



Göteborgs Stad Stadsledningskontoret

Göteborgs Stad

Kommunikation

Gemensamt för staden

Göteborgs Stads informationspolicy och riktlinje för informations- och kommunikationsarbetet inom Göteborgs Stad - Policy

N010G00141 Version: 2

Gällande from 2013-12-11

Handläggare: Helena Mehner

Fastställare: Kommunfullmäktige

Göteborgs Stads informationspolicy och riktlinje för informations- och kommunikationsarbetet inom Göteborgs Stad

(P 2002-06-13 § 17, H 2002:111, redaktionella ändringar gjorda på uppdrag av stadsdirektören 2013-10-30, Dnr 1218/13)

Göteborgs Stads informationspolicy – en plattform för kommunikation

Policyn innebär att

- Information och kommunikation är en grundförutsättning för att göteborgarna ska kunna ta tillvara sina demokratiska rättigheter och använda, påverka och utveckla kommunens tjänster.
-
- Informationsarbetet är en strategisk fråga på ledningsnivå och ska därför tydliggöras och integreras i den årliga verksamhetsplaneringen och finnas med i budget och årsredovisningar.
-
- Informationen ska kännetecknas av öppenhet och ett aktivt förhållningssätt.
-
- Informationen ska alltid vara opartisk och saklig, det gäller både positiva och negativa budskap.
-
- Ansvaret för informationen följer med ansvaret för verksamheten inom stadens förvaltningar och bolag.
-
- En välinformerad medarbetare känner delaktighet, motivation och tar ansvar och har en viktig roll som kunskapsbärare, marknadsförare och som stadens ansikte utåt.
-
- Varje förvaltning och bolag ansvarar för att denna policy efterlevs.

Riktlinje för informations- och kommunikationsarbetet inom Göteborgs Stad

1. Inledning

Denna riktlinje syftar till att konkretisera policyn.

2. Information och kommunikation

2.1 Bakgrund

Kommunen har enligt lag skyldighet att tillhandahålla information.

Den offentliga förvaltningen arbetar på medborgarnas uppdrag och ska beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet i enlighet med de krav som uppställs i regeringsformen.

I informationspolicyn tydliggörs att tjänstemän och förtroendevalda ska kommunicera så att göteborgarna kan använda, påverka och utveckla kommunens tjänster och ta tillvara sina demokratiska rättigheter.

Kommunikationen ska kännetecknas av ett öppet och aktivt förhållningssätt.

2.2 Omfattning

Policyn och riktlinjen omfattar anställda och förtroendevalda i Göteborgs Stads förvaltningar och bolag.

Information - en förutsättning för en fungerande demokrati

Information och kommunikation är en grundförutsättning för att Göteborgs Stad ska kunna utveckla och förstärka demokratin och för att göteborgarna ska kunna tillvarata sina demokratiska rättigheter. Kvalificerad och kontinuerlig information skapar goda betingelser för ett allsidigt och vitalt åsiktsutbyte före beslut och ger goda möjligheter till insyn, delaktighet och påverkan i den kommunala verksamheten.

Information en grund för kommunikation

Genom information skapas förutsättningar för kommunikation. Information är nödvändigt för att göteborgarna och andra ska kunna bruka, påverka och utveckla kommunens verksamhet.

Kommunens uppgift är också att inhämta information om göteborgarnas behov och om hur de upplever stadens tjänster.

Kommunikation är inte bara tvåvägs utbyte av information. Kommunikation är engagemang och närvaro. Kommunikation är i första hand konsten att lyssna och tänka sig in i andra människors situation. Kommunen måste i alla aktiviteter som syftar till att skapa kommunikation utgå från mottagarnas situation, kunskaper och attityder. Funktionshinder eller etnisk bakgrund skall inte vara ett hinder för människor att ta del av kommunens information.

Information en strategisk fråga för Göteborgs Stad

Inom Göteborgs Stad är information en prioriterad uppgift, vilket innebär att såväl anställda som politiker alltid ska beakta informationsaspekten i sitt arbete. Informationens roll ska därför tydliggöras och integreras i den årliga verksamhetsplaneringen och finnas med i budget och årsredovisningar.

Detta innebär att informationsarbete inom Göteborgs Stad betraktas som en kvalificerad strategisk fråga på ledningsnivå.

Information som publiceras ska ha en tydlig avsändare, som inte lämnar några tvivel om att det är Göteborgs Stad som ansvarar för informationen.

Information internt

En förutsättning för att nå hög kvalitet på kommunikationen med göteborgarna är att de anställda är välinformerade om verksamheten och dess mål. Stadens verksamhet bygger till stora delar på mänskliga möten. Detta ställer särskilda krav på att alla anställda har tillgång till aktuell information och att förutsättningarna för kommunikation är goda.

Inom en organisation finns ett samband mellan tillgång på information och ansvar. En välinformerad medarbetare känner delaktighet, motivation och tar ansvar. Medarbetarna inom Göteborgs Stad har en viktig roll som kunskapsbärare, marknadsförare och som stadens ansikte utåt.

Alla medarbetare har dessutom ett personligt ansvar för att hålla sig informerad och att informera andra, om allt som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna och det egna verksamhetsområdet.

Samverkan och tvärkontakter inom stadens olika verksamheter breddar perspektivet i informationsarbetet. Detta bidrar i sin tur till att skapa mervärden och stärka Göteborgssamhället.

Information och massmedias roll

Massmedierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. Medierna är förmedlare av information, opinionsbildare och inte minst kritiska granskare av den kommunala verksamheten. Kontakterna med massmedia ska präglas av största möjliga öppenhet. Det är viktigt att massmedia snabbt kan komma i kontakt med den medarbetare som har ansvar eller kompetens i sakfrågan.

Yttrandefriheten ger alla rätt att i tal, skrift, bild eller på annat sätt meddela upplysningar samt uttrycka tankar, åsikter och känslor.

Meddelarfriheten ger dessutom anställda i stadens förvaltningar en lagstadgad rätt att kontakta massmedia och efterforskningar om vem som lämnat informationen får inte förekomma.

Information ska skapa trovärdighet

Göteborgs Stad ska inte använda metoder, finansiering eller kanaler för sin informationsverksamhet, som kan innebära att trovärdigheten på något sätt minskas på kort eller lång sikt. Detta gäller trovärdigheten för såväl den egna verksamheten som kommunen som helhet.

Informationen ska alltid vara opartisk och saklig, det gäller både positiva och negativa budskap.

Information och dess rättsliga grunder

Kommunen har enligt lag skyldighet att tillhandahålla information, men Göteborgs Stad vill göra betydligt mer än så. Informationen ska kännetecknas av öppenhet och ett aktivt förhållningssätt. Lättillgänglig och begriplig information ska ge göteborgare, besökare, andra berörda, företag och organisationer kunskap om sina rättigheter och skyldigheter. Informationen ska också skapa möjligheter för att delta i den demokratiska processen och beskriva den service som staden erbjuder. Informationsverksamheten har som grund de rättsprinciper som finns i den svenska lagstiftningen. Den fria åsiktsbildningen utgör en av den svenska folkstyrelsens grundvalar.

Offentlighetsprincipen medför att kommunen så snart som möjligt ska låta den som så begär ta del av innehållet i allmänna handlingar som är offentliga.

Förvaltningslagen ålägger kommunens nämnder att lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör verksamhetsområdet, besvara frågor från enskilda så snart som möjligt och vara tillgänglig för allmänheten i största möjliga utsträckning. Dessutom ska kommunens olika verksamheter sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt och i övrigt underlätta för den enskilde att ha med myndigheten att göra.

Informationsansvar följer ansvaret för verksamheten

Enligt kommunallagen ansvarar varje nämnd under fullmäktige för verksamheten inom sitt område. På motsvarande sätt svarar styrelserna i kommunens bolag för respektive bolags verksamhet. Ansvar för informationen följer med ansvaret för verksamheten.

Information - politikerna och förvaltningarna/bolagen har olika roller

Det är politikernas uppgift att formulera åsikter och driva opinion i olika frågor. Politiker som valda företrädare för medborgarna bestämmer verksamhetsinriktning och fattar beslut. Kommunens information ska kännetecknas av ett aktivt och öppet förhållningssätt inför, efter och i samband med genomförandet av beslut. Informationsverksamheten ska också skapa förutsättningar för dialog kring idéförankrade frågor.

Partipolitisk information hanteras av partiernas egna organisationer.