

Policy för kommunikation i Skövde kommunkoncern

Beslutad av kommunfullmäktige 28 april 2025, § 35/25. Dnr KS2024.0196

Dokumenttyp: Policy

Dokumentet gäller för: Skövde kommunkoncern

Diarienummer: KS2024.0196

Reviderad: Första upplagan

Giltighetstid: Tills vidare

Tidpunkt för aktualitetsprövning: En gång per mandatperiod

Dokumentansvarig: Kommunikationschef

Andra tillhörande dokument: -

Program

» Policy

Plan

Riktlinjer

Regler



Innehåll

Policy för kommunikation	3
Kommunikation - en förutsättning för demokrati.....	3
Kommunikationsarbetet är till del lagstyrt	3
Extern kommunikation – för kännedom och delaktighet.....	3
Intern kommunikation – för att leda och samarbeta	4
Principer för väl fungerande kommunikation.....	4
Professionell	4
Tillförlitlig	5
Tillgänglig.....	5
Målgruppsanpassad kommunikation	5
Ansvar att kommunicera	6
Kommunfullmäktige.....	6
Kommunstyrelsen	6
Nämnder och bolag.....	6
Kommundirektör och kommunikationschef.....	6
Sektorchef och VD.....	6
Chefer	6
Medarbetare	7
Översyn	7
Relaterade dokument	8
Viktiga lagar och begrepp inom kommunikationsområdet för en kommun.....	8

Policy för kommunikation

Skövde kommuns policy för kommunikation beskriver ett gemensamt sätt att kommunicera för alla som jobbar eller har uppdrag i kommunen och kommunens bolag.

Policyn ger riktning för kommunens och bolagens interna och externa kommunikation.

Policyn används som vägledning för beslut i vardagen och ligger till grund när strategier, planer och rutiner för kommunikation tas fram.

Kommunikationen ska bidra till Skövde kommuns vision, mål och beslut samt ge en tillförlitlig och riktig bild av kommunen. All kommunikation ska ske på ett sätt så att det främjar omgivningens förtroende för Skövde kommun. Alla medarbetare och förtroendevalda har ansvar att kommunicera om sin verksamhet i enlighet med policyn.

Väl fungerande kommunikation är en viktig del för att alla kommunens verksamheter och tjänster ska fungera i vardagen såväl som i kris och krig.

Kommunikation - en förutsättning för demokrati

Skövde kommunkoncern är en demokratisk, politiskt styrd organisation som är till för alla som bor, lever och verkar i Skövde kommun. Demokrati förutsätter fri information, fri debatt och välinformerade invånare. En öppen, tydlig och tillgänglig kommunikation är en grund för invånarnas insyn, dialog och delaktighet i kommunens och bolagens verksamheter och beslut.

Kommunikationsarbetet är till del lagstyrt

Inom alla offentliga organisationer är delar av kommunikationsarbetet lagstyrt verksamhet. Öppenhet och tydlighet är lagstyrda arbetssätt. Därför är det viktigt att kommunkoncernens kommunikation håller hög kvalitet. Olika lagar beskriver våra skyldigheter att kommunicera utåt i samhället och inåt i organisationen. Lagarna beskriver också invånarnas rätt till insyn i allt vårt arbete, den så kallade offentlighetsprincipen, samt att kommunikationen ska vara tillgänglig och språket vardat, enkelt och begripligt. En sammanställning över lagar som styr kommunikationsarbetet finns i slutet av policyn.

Extern kommunikation – för kännedom och delaktighet

Kommunkoncernens externa kommunikation vänder sig till alla som bor, lever och verkar i Skövde kommun. Kommunikationen vänder sig också till dem som besöker Skövde

eller på annat sätt visar intresse för Skövde samt de som kommunen och bolagen vill nå fram till.

Syftet med den externa kommunikationen är att ge förutsättningar för demokrati och delaktighet, ge förståelse för beslut och åtgärder och ge kännedom om verksamheter och service. Syftet är också att invånare och andra ska känna förtroende för Skövde kommunkoncern. Denna typ av kommunikation kallar vi för samhällskommunikation.

Den externa kommunikationen ska också väcka intresse och engagemang för Skövde kommunkoncern som organisation, arbetsgivare och för Skövde som plats och på så sätt stärka Skövdes platsvarumärke. Denna typ av kommunikation sker oftast i form av marknadsföring.

Intern kommunikation – för att leda och samarbeta

Den interna kommunikationen ska bidra till förståelse och engagemang för beslutade mål, fler perspektiv i beslutsunderlag och att stärka förtroendet för kommunkoncernen och arbetsplatsen. Väl fungerande intern kommunikation ger förutsättningar för medarbetare, chefer och förtroendevalda i Skövde kommunkoncern att samarbeta, vara delaktiga inför beslut och i utveckling och utföra sitt arbete på ett effektivt sätt. Intern kommunikation bidrar till engagemang och ett öppet kommunikationsklimat, där medarbetare trivs.

Principer för väl fungerande kommunikation

För att uppnå väl fungerande kommunikation som bidrar till kommunens vision och mål finns ett antal gemensamma principer för hur kommunikationen ska vara. Principerna är också grunden i hur vi förebygger och motverkar informationspåverkan och desinformation kring våra verksamheter.

Skövde kommunkoncerns kommunikation ska alltid vara **professionell, tillförlitlig** och **tillgänglig**.

Professionell

För att vår kommunikation ska uppfattas som professionell ska ett proaktivt arbetssätt genomsyra ledningens och medarbetarnas kommunikation, såväl internt som externt. När vi kommunicerar är vi lyhörda och serviceinriktade och sätter de vi kommunicerar med i fokus. Kommunikationsaspekten ska alltid beaktas när beslut tas och kommunikationsplanering ska vara en naturlig del i det dagliga arbetet.

Tillförlitlig

Kommunikation från Skövde kommunkoncern ska gå att lita på. Förtroendet för Skövde kommun och bolagen säkras genom att vi kommunicerar tydligt, enhetligt och sakligt.

Vår ambition är att ha ett gemensamt budskap i sakfrågor för att undvika missförstånd.

När alla verksamheter kommunicerar med ett gemensamt uttryck blir det tydligt att vi hör till en och samma organisation. Kommunkoncernens grafiska profil används för att skapa igenkänning och säkerställa att det är Skövde kommun och/eller bolagen som är avsändare.

Information från Skövde kommunkoncern ska vara aktuell och uppdaterad. Informationen ska vara lätt att hitta och anpassas efter situation, behov och gällande lagstiftning.

Informationen ska vara effektiv, snabb och rätt i tid på ett sätt som följer händelser i omvärlden.

Tillgänglig

Alla har rätt till insyn i kommunkoncernens verksamhet. Därför är det viktigt att vår kommunikation är tillgänglig och öppen för alla. För att den ska vara det måste kommunikationen utgå från mottagarens kunskap och behov, inte från hur vi arbetar och är organiserade. Tillgängligheten ökar när vi har ett personligt och enkelt tilltal där vi undviker fackuttryck och svåra formuleringar.

Vår kommunikation ska ha ett tydligt fokus på dialog för att skapa engagemang och delaktighet. Det ska vara lätt att komma i kontakt med oss och vi ska proaktivt inhämta och lyssna in synpunkter, idéer och behov för att kunna möta invånarnas förväntningar. Öppenhet är en självklarhet och kommunkoncernen ska ta initiativ till att informera om beslut, förändringar, verksamhetens resultat, kvalitet och vad som är aktuellt. Även internt ska kommunikationen vara öppen och tillgänglig för att ge förutsättningar för insyn, kunskap och samarbete.

Målgruppsanpassad kommunikation

Kommunkoncernens kommunikation och information ska anpassas utifrån behov, förutsättningar och kunskap hos den eller dem vi kommunicerar med. Vi ska anpassa kanal, plats, budskap och sättet vi kommunicerar på utifrån vilka vi vill och behöver nå. Språket ska vara vardat, enkelt och begripligt, utifrån riktlinjer om klarspråk och kommunens skrivregler. Så många som möjligt ska kunna ta till sig, förstå och agera utifrån informationen. I enlighet med språklagen kommunicerar Skövde kommunkoncern på svenska. Vid särskilda situationer och behov överväger vi andra språk. Skövde kommun är en del av finskt förvaltningsområde vilket innebär att den sverigefinska

minoriteten i Skövde har särskilda rättigheter när det gäller tillgång till finska i kontakt med kommunen.

Ansvar att kommunicera

Alla i Skövde kommunkoncern ansvarar för att kommunikationen fungerar väl och att kommunikationspolicyn används som utgångspunkt i arbetet. Ansvaret för kommunikationsfrågor inom koncernen följer verksamhetsansvaret.

Kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige beslutar om kommunikationspolicyn för Skövde kommunkoncern.

Kommunstyrelsen

I kommunstyrelsens ledningsfunktion ingår att leda, utveckla och samordna kommungemensam information, kommunikation och marknadsföring.

Nämnder och bolag

Varje nämnd och bolag har ansvar för sin verksamhets kommunikationsbehov.

Kommundirektör och kommunikationschef

På uppdrag av kommundirektören har kommunikationschefen ansvar för kommunövergripande kommunikation samt för att stödja nämnder och sektorer i kommunikationsfrågor. Skövde kommuns kommunikationschef ansvarar för att utveckla och följa upp gemensamma policy- och styrdokument gällande kommunikationsfrågor inom Skövde kommunkoncern.

Sektorchef och VD

Sektorchef och VD ansvarar för att genomföra, utveckla och följa upp verksamhetens kommunikation i enlighet med kommunikationspolicyn. Sektorchef/VD ansvarar för mediekontakter av övergripande karaktär inom sitt ansvarsområde.

Chefer

Alla chefer har kommunikationsansvar för sitt ansvarsområde. Det omfattar att sortera, förklara, tydliggöra och föra vidare information för att skapa delaktighet, engagemang och förståelse, såväl internt som externt. Chefen ansvarar för att varje medarbetare känner till och har tillgång till de informations- och kommunikationskanaler som används. Chefen ansvarar vidare för att verksamhetsinformationen i organisationens kanaler stämmer. Chefen ansvarar för mediekontakter inom sitt verksamhetsområde. Alla chefer ska känna till och förstå innebörden av kommunikationspolicyn. Kommunikativa chefer är en förutsättning för kommunikativa medarbetare.

Medarbetare

Alla medarbetare har en viktig uppgift i att besvara eller hänvisa frågor och informera för att ge en tillförlitlig och riktig bild av Skövde kommunkoncern och våra verksamheter.

Detta gäller i alla sammanhang, också i kanaler som mejl, brev, telefon, möten och handläggning. Alla medarbetare har ett ansvar att söka den information och kunskap som de behöver samt att kommunicera och samarbeta med andra för att kunna utföra sitt arbete på bästa möjliga sätt.

Översyn

Policyn för kommunikation ska ses över och aktualitetsprövas minst en gång per mandatperiod.

Relaterade dokument

Med utgångspunkt i policyn för kommunikation finns fler styrande dokument för kommunikation:

- Grafisk profil (Skövde kommunkoncern)
- Varumärkesplattform platsvarumärke (Skövde kommunkoncern)
- Kriskommunikationsplan (Skövde kommun)
- Mediestrategi (Skövde kommun)
- Kanalstrategi (Skövde kommun)
- Synpunktshanteringsprocess (Skövde kommun)
- Riktlinje för medborgardialog (Skövde kommun)

Viktiga lagar och begrepp inom kommunikationsområdet för en kommun

Inom alla offentliga organisationer är delar av kommunikationsarbetet lagstyrd verksamhet.

De viktigaste begreppen och lagarna inom kommunikationsområdet är:

- Begreppen: offentlighetsprincipen, yttrandefrihet och meddelarfrihet
- Tryckfrihetsförordningen
- Yttrandefrihetsgrundlagen
- Offentlighets- och sekretesslagen
- Förvaltningslagen
- Kommunallagen
- Dataskyddsförordningen, GDPR
- Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service
- Lagen om extraordinära händelser
- Språklagen
- Marknadsföringslagen

Bolag inom kommunkoncernen kan omfattas av specifika lagar som påverkar kommunikationen på olika sätt. Dessa lagar tas inte upp här utan tillses av respektive bolag.