

Paragraf 110

Diarienummer 2023-387

## Nämndremiss - Kommunikationspolicy

### Beslut

Miljö- och byggnadsnämnden beslutar att fastställa förvaltningens bedömning.

### Beskrivning av ärendet

Kommunikationsavdelningen har uppmärksammat att nuvarande kommunikationspolicy (KS2021/507) behöver renodlas och synkronisera bättre med övriga styrdokument inom kommunikation. Kommunikationsavdelningen har därför gjort bedömningen att en ny kommunikationspolicy behöver antas och tagit fram ett förslag. Kommunstyrelsen beslutade den 2 maj 2023, § 109, att skicka "Förslag på kommunikationspolicy" på remiss till miljö- och byggnadsnämnden samt att nämndens yttrande ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 23 juni 2023.

En policy är ett kortfattat dokument som ska ange principer för kommunens agerande i en viss fråga. En policy ska inte innehålla alltför detaljerade ställningstagande vad gäller utförande, prioriteringar eller metoder. Detta kan istället framgå i en riktlinje eller regel. En policy ska beslutas av kommunfullmäktige.

### Miljö- och byggnadsförvaltningens bedömning

Miljö- och byggnadsförvaltningen tycker att det är bra att en översyn görs men i försöket att renodla begreppet har förslaget fått ett alltför smalt perspektiv på kommunikation.

Intern information finns numera i flera olika system, utforskaren (G:), intranätet Komin och Teams för att nämna några. Säkerställandet av att kunskap når chefer och medarbetare försämrats när strukturen är otydlig och det är vårt att överblicka informationen. Särskilt svårt blir det för nya medarbetare att introduceras i kommunen och sitt arbete. Policyn kan styra mot ökad förenkling och tydlighet.

Enligt förslaget ska den interna kommunikationen ske muntligt före skriftligt. Vi ser tvärtom att skriftlig information är fördelaktig, den kan ges skyndsamt till många och minimera "filtrering", dvs att individer tolkar informationen olika. Skriftlig information ger också tid för de som behöver att reflektera över informationen för att kunna omsätta den. I förslaget anges också att informella möten som fikaraster är tillfällen för intern kommunikation, men raster är inte avsedda för arbete och

medarbetare får avvika från arbetsplatsen vilket gör det olämpligt att nyttja raster för intern kommunikation.

Det är förenklat att skriva att kommunikationen ska vara enhetlig, ofta finns flera perspektiv och motstående intressen i frågor. För att skapa trovärdighet behöver kommunikationen belysa flera olika perspektiv i komplicerade frågor, dvs policyn behöver ha som utgångspunkt att kommunikation ska vara objektiv och faktabaserad. Exempelvis när vi som myndighet har en skyldighet att ge information till medborgarna.

Stycket om tillgänglighet behöver ett bredare perspektiv, 24/7 eller 24-timmarsmyndighet är vanliga uttryck för tjänster utanför normal kontorstid. Förutom att ge information behöver medborgarna kunna föra dialog med kommunen och utföra tjänster digitalt. Det är också viktigt att den externa informationen hålls uppdaterad.

Vi ser också ett behov av att lyfta näringslivsperspektivet, företagens betydelse för kommunen är anonym i policyn. I förvaltningens nöjdkundundersökningar (NKI) ser vi återkommande att företagen är mindre nöjda med kommunens websida. Kommunfullmäktige har satt höga mål för näringslivsutveckling och myndighetsservice och har genom policyn möjlighet att bidra till ett ökat NKI om den uttrycker perspektiv och kundgrupper som ska väga tungt.

Kommunikation är nära kopplad till marknadsföring och policyn kan tydliggöra betydelsen av en aktiv kommunikation för att attrahera nya medborgare, nya företagare och nya medarbetare.

Policyn borde uttrycka hur kommunens kommunikation ska möta den tekniska utvecklingen med artificiell intelligens (AI) som går mycket snabbt och sannolikt kommer påverka kommunikationsområdet strategiskt, taktiskt och operativt.

### **Beslutsunderlag**

Protokollsutdrag, kommunstyrelsen, 2023-05-02, § 109

Tjänsteskrivelse, kommunledningsförvaltningen, 2023-03-06

Förslag till kommunikationspolicy

Kommunikationspolicy 2017-2027 beslutad

Tjänsteskrivelse, miljö- och byggnadsförvaltningen, 2023-06-15



**Beslutet skickas till:**  
Kommunstyrelsen, för åtgärd

Justerarnas signaturer	Intygas att kopian överensstämmer med originalet
------------------------	--