



Göteborgs
Stad

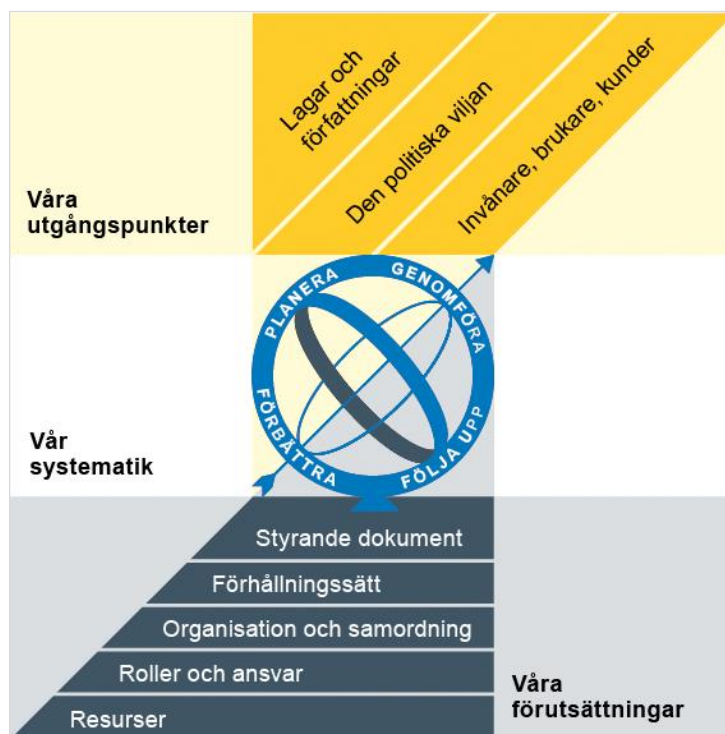
Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation

Reglerande styrande dokument

Policy
► **Riktlinje**
Regel
Anvisning
Rutin
Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem

Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

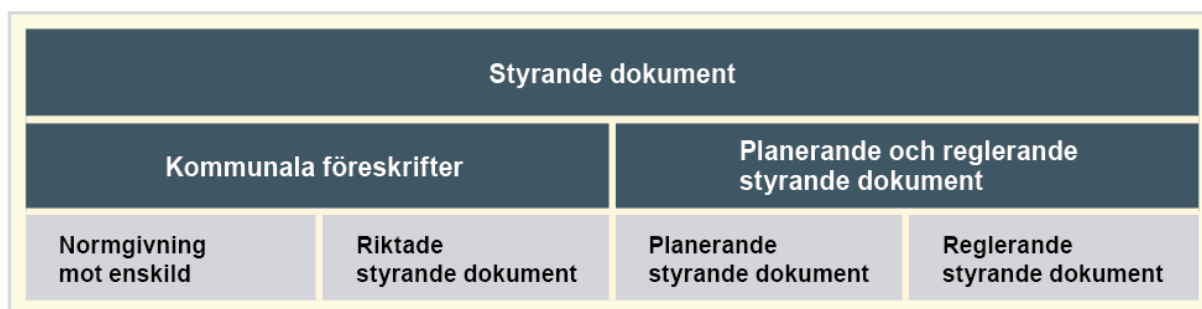


Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.



Dokumentnamn: Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation			
Beslutad av: Kommunfullmäktige	Gäller för: Nämnder och styrelser	Diarienummer: 0564/19	Datum och paragraf för beslutet: 2019-12-10 § 6
Dokumentsort: Riktlinje	Giltighetstid: Tillsvidare	Senast reviderad: [Datum]	Dokumentansvarig: Kommunikationsdirektör
Bilagor: [Bilagor]			

Innehåll

Inledning	3
Syftet med denna riktlinje.....	3
Vem omfattas av riktlinjen.....	3
Bakgrund	3
Lagbestämmelser	3
Koppling till andra styrande dokument	3
Riktlinje för kommunikation	4
Information och kommunikation – förutsättning för demokrati	4
Enhetlig och effektiv information och kommunikation	5

Inledning

Syftet med denna riktlinje

Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation konkretiserar Göteborgs Stads policy för kommunikation som på en övergripande nivå beskriver hur staden kommunicerar, med vilka och varför. Göteborgs Stads information och kommunikation ska bidra till förverkligandet av Göteborgs Stads beslut, verksamhetsmål och budget. En genomtänkt och målinriktad information och kommunikation hjälper också stadens medarbetare att hålla hög kvalitet på tjänster och service och säkerställer att resurser används effektivt. Genom enhetlig information och kommunikation skapas intern samhörighet och extern tydlighet.

Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller tillsvidare och för samtliga nämnder och styrelser i Göteborgs Stad.

Bakgrund

Kommunen har enligt lag skyldighet att tillhandahålla information. Den offentliga förvaltningen arbetar på medborgarnas uppdrag och ska beakta allas likhet inför lagen samt iakttä saktighet och opartiskhet i enlighet med de krav som uppställs i regeringsformen.

Lagbestämmelser

Lagar att förhålla sig till när man kommunicerar är bland andra offentlighetsprincipen, språklagen, yttrandefrihetsgrundlagen, kommunallagen, marknadsföringslagen och aktiebolagslagen.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument inom andra områden med påverkan på denna riktlinje är:

- Medarbetar- och arbetsmiljöpolicy
- Program för attraktiv arbetsgivare
- Riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll
- Program för utveckling av Göteborgs Stads service till boende, besökare och företag
- Program för innovation

Riktlinje för kommunikation

Denna riktlinje konkretiserar Göteborgs Stads policy för kommunikation genom att sätta ramarna för arbetet med stadens information och kommunikation. Riktlinjen visar hur kommunikationsarbete ska utföras men lämnar visst utrymme för stadens förvaltningar och bolag att själva utforma information och kommunikation utifrån sina mål och målgrupper.

Information och kommunikation – förutsättning för demokrati

Information och kommunikation är en grundförutsättning för att Göteborgs Stads målgrupper ska känna till vad som händer i staden och varför, samt kunna ta tillvara sina demokratiska rättigheter och använda, påverka och utveckla kommunens tjänster och service.

Göteborgs Stads information och kommunikation ska kännetecknas av öppenhet och ett aktivt förhållningssätt samt alltid vara opartisk och saklig.

Det betyder att Göteborgs Stads information och kommunikation ska vara faktabaserad och grundad på fattade beslut. På detta sätt stärks trovärdigheten för stadens olika verksamheten såväl som för staden som helhet.

Därför gäller följande:

- Tillgängliggör fattade beslut och informera om syftet med dessa för att skapa möjlighet till insyn och delaktighet.
- Informera och kommunicera inför, efter och i samband med politiska beslut.
- Värdera aldrig fattade beslut i tjänsteutövning.
- Använd inte metoder, finansiering eller kanaler för information och kommunikation som kan innebära att förtroendet för staden på något sätt minskas på kort eller lång sikt.

Inom Göteborgs Stad följer ansvaret för information och kommunikation med ansvaret för verksamheten.

Därför gäller följande:

- Stadens ledningsgrupper och chefer informerar och kommunicerar om den egna verksamhetens mål och uppdrag.
- Stadens ledningsgrupper och chefer ansvarar för att det finns en struktur för återkoppling mellan verksamhet och ledningsgrupp.
- Stadens ledningsgrupper och chefer följer upp och utvärderar kommunikationsinsatserna i förhållande till de egna målen.

Göteborgs Stad skiljer tydligt på roll och uppdrag när det gäller tjänstepersoners och politikernas information och kommunikation.

Därför gäller följande:

- Politisk information och kommunikation hanteras av partiernas egna organisationer och i partiernas egna kanaler.

Göteborgs Stads kontakter med massmedia ska präglas av öppenhet och proaktivitet.

Massmedierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. De är förmedlare av information, opinionsbildare och kritiska granskare av den kommunala verksamheten.

Därför gäller följande:

- Massmedia ska snabbt kunna komma i kontakt med den tjänsteperson inom Göteborgs Stad som har ansvar eller kompetens i en sakfråga.
- Informera och kommunicera proaktivt och sakligt när det gäller såväl positiva som negativa budskap.

Enhetlig och effektiv information och kommunikation

Göteborgs Stads målgrupper är boende, besökare och näringsliv samt medarbetare.

Göteborgs Stads information och kommunikation ska utgå från målgruppernas behov och förutsättningar.

Därför gäller följande:

- Inhämta kunskap om stadens målgruppers behov och önskemål och anpassa information och kommunikation utifrån detta.
- Informera och kommunicera utifrån respektive förvaltnings/bolags mål och målgrupper.

Göteborgs Stads information och kommunikation ska vara modern och effektiv.

Därför gäller följande:

- Kommunicera effektivt och innovativt och ta tillvara den nya teknikens möjligheter.
- Utveckla kontinuerligt stadens information och kommunikation för att möta målgruppernas behov.
- Samordna stadens kommunikationsprocesser.

Göteborgs Stads information och kommunikation ska baseras på stadens budskapsplattformar, stadens grafiska profil och stadens förhållningssätt.

Utöver det kommunikativa huvudbudskapet – *Hållbar stad – öppen för världen* – verkar Göteborgs Stads kommunikationsplattformar som fundament i stadens information och kommunikation. Detta hjälper staden att bli tydlig i sin information och kommunikation och signalera Göteborg som en stad – även om staden har en mångsidig verksamhet. Flera av stadens bolag har egna grafiska profiler men kommunicerar också att de är en del av Göteborgs Stad. Göteborgs Stads information och kommunikation ska också bidra till att skapa bilden av Göteborg som plats såväl som en viktig del i regionen.

Därför gäller följande:

- Informera och kommunicera i enlighet med stadens budskapsplattformar.
- Använd stadens grafiska profil.
- Basera stadens information och kommunikation på stadens förhållningssätt.

- Informera och kommunicera vid rekrytering utifrån stadens koncept för employer branding.

Göteborgs Stads gemensamma prioriterade kommunikationskanaler är goteborg.se, digitala Vårt Göteborg och stadens intranät.

För stadens målgrupper är Göteborgs Stads digitala kanaler den naturliga första kontaktytan för information om stadens tjänster och service. Förväntningar på tillgänglighet, dialog och effektivitet i digitala kanaler ökar.

Därför gäller följande:

- Styr stadens information och kommunikation till de gemensamma prioriterade kanalerna.
- Använd Goteborg.se som den gemensamma kanalen för extern information och kommunikation.
- Använd stadens intranät som den gemensamma kanalen för intern information och kommunikation.
- Använd digitala Vårt Göteborg som stadens samlade kanal för att berätta vad staden gör och varför.

Göteborgs Stad ska vara en kommunikativ organisation.

En förutsättning för att nå hög kvalitet på kommunikationen med boende, besökare och näringsliv är att stadens medarbetare är välinformerade om verksamheten och dess mål och kan verka som kunskapsbärare och stadens ambassadörer.

Därför gäller följande:

- Stadens chefer säkerställer att medarbetarna har tillgång till relevant information och att förutsättningarna för kommunikation är goda.
- Stadens chefer involverar medarbetarna i tidig och öppen dialog
- Stadens medarbetare håller sig informerade om det som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna.
- Stadens medarbetare informerar chefer och kollegor om det som är viktigt inom det egna verksamhetsområdet.
- Stadens medarbetare bidrar till ett kommunikativt klimat genom att informera och kommunicera aktivt och konstruktivt.