



# Kommunikationspolicy

Beslutad av Kommunfullmäktige 13 februari 2023



UPPLANDS-BRO  
KOMMUN

## Innehållsförteckning

1. Vi har medborgarfokus .....	3
2. Därför ska vi kommunicera .....	4
3. Vår berättelse .....	5
4. Våra målgrupper .....	6
5. Vi är en kommunikativ organisation .....	6
6. Vi har aktiva kontakter med medier .....	8
7. Vår väg till lyckad kommunikation .....	9

## 1. Vi har medborgarfokus

Det är de boende och verksamma i Upplands-Bro som utgör grunden för hur kommunen formas och utvecklas. Medborgarnas röst och engagemang ska höras och tas tillvara och att alla ska ha god insyn i de beslut som fattas.

Det innebär att kommunen har ett viktigt kommunikationsansvar. Det ska vara enkelt att ta del av tillförlitlig information om stöd och service som vi erbjuder. Det ska också vara enkelt att följa beslut som fattas av kommunens förtroendevalda. Våra medborgare ska kunna följa pågående arbete och ha kunskap om när och hur i processen det finns möjlighet att vara med och påverka och framföra synpunkter.

Upplands-Bro kommuns kommunikation ska bidra till förverkligandet av kommunens beslut, verksamhetsmål och budget. En genomtänkt och målinriktad intern som extern kommunikation hjälper kommunens medarbetare att hålla hög kvalitet på tjänster och service. Genom enhetlig kommunikation skapas intern samhörighet, en effektivare organisation samt extern tydlighet.

Kommunikationspolicyn riktar sig till medarbetarna, kommunkoncernen och de förtroendevalda i Upplands-Bro kommun och är ett styrande dokument i det dagliga arbetet.

Policyn påverkar inte den grundlagsskyddade meddelarfriheten.



## 2. Därför ska vi kommunicera

Väl fungerande kommunikation är grundläggande i ett demokratiskt samhälle, och som kommun har vi skyldigheter i vårt offentliga uppdrag. De innebär bland annat att tillhandahålla information och vägledning, samt ge möjlighet till insyn och delaktighet.

Några av de lagar som berör kommunikation är: förvaltningslagen, tryckfrihetsförordningen, yttrandefrihetsgrundlagen, offentlighets- och sekretesslagen, språklagen, personuppgiftslagen, upphovsrättslagen och diskrimineringslagen.

### Intern kommunikation

En väl fungerande intern kommunikation är grunden till ett gott arbetsklimat och en förutsättning för att kunna utföra vårt arbete på ett effektivt sätt. Den bidrar till delaktighet och ansvarskänsla. En god intern kommunikation är även avgörande för kvalitén i vår externa kommunikation, och hur organisationen uppfattas. Engagerade medarbetare är kunskapsbärare och kommunens ansikte utåt.

### Extern kommunikationen

Den externa kommunikationen ska sprida kunskap om kommunens verksamheter, utbud och service, den demokratiska processen och förenkla vardagen för kommunens invånare. Invånarna ska ges möjlighet till större insyn och på så sätt möjlighet till att påverka sina livsval. Genom att vara en tydlig avsändare och med en enhetlig framtoning skapar vi en positiv bild av Upplands-Bro som attraherar nya invånare, företag och framtida medarbetare.

### Partipolitisk kommunikation

De politiska partierna har sina egna kommunikationskanaler för sin information. Den interna, externa och politiska kommunikationen optimeras och effektiviseras genom nära samarbete mellan tjänstemannaorganisationen genom de styrande partiernas politiska sekreterare.



### 3. Vår berättelse

Upplands-Bro är en av Stockholmsregionens snabbast växande kommuner. Här finns småstadslivet i tätorterna Kungsängen och Bro, och en levande landsbygd. Beläget endast 30 minuter med pendeltåget från Stockholms central, längs E18 och med Arlanda 25 minuter bort, har Upplands-Bro ett attraktivt läge för såväl invånare som företag. Det lokala näringslivet är starkt och växer stadigt.

Upplands-Bro ligger naturskönt vid Mälaren och erbjuder 13 mil stränder, en skärgård med närmare 50 öar och hela tio naturreservat för rekreation. Här står hög livskvalitet, gemenskap och social trygghet i fokus med ett brett utbud inom kultur och fritid med ett starkt och engagerat föreningsliv. I kommunen bor drygt 31 000 invånare.

#### **Upplands-Bro, en levande, attraktiv och trygg kommun**

Kommunens övergripande budskap tar ton i de årliga kommunikationsinsatserna med uppgift att understödja och verka för att de övergripande målen uppnås.

- 1. Stärkt medborgarnytta**
- 2. Service, valfrihet och konkurrensneutralitet**
- 3. Värdigt åldrande**
- 4. Livslångt lärande i fokus**
- 5. Social hållbarhet**
- 6. Småskaligt och attraktivt samhällsbyggande**

## 4. Våra målgrupper

Upplands-Bro kommun finns till för alla medborgare. Andra viktiga målgrupper är potentiella inflyttare, företag, föreningar, förtroendevalda, medarbetare och chefer.

## 5. Vi är en kommunikativ organisation

### Ansvar och roller

Alla medarbetare, förtroendevalda, chefer och ledning spelar roll i kommunikationen. Därför har vi alla ett ansvar. Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Det innebär att chefen har det yttersta ansvaret för kommunikationen i den egna verksamheten.

- **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 kommunikationsenhet. Kommunikationschefen ansvarar för kommunens gemensamma kanaler och den grafiska profilen.
- Varje **nämnd** ansvarar genom sina kontor för att kommunikationsuppdraget genomförs och följs upp enligt kommunens kommunikationspolicy. Samma ansvar har den kommunala koncernen.

- **Kontoren** initierar kommunikation, tar fram kommunikationsplaner samt ansvarar för genomförande och uppföljning med strategisk rådgivning av kommunikationsenheten.
- **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

När kommunen som organisation väljer talesperson sker det enligt följande ansvarsfördelning:

**Politiska frågor:** Kommunstyrelsens ordförande och respektive nämndordförande.

**Kommunövergripande frågor:** Kommunstyrelsens ordförande, kommundirektören eller kommunikationschefen.

**Specifika sakfrågor eller verksamhetsfrågor:** Den chef som är ansvarig för det verksamhetsområde det gäller, alternativt en annan person som chefen hänvisar till.

### Yttrande- och meddelarfrihet

Yttrandefriheten ger alla medarbetare i Upplands-Bro 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 från arbetsgivarens sida förekomma efterforskningar om vem som lämnat informationen.

## 6. Vi har aktiva kontakter med medier

Nyhetsmedier fungerar som förmedlare av information, opinionsbildare och som kritiska granskare av den kommunala verksamheten.

Vi ska vara proaktiva i mediekontakter så att våra målgrupper tidigt får en korrekt bild av händelser som kan omnämnas i media. Vi ska vara tillgängliga, tillmötesgående och svara på frågor skyndsamt. En god relation till medier är viktig för möjligheten att nå ut med kommunens budskap.

Vi ska korrigera faktafel när/om sådana uppstår.



## 7. Vår väg till lyckad kommunikation

### **Goda relationer och samverkan**

En medveten omvärldsbevakning och kommunikation kan bidra till att hitta långsiktiga lösningar på dagens komplexa samhällsutmaningar. Det, tillsammans med samverkan på lokal, regional och nationell nivå kommer att hjälpa oss att tidigt förstå vad som händer och hur det påverkar oss.

### **Tillgänglig och trovärdighet**

En förutsättning för att visa öppenhet och ge en hög servicenivå är att det är lätt att komma i kontakt med tjänstepersoner och förtroendevalda. Det ska finnas olika sätt att komma i kontakt med kommunen för att underlätta för kommuninvånare och andra. Vi nås genom personligt samtal på våra två kontaktcenter, genom telefon, e-post eller sociala medier.

All kommunikation, både intern som extern, ska bestå av vårdat, enkelt och begripligt språk och att Upplands-Bro kommun följer språklagen (2009:600). Grundprincipen är att all information och kommunikation sker på svenska med undantag för viss information som även finns på finska, då Upplands-Bro kommun ingår i ett finskt förvaltningsområde.

Vår kommunikation får gärna vara engagerande och inspirerande, men den är alltid korrekt, öppen, saklig och aktuell. Det framgår tydligt att Upplands-Bro kommun är avsändare så att kommunen uppfattas som en garant för budskapet och dess trovärdighet.

## **Grafisk profil**

Upplands-Bro 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.

## **Kanalval**

För att uppnå önskad kommunikativ effekt behöver vi göra medvetna och smarta kanalval. Ibland betyder det välbekanta kanaler som gör oss tydliga. Vid andra tillfällen behöver vi hitta nya för att nå dem vi vill kommunicera med. Det kräver att vi är uppdaterade om förutsättningar och möjligheter. Upplands-Bro kommuns gemensamma webbplatser är våra främsta digitala kontakt- och serviceytor.

## **Kriskommunikation**

Kommunikation inför och vid verksamhets- och samhällsstörning ska kommunen agera snabbt och kraftfullt och informera om situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in. Det sker vid behov genom samverkan med andra myndigheter och organisationer och genom att utnyttja och samordna intern- och extern kommunikation via de kanaler och kontaktytor som lämpar sig bäst. En central krisledning svarar för planering och genomförande av kommunens kommunikation. Roller, ansvar och uppgifter redovisas särskilt i kommunens krisplan.