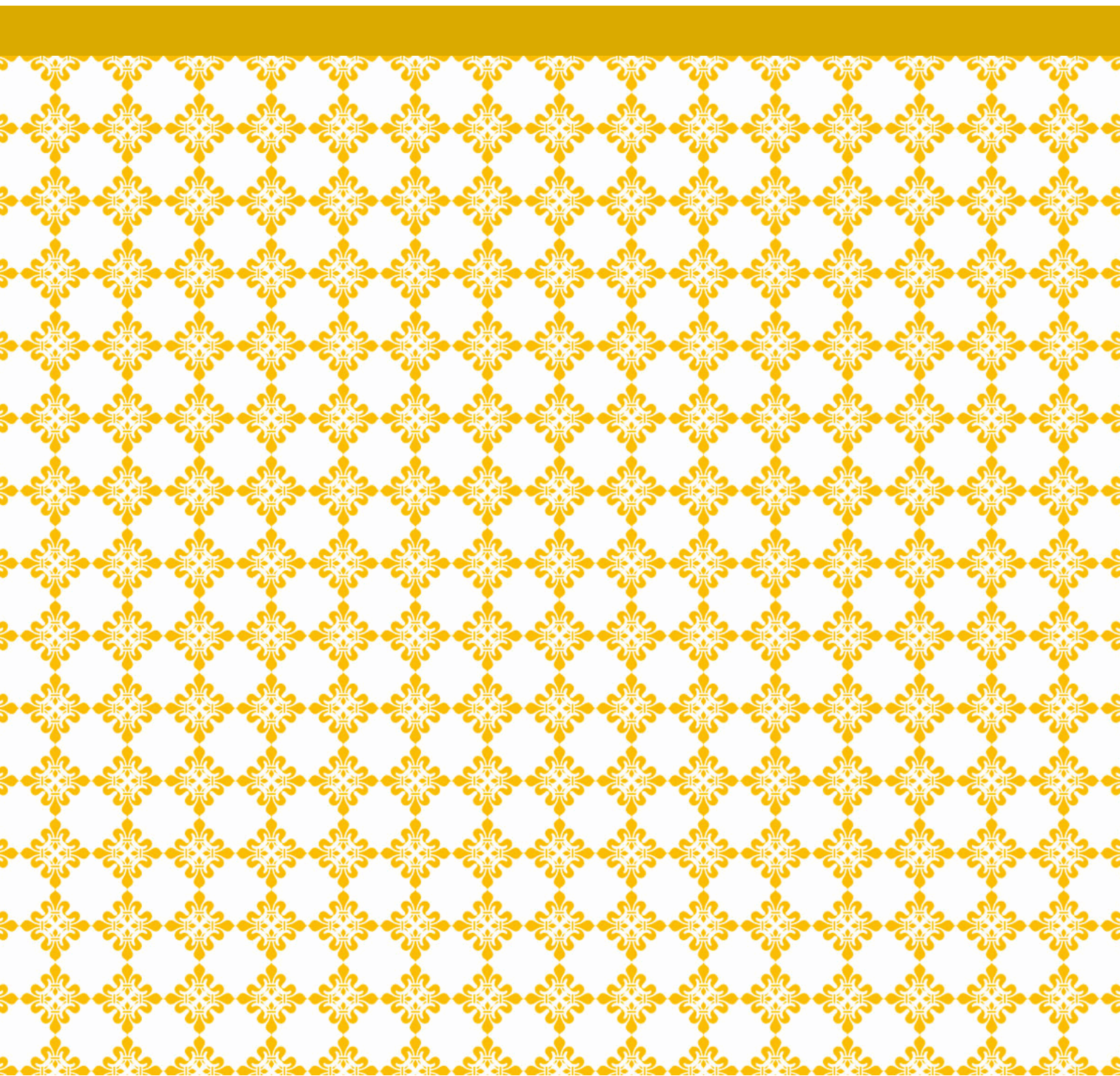
Utbildning- och arbetsmarknadsnämnden, för åtgärd

Valnämnden, för åtgärd

Vård- och omsorgsnämnden, för åtgärd

De fackliga organisationerna, för åtgärd

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
Yttrande- och meddelarfrihet	2
Klarspråk och skrivregler	2
Massmedia.....	2
Tillgänglighet	2
Syfte med vår kommunikation	3
Internkommunikation	3
Extern kommunikation	3
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

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

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.

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.

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 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

Syftet 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 invånare, liksom att attrahera nya invånare, medarbetare, företag och besökare.

Ansvar

Kommunstyrelsen ansvarar genom kommunledningsförvaltningen för att kommunikationsuppdraget genomförs och följs upp enligt kommunens kommunikationspolicy och övriga styrdokument. Samma ansvar har de kommunala bolagen.

Kommunstyrelsen är ansvarig för kommunens kommunikationsfunktion. Kommunikationsfunktionen är ansvarig för all extern och intern kommunikation samt den övergripande marknadsföringen.

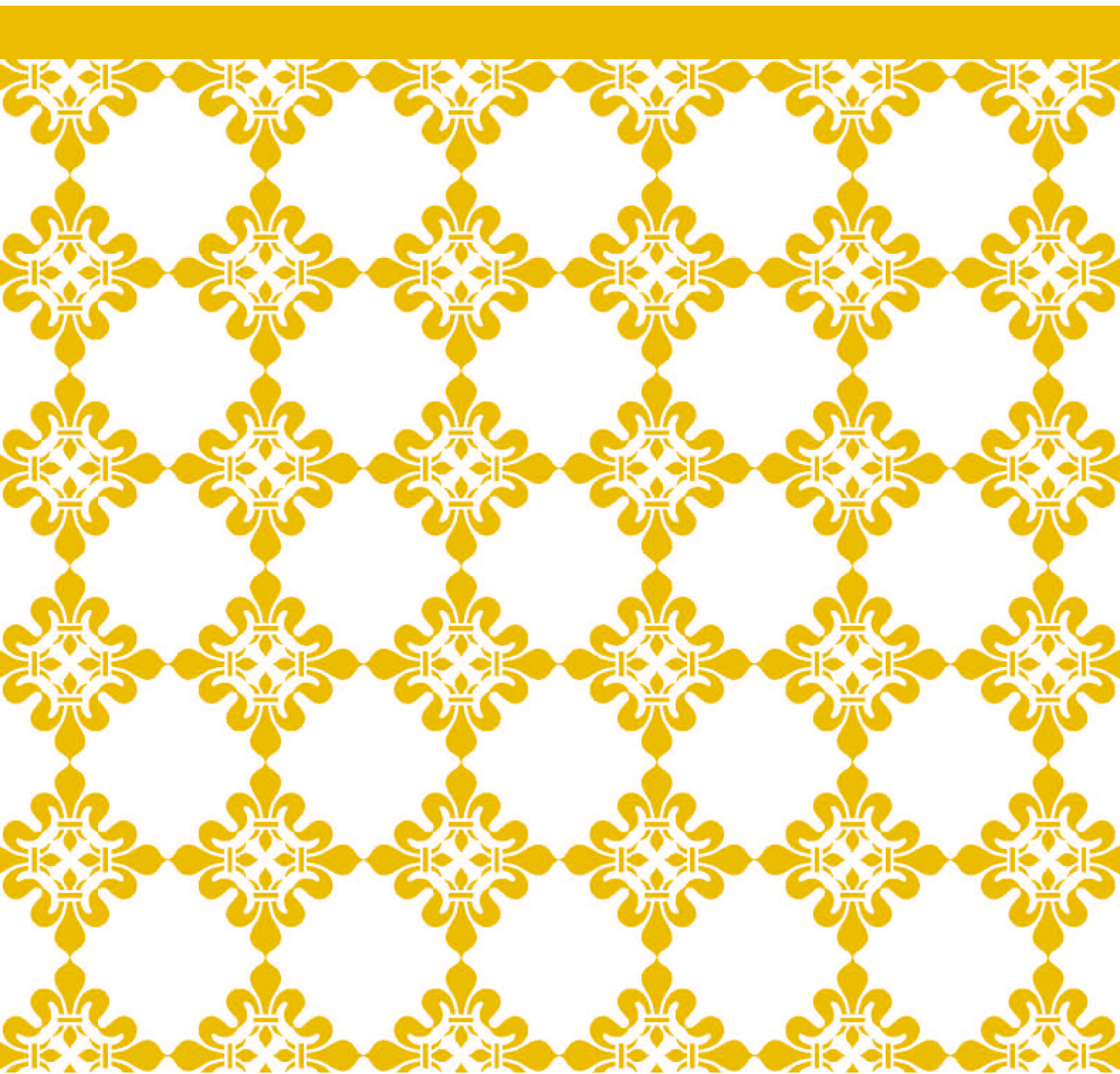
Medarbetare har kommunikationsansvar gentemot sin närmaste chef, övriga medarbetare samt invånare de möter. Medarbetaren har också ansvar för att söka information som är nödvändig för arbetet.

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