

Dokumenttyp: Policy  
Ärendenummer: KS2023/149  
Tillgänglig version: KS2026/317  
Gäller fr.o.m.: 2024-02-20  
Gäller t.o.m.: Tills vidare  
Reviderad: 2024-02-13

Beslutad av: Kommunfullmäktige, 2024-02-13,  
§ 16  
Ansvarig funktion: Kommunikationschef  
Område: Uppgift finns ej  
Ersätter: Kommunikationspolicy, KS2021/507  
Gäller för Förtroendevalda och anställda i  
Enköpings kommun  
Nämnd: Uppgift finns ej

# Kommunikationspolicy för Enköpings kommun

## 1 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.

## **1.1 Vad är en medborgare?**

I den här policyn utgår vi från SKR:s definition av begreppet medborgare vilket innefattar de som bor, verkar, lever i eller har en relation till kommunen, oavsett medborgarskap. Begreppet medborgare i den här policyn består alltså av individer såväl som föreningar och företag samt andra grupper som har en koppling till Enköpings kommun.

## **1.2 Omfattning**

Policyn är ett gemensamt förhållningssätt i kommunikationsfrågor och omfattar medarbetare och förtroendevalda i Enköpings kommuns alla förvaltningar, nämnder och bolag.

## 2 Utgångspunkter för kommunikation

### 2.1 Förhållningssätt

Det systematiska kommunikationsarbetet ska integreras i kommunens alla processer.

Nyckelord för innehållet i kommunikationsarbetet är:

- Anpassad: Innehållet ska utgå från mottagarens behov och förkunskaper. Språk och tilltal ska vara målgruppsanpassat. Målgruppens behov och preferenser samt syftet med kommunikationsinsatsen ska vara i fokus.
- Enhetlig och tydlig: Det ska inte råda någon tvekan om vem som är avsändare.
- Relationsskapande: Innehållet ska uppmuntra till ökat engagemang hos målgruppen, det ska finnas möjlighet till dialog och ömsesidigt informationsutbyte.
- Snabb och proaktiv: I möjligaste mån ska kommunikationsarbetet förekomma målgruppers efterfrågan.
- Korrekt och tillgänglig: Innehållet ska vara pålitligt, tydligt, lätt att hitta och vara öppet för granskning.
- Öppen: Enköpings kommun ska lämna upplysningar, vägledning och råd i frågor som berör Enköpings kommuns verksamhetsområden.

### 2.2 Yttrandefrihet, meddelarfrihet och offentlighetsprincipen

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.

Offentlighetsprincipen innebär att allmänheten, ofta enskilda individer och företrädare för media, har rätt till insyn i och tillgång till information om kommunernas och statens verksamhet.

## **2.3 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.

## **2.4 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.

## **2.5 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. Kommunen ska sträva efter digital utveckling i kontakten med målgrupper där det är lämpligt, för att följa med i utvecklingen.

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.

## 3 Syfte med vår kommunikation

### 3.1 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 kan ske både i fysiska och digitala möten. Muntlig kommunikation ger möjlighet till dialog, reaktion, frågor och förklaringar som minskar risken för missuppfattning. Arbetsplatsträffar är viktiga forum för intern kommunikation. Vi ska vara medvetna om att intern kommunikation kan förekomma i informella möten och i dagliga samtal mellan medarbetare. Den muntliga kommunikationen kan med fördel kombineras med skriftlig kommunikation för bästa genomslagskraft.
- ge kunskap och vi-känsla, vilket bidrar till att skapa arbetsglädje, stolthet, delaktighet och engagemang hos medarbetarna.

### 3.2 Extern kommunikation

Syftet med extern kommunikation är att

- upprätthålla trovärdighet och stärka varumärket Enköpings kommun och attrahera invånare, medarbetare, företag och besökare. Vår kommunikation ska vara objektiv och faktabaserad.
- kommunicera kommunens verksamhet, planer och beslut för att underlätta vardagen för invånarna, företag och besökare
- ge invånarna, företag och besökare möjlighet till större insyn och delaktighet och därmed öka demokratin.
- ge saklig, effektiv och förtroendeingivande kommunikation i händelse av kris.

### 3.3 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 kommunikatörerna.
- 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.
- Kommunikationsstrateger och kommunikatörer initierar kommunikation, tar fram kommunikationsplaner samt ansvarar för genomförande och uppföljning, allt i enlighet med kommunens riktlinjer.
- Alla chefer i Enköpings kommun har ansvar för sin verksamhets kommunikation.
- 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.