



Kommunikationspolicy för Linköpings kommun, revidering

Förslag till kommunstyrelsens beslut

1. Kommunledningsförvaltningens förslag till beslut tillstyrks.

Förslag till kommunfullmäktiges beslut

1. Förslag till reviderad Kommunikationspolicy för Linköpings kommun fastställs.

Ärende

Nuvarande kommunikationspolicy beslutades enligt kommunfullmäktige 2017-01-24, § 7. Policyn ska revideras vart fjärde år, varför en revidering genomförts med relativt omfattande ändringar.

Den reviderade policyn fokuserar på följande fem områden:

1. En förändrad prioritering av kommunikationskanaler där de digitala kanalerna är förstahandsval vid kontakten med privatpersoner och företag eftersom de öppnar för tillgänglighet dygnet runt, året om. Dessutom är betoningen på service större, där vårt servicelöfte ska säkerställa att inkomna ärenden handläggs så snabbt och kostnadseffektivt som möjligt.
2. En förändrad inriktning för kommunikationsverksamheten för att åstadkomma ett enhetligt arbetssätt.
Vi ska vara samordnade och konsekventa i våra budskap för att öka förtroendet för verksamheten och stärka kommunens varumärke.
3. Goda förutsättningar för förbättrad internkommunikation.
En aktiv och välplanerad internkommunikation är en förutsättning för ett gott arbetsklimat där arbetet kan utföras på ett effektivt sätt. Såväl chefer som medarbetare har ett stort ansvar.
4. Ett tydligare ansvar kopplat till medierelationer.
Linköpings kommun strävar efter goda medierelationer där chefer har ett särskilt ansvar för att företräda verksamheten och kommunen som helhet.

5. Varumärke.

Varumärkesarbetet innefattar Linköpings kommun som organisation och som arbetsgivare samt Linköping som plats.

Kommunledningsförvaltningen föreslår kommunstyrelsen att i sin beredning till kommunfullmäktige tillstyrka förslaget till beslut.

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse – Kommunikationspolicy för Linköpingskommun, revidering, 2020-11-10

Bilaga 1 – Förslag till reviderad Kommunikationspolicy för Linköpings kommun

Bilaga 2 – Nuvarande kommunikationspolicy för Linköpings kommun

Bakgrund

Nuvarande kommunikationspolicy beslutades enligt kommunfullmäktige 2017-01-24, § 7. Enligt fullmäktiges beslut ska policyn revideras vart fjärde år, varför en ny tagits fram med relativt omfattande ändringar.

Den nya policyn fokuserar på följande fem områden:

1. En förändrad prioritering av kommunikationskanaler och större betoning på service.
2. En förändrad inriktning för kommunikationsverksamheten där syftet är att åstadkomma ett enhetligt arbetssätt.
3. Goda förutsättningarna för en förbättrad internkommunikation.
4. Ett tydligare ansvar kopplat till medierelationer.
5. Varumärkesarbetet för Linköpings kommun som organisation, som arbetsgivare samt för Linköping som plats.

I kommunikationspolicyn från 2017 lyfts det personliga mötet som vår viktigaste kanal. Nu prioriterar vi våra digitala kanaler i kontakten med privatpersoner och företag eftersom digitaliseringen i samhället ökar förväntningarna på självservice. Digitala kanaler gör det möjligt med åtkomst till tjänster och service dygnet runt, året runt. Många kommuninvånare vill ha friheten att ha kontakt med oss utifrån egna plattformar eller personliga sidor och digitaliseringen innebär att vi kan ta hänsyn till skillnaderna mellan olika grupper sätta till sig kommunikation. Dessutom sker utvecklingen av nya och befintliga kanaler i hög hastighet och vi behöver skapa ett förhållningssätt som är anpassat för att kommunicera i ständig förändring. Därför är linkoping.se alltid huvudingången, både som kommunikationskanal och för service. Vi använder dock andra kanaler som fysiska möten, telefon och brev som komplement, eftersom alla inte nås av digitala kanaler.

Internt utgör vårt intranät navet i kommunikationen. Därutöver är chefens kommunikation med medarbetarna, genom bland annat fysiska möten, en självklar del.

I den nya policyn skriver vi om vårt servicelöfte som ska säkerställa att inkommande ärenden handläggs så snabbt och kostnadseffektivt som möjligt utan att rättssäkerheten eftersätts.

Kommunikationspolicyns syfte är att åstadkomma ett enhetligt arbetssätt för kommunikationen i hela organisationen. När vi är samordnade och konsekventa i de budskap vi förmedlar ökar förtroendet för verksamheten och kommunens varumärke stärks. Det ska finnas goda förutsättningar för

kommuninvånarna att kunna delta och ha insyn i den demokratiska processen som föregår olika beslut, liksom att ha kunskap om de beslut som fattas.

En aktiv och välplanerad intern kommunikation utgör grunden för ett gott internt arbetsklimat och är en förutsättning för att arbetet ska kunna utföras på ett effektivt sätt. Det är också avgörande för kvalitén i den externa kommunikationen, och därmed hur organisationen uppfattas. Alla medarbetare och chefer spelar därför en viktig roll i kommunikationsarbetet. Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar, vilket innebär att chefen har det yttersta ansvaret för kommunikationen i den egna verksamheten.

Från medarbetarnas sida förväntas ett aktivt medarbetarskap där det ingår att själv söka kunskap och ta del av aktuell information för att vara kunnig och uppdaterad i sin roll. Alla medarbetare har en viktig uppgift i att besvara kommuninvånarnas frågor, ge en allsidig information om vår verksamhet och uppvisa ett gott bemötande.

Linköpings kommun strävar efter goda medierelationer och har ambitionen att ge en rättvisande bild av kommunen. Våra kontakter med media ska präglas av öppenhet och insikt om mediernas roll och förutsättningar. Det ska gå snabbt och enkelt att komma i kontakt med den som har ansvar och kompetens i en fråga. Som chef har man ett särskilt ansvar för att företräda verksamheten och därmed också kunna möta media.

Alla medarbetare har rätt att svara på frågor från media och lämna uppgifter enligt meddelarfriheten, men har inte samma krav på sig att företräda verksamheten som cheferna.

Avsnittet om varumärke ger en övergripande beskrivning av varumärkesarbetet när det gäller Linköpings kommun som organisation och som arbetsgivare samt om Linköping som plats. I allt varumärkesarbete krävs en enhetlig och tydlig kommunikation för att nå framgång. Linköpings kommun innehåller en mångfald av viktiga verksamheter som tillsammans bildar *en* kommun, som i sin tur hålls samman av *ett* gemensamt varumärke, Linköping – där idéer blir verklighet.

Utöver dessa fokusområden har vi fyra utgångspunkter för vår kommunikation. För det första beskriver vi kommunikationen som en strategisk stödprocess för att nå övergripande mål. Det kräver planering och effektivitet där vi sätter mål som vi följer upp.

För det andra ska vår kommunikation alltid vara öppen, tillgänglig och trovärdig eftersom alla kommuninvånare har rätt till insyn i vår verksamhet. Det ska vara tydligt vilka verksamheter som helt eller delvis finansieras med skattemedel.

För det tredje betonar vi vikten av en målgruppsanpassad kommunikation där vi kommunicerar på mottagarens villkor.

Vår fjärde utgångspunkt beskriver kommunikationen som grundläggande i ett demokratiskt samhälle. Informationen ska vara lättillgänglig för att ge kunskap om planer och beslut, och hur kommuninvånarna själva kan påverka och komma att påverkas av dessa. Vi ska också på ett tydligt sätt informera om vilken service vi erbjuder.

Kommunala mål

Välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum

Attraktiv arbetsgivare

[Länk till kommunfullmäktiges övergripande mål](#)

Jämställdhet

Linköpings kommun ska aktivt beakta jämställdhets- och mångfaldsaspekten i all kommunikation inklusive språkval och bildspråk. Den grundläggande principen om likabehandling och ickediskriminering oavsett kön, ålder, funktionsnedsättning, sexuell läggning, etnicitet, religion eller trosuppfattning utgör utgångspunkten.

Samråd

Samråd har skett genom Ledningsforum för kommunikation och Kommunledningsgruppen, vilka tillstyrker förslag till reviderad kommunikationspolicy.

Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet

MBL-information enligt § 19 kommer att äga rum 3 december 2020.

Kommunledningsförvaltningen

Paul Håkansson

Maria Ottosson

Beslutet skickas till:
Samtliga nämnder
Kommunikationsstrateg, Katrin Englund
Kommunkansliet (politiskt styrdokument)