



## Upplands Väsby kommun

Handläggare Tf kommunikationschef  
Helena Westin  
08-590 970 90  
helena.westin@upplandsvasby.se

**Styrdokument, policy**

2017-12-27

Dnr

KS/2015:319

# **Kommunikationspolicy för Upplands Väsby kommun 2018-2020**

**Nivå:** Kommungemensamt  
**Antagen:** Nämndens namn den dag månad årtal § x  
**Reviderad:** Nämndens namn den dag månad årtal § x  
**Giltig t.o.m:** Den 31 december 2020  
**Ansvarig ägare:** Kommunikationsdirektören

## Bakgrund och syfte

Allt kommunicerar, oavsett om vi är medvetna om det eller ej. Förutom själva orden ger formen, tonläget och kroppsspråket viktiga signaler till den helhet som mottagaren uppfattar. Därför ska vi i Upplands Väsby kommun vara noggranna med vad och hur vi kommunicerar. Särskilt när vi kommunicerar i skrift, eftersom det skrivna tolkas olika beroende på läsaren. I den här policyn finns riktlinjer för hur vi tillsammans skapar god kommunikation. Ordet 'communicare' betyder på latin 'göra gemensam', vilket är precis vad kommunens uppdrag och roll är; att göra vår gemensamma plats ännu bättre.

Den här kommunikationspolicyn anger riktningen för hur kommunikationen i kommunen ska bedrivas, såväl internt som externt. Den ska säkerställa demokratisk insyn, transparens och god information för medborgarna och invånarna samt bidra till intern effektivitet, stolta medarbetare och stolta Väsbybor.

### **Om lagarna som styr vår kommuns kommunikativa arbete**

Kommunikationspolicyn bygger på bestämmelser i svensk lag avseende informationsfrihet, yttrandefrihet, offentlighet och sekretess (Regeringsformen och Sekretesslagen) samt informationsansvar (Förvaltningslagen). För vissa kommunala verksamheter gäller speciell lagstiftning, som ställer preciserade krav på formen för information och kommunikation. Dessa berörs inte i detta dokument.

### **Syfte eller varför kommunikation är viktigt**

Kommunikationsarbetet ska bidra till att kommunfullmäktiges övergripande och långsiktiga mål uppfylls. Syftet med kommunens kommunikativa arbete är att medarbetarna, medborgarna, invånarna och företagen i Upplands Väsby kommun ska vara välinformerade, ha god kunskap om sin kommun, och därmed ha förutsättningar att vara engagerade i kommunen och den demokratiska processen. Öppenhet och transparens är därför ett övergripande syfte.

### **Mål med kommunens kommunikation**

I nästan varje möte mellan människor talar folk om var de bor och var de jobbar. Två tillfällen i alla möten då de kommunanställda, invånarna, företagen och alla som pendlar in till Väsby för att jobba varje dag, med stolthet ska ha något intressant att berätta om Väsby. Detta är det övergripande målet med kommunens kommunikation: Stolthet över Väsby!

Syftet med kommunikationen är att:

- Medborgarna ska vara välinformerade och enkelt ha tillgång till relevant, korrekt, snabb och saklig information.
- Bidra till att förverkliga kommunens mål.
- Göra Upplands Väsby kommun tydligare, starkare och mer framgångsrik.
- Göra Upplands Väsby kommun mindre sårbar och starkare i kriser.
- Underlätta och förenkla arbetet i alla delar av kommunen, både för de kommunanställda, för politikerna, för medborgarna och för de som verkar i näringslivet.
- Involvera medborgarna så att de aktivt kan påverka och bidra i utvecklandet av kommunen.

**Rätt nyttjad blir kommunikationen en drivkraft för Upplands Väsby utveckling.**

## Så här ska vi arbeta för att uppnå målet

### Vision, mål och planer

Kommunikation är ett verktyg för att nå kommunens vision och mål. Upplands Väsby arbetar efter en vision som heter Vision Väsby stad 2040, där färgstarka människor möts. Visionen har tagits fram i samverkan med olika intressegrupper i kommunen och antogs i kommunfullmäktige 2013. Visionen kan sammanfattas i fem rubriker:

- 63 000 Väsbybor har rätt
- Ett lärande Väsby
- Väsby ligger rätt
- Väsby vågar och gör
- Väsby tänker längre

För att förverkliga visionen finns en flerårsplan som uppdateras och revideras varje år. I flerårsplanen sätts konkreta och mätbara mål för kommunens hela verksamhet vilka därefter konkretiseras ytterligare i varje kontors egna verksamhetsplaner. Kommunikation är ett viktigt verktyg på alla nivåer i dessa processer. För det aktuella och konkreta innehållet se <http://www.upplandsvasby.se/kommun-och-politik/kommunfakta/ekonomi/ekonomi-och-budget.html>

### Kännetecknen för och krav på vår kommunikation

Tillgång till information och god kommunikation är en hörnsten för att nå kommunens vision och mål, för att ge Väsbyborna god service med rätt kvalitet och för att skapa en god arbetsmiljö. Att kommunikationen planeras, följs upp och utvärderas är en nyckel. Allt för att hela tiden skapa förståelse, begriplighet och ständigt utveckla och göra det vi gör i kommunen ännu lite bättre.

Inför större beslut, projekt och aktiviteter ska det finnas en plan för hur kommunikationen och informationen ska genomföras. Kommunens grafiska profil ska följas av alla kommunens verksamheter, så att det tydligt framkommer att kommunen är avsändare.

### En demokratisk rättighet

Medborgarna i Väsby har rätt att få tillgång till information om kommunens planer och beslut och om hur de själva kan påverka eller påverkas av dessa. Grundförutsättningar för att skapa öppenhet och tillit för kommunen är att alla nämndsammanträden är öppna för allmänheten och att handlingar och protokoll från nämnder och fullmäktige finns tillgängliga på kommunens webb, i enlighet med offentlighetsprincipen. Alla anställda i Upplands Väsby kommun har en viktig uppgift i att kunna besvara frågor och ge information om vår verksamhet på ett professionellt, korrekt och vänligt sätt. Genom intern samhörighet skapar vi extern tydlighet.

### Utgå från mottagarens situation och behov

Upplands Väsby kommuns information och kommunikation ska alltid anpassas till relevant målgrupp, deras behov, kunskaper och förutsättningar. Inkluderande kommunikation handlar om hur vi använder språket för att underlätta kommunikationen mellan varandra och hur vi ökar tillgängligheten. Upplands Väsby är finskt förvaltningsområde vilket innebär att medborgare kan använda finska i sina kontakter med kommunen och de ska även kunna få svar på finska, såväl muntligt som skriftligt. Enligt den av kommunfullmäktige antagna *Policy för arbetet med nationella minoriteter i Upplands Väsby kommun* ska minoritetsspråksarbetet och användningen av minoritetsspråken utgöra en naturlig del i kommunens dagliga verksamhet. De nationella minoritetsspråken är jiddisch, romani chib, samiska, finska och meänkieli.

### Vårt sätt att kommunicera med varandra och andra kännetecknas av att vi är

- Lättillgängliga, det är enkelt att få tag i oss och i information om vår verksamhet.
- Snabba, vi svarar skyndsamt och har vi inte direkt ett svar, meddelar vi när vi kan återkomma.
- Enkla att förstå då vårt språk och våra budskap är klara, tydliga och framförda på ett vänligt vis.

## Intern kommunikation

### Mål för den interna kommunikationen

- **Effektivt resursutnyttjande** – Den interna kommunikationen ska bidra till en effektiv och väl fungerande organisation genom att medarbetare, utförare och förtroendevalda har den information de behöver för att utföra sitt arbete eller uppdrag.
- **Attraktiv arbetsgivare** – Den interna kommunikationen ska bidra till att göra Upplands Väsby kommun till en attraktiv arbetsgivare då kommunikation skapar delaktighet, engagemang och gott arbetsklimat.
- **God extern kommunikation** – Den interna kommunikationen ska bidra till välinformerade medarbetare för att skapa hög kvalitet i vår externa kommunikation.

## Extern kommunikation

### Mål för den externa kommunikationen

- **God kommunal service** – Den externa kommunikationen ska bidra till god kommunal service genom att stärka Upplands Väsby kommuns varumärke och därmed skapa bättre förutsättningar för verksamheterna att nå sina mål.
- **Stärkt medborgarinflytande** – Den externa kommunikationen ska bidra till stärkt medborgarinflytande genom att skapa goda möjligheter till insyn, inflytande och möjlighet till dialog.
- **Attraktiv arbetsgivare** – Den externa kommunikationen ska bidra till att nuvarande och presumtiva medarbetare upplever att Upplands Väsby kommun är en attraktiv arbetsgivare.

### Kommunen ska verka inom följande kommunikationsområden beroende på syfte

#### 1. Verksamhetsinformation

Kommunen ska informera om fattade beslut, tjänstepersonsförslag och föra dialog med invånare, brukare, klienter och företagare i frågor som rör myndighetsutövning och serviceutbud inom kommunens verksamheter.

#### 2. Demokrati och inflytande

Kommunen ska erbjuda olika former av medborgardialog för att ge möjlighet till insyn och påverkan i den politiska beslutsprocessen. Nämndhandlingar offentliggörs innan beslut.

#### 3. PR och marknadsföring

Kommunen lyfter fram de positiva värden som finns i syfte att särskilja Upplands Väsby från andra kommuner.

## Media

Kommunen ska i sina kontakter med media agera sakligt och professionellt för att underlätta journalistens arbete att förmedla nyheter och händelser. Kommunen ska gentemot media vara tillgänglig, snabb, öppen och förmedla sanna och korrekta uppgifter. Alla kontakter sker samordnat och proaktivt med stöd av kommunens press- och PR-ansvariga på kommunikationsenheten.

Yttrandefriheten och meddelarfriheten är grundstenar i den svenska demokratin och är grundlagsskyddade. Alla medarbetare har rätt att kontakta och uttala sig för medierna. Däremot har medarbetare ingen skyldighet att svara på mediernas frågor, utan har alltid rätt att hänvisa till chef eller annan talesperson i kommunen.

## Kanaler

Kommunens kommunikation omfattar allt utbyte av information och åsikter, som sker genom kommunens informationskanaler eller som har kommunen som part eller avsändare. Som exempel på former för kommunikation, eller kommunikationskanaler, kan nämnas telefonsamtal, informationsmöten, presentationer vid möten, mässor eller event, e-post, brev, webb, tidningar, annonser, pressmeddelanden, broschyrer, foldrar, tjänsteutlåtanden, medborgardialoger, synpunkts- och klagomålshantering. De kanaler vi använder ska vid varje tillfälle väljas med omsorg utifrån mottagarens behov och kanalerna kan förändras då målgruppernas vanor och behov förändras.

Väsby Direkt ska vara den naturliga ingången för frågor och synpunkter från allmänheten.

## **Kriser ställer särskilda krav på kommunikation**

Vid en kris ställs stora krav på att snabbt utnyttja och samordna vår interna och externa kommunikation via de kontaktytor som lämpar sig bäst för den aktuella krissituationen. Krisen och kommunikationen av krisen måste hanteras parallellt. Det är viktigt att vi agerar snabbt och kraftfullt och ger god information om hur kommunen uppfattar situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in. Det uppstår ofta mycket stora behov av information vid större kriser. Webbplatsen och vårt intranät spelar därför en nyckelroll. Medierna har också en mycket viktig roll vid kriser och därför bör medierelationerna prioriteras extra mycket i en krissituation. Kriser ger snabbt upphov till rykten och spridning av felaktig information, framför allt i sociala medier. Kommunen måste därför kontinuerligt följa upp vad som sägs, skrivs och visas i olika medier. Särskilt viktigt är att följa upp att informationen nått ut och uppfattats på rätt sätt.

## **Organisation och ansvar**

Upplands Väsby kommun är en politiskt styrd organisation som ska förse medborgarna med lagstadgad och daglig service. Politikernas uppgift är att driva politik och fatta beslut och tjänstepersonerna verkställer och informerar om målen och de fattade besluten.

### **Kommunikation av politiska beslut**

Kommunorganisationen och dess kanaler används för att kommunicera politiskt fattade beslut i kommunfullmäktige, nämnder, utskott och råd. Handlingar till möten i dessa organ publiceras inför beslut. När handlingar i ett ärende som kan förväntas vara av särskilt allmänintresse publiceras kan kommunen använda sina kanaler för att kommunicera innehållet i ärendet även innan beslut är fattat. Vid dessa tillfällen är det särskilt viktigt att tydligt kommunicera att ärendet ännu inte är beslutat.

### **Nämndansvar**

Varje nämnd ansvarar för att medborgare och anställda får möjlighet till insyn i, och kunskap om nämndens verksamhet.

### **Ledningsansvar**

I varje chefsuppdrag ingår ett kommunikationsansvar. Det betyder att chefen har ett ansvar att informera och kommunicera med sina medarbetare både om det dagliga arbetet, om nyheter och om det långsiktiga för verksamheten. Chefen ska också säkerställa att verksamheten kommunicerar med andra enheter i kommunen på ett bra sätt och inte minst med sina externa parter och kommunens invånare och medborgare. Cheferna sätter ramarna för sina enheters kommunikation.

### **Den enskildes ansvar**

Inom de av ledningen satta ramarna är det varje medarbetares uppgift och ansvar att se till att både den interna och den externa kommunikationen fungerar bra. Var och en ska dela med sig av sina kunskaper så att informationen blir tillgänglig för hela organisationen och skapar nytta för medborgarna. Alla medarbetare har ansvar att hålla sig väl informerade. Varje möte en medarbetare har med en medborgare är sanningens minut. Om varje sådant möte blir bra kommer det att göra underverk för hur Väsbyborna uppfattar sin kommun.

### **Kommunfullmäktige**

Beslutar om kommunens övergripande kommunikationspolicy.

### **Kommunstyrelsen**

Beslutar om riktlinjer inom kommunikationsområdet.

### **Kommundirektören**

Har det övergripande ansvaret för den kommungemensamma kommunikationen. Beslutar om övriga styrdokument och riktlinjer på kommunikationsområdet.