

Grankulla stads kommunikationsanvisningar 2023–2025



KAUNIAISTEN KAUPUNKI GRANKULLA STAD

Stadsstyrelsen godkänd 8.5.2023 § 74

Innehåll

1.	Inledning.....	1
2.	Kommunikationen som ett stöd för delaktighet och påverkan.....	1
	Syftet med kommunikation	1
	Former av kommunikation som stöder delaktighet och påverkan	2
	Uppföljning och utveckling av kommunikationen.....	2
3.	Organisering av kommunikationen och ansvarsfördelning	3
	Offentlighetsprincipen och kommunikation	3
	Kommunikationsteamet	4
	Personalen	4
	De förtroendevalda	4
4.	Allmänna principer för vår kommunikation – vad informerar vi om och vad är målgruppen	5
	Allmänna skrivanvisningar	5
	Skrivanvisningar, handböcker och utbildningar	8
5.	Extern kommunikation.....	8
	Kanaler för extern kommunikation	9
	Webbplatsen och sociala medier	9
	Kriskommunikation.....	10
6.	Intern kommunikation	10
	Syftet med den interna kommunikationen och ansvarsfördelning	10
	Kanaler för intern kommunikation	11

1. Inledning

I Grankulla stads strategi är de fastslagna värderingarna: invånarfokus, öppenhet, gemenskap och jämlikhet samt klimatsmart och hållbart tänkande. De här värderingarna utgör även grunden för stadens kommunikation. Utgångspunkterna för stadens kommunikation är öppen, aktiv och aktuell kommunikation genom olika kanaler. Vi följer öppenhetsprincipen brett i all kommunikation och verksamhet.

I enlighet med förvaltningsstadgan ska stadsstyrelsen, utskotten, stadsdirektören och sektorernas ledande tjänsteinnehavare se till att invånarna och servicetagarna får tillräckligt med information om allmänt betydelsefulla ärenden som är under beredning och att de kan delta i och påverka beredningen av ärendena. I kommunikationen ska vi även beakta invånarnas och servicetagarnas språkliga rättigheter.

Vi utvecklar kommunikationen genom att göra klarare anvisningar, förbättra kommunikationskompetensen och interaktionsförmågan i hela organisationen och främja en atmosfär där informationsförmedling ses som något positivt. Kommunikation handlar om samarbete och allas insats är viktig. Välskött och noggrant genomförd kommunikation är det gemensamma bästa. Vi uppmuntrar hela personalen att kommunicera i en positiv anda såväl internt som externt.

2. Kommunikationen som ett stöd för delaktighet och påverkan

Kommunen är i enlighet med kommunallagen förpliktad att informera om kommunens verksamhet och invånarna har rätt att få veta hur kommunen tar hand om gemensamma ärenden. På kommunens kommunikation tillämpas förutom kommunallagen även offentlighetslagen, dataskyddslagen, förvaltningslagen och språklagen samt speciallagstiftning från olika förvaltningsområden.

Stadens kommunikation uppmuntrar till offentlig diskussion och aktiverar invånarna att påverka stadens verksamhet, vilket i sin tur bidrar till ökad delaktighet och påverkan. Kommunikationen till invånarna går ut på planmässig information om tjänster, beredning och beslutsfattande. Kommunikation som mångsidigt utnyttjar olika interaktiva kanaler stöder både demokratiskt beslutsfattande och tillfällen att påverka direkt.

Vi framhäver invånarperspektivet i all kommunikation och strävar efter att skapa förutsättningar för genuin och öppen växelverkan. Till exempel genom att satsa på ett tydligt och begripligt språk när vi effektivare fram till kommuninvånarna.

Syftet med kommunikation

Syftet med stadens kommunikation är att

- sporra och uppmuntra invånarna att delta och påverka
- informera om vad som händer och var samt tala om var invånarna kan få mer information om stadens angelägenheter

- handleda stadens personal att i god tid på förhand ge information om planer samt möjligheter att delta och påverka
- informera om hur invånarna har påverkat planeringen av tjänster och omsättningen i praktiken
- satsa på växelverkan, stödja öppen diskussion och meningsutbyte
- vara öppen, tillräcklig, deltagande och interaktiv på alla nivåer i organisationen.

Former av kommunikation som stöder delaktighet och påverkan

- stadens webbplats
- kanaler på sociala medier
- lokaltidningen Kaunis Grani
- pressmeddelanden om tjänster och beslutsfattande
- kundmeddelanden om tjänster
- informationsskärmar på stadens olika verksamhetsställen
- broschyrer och andra trycksaker
- informationsmöten och diskussioner
- responskanalen på webbplatsen
- webbtjänsterna dinasikt.fi och utlåtande.fi.

Uppföljning och utveckling av kommunikationen

En framgångsrik växelverkan mellan staden och kommuninvånarna samt medaktörer förutsätter att staden följer med och utvärderar den offentliga debatten. Det här ingår även i uppföljningen av målen i stadens strategi och hjälper att utveckla ledarskapet och stadens image.

Kommunikationsteamet följer och utvecklar kommunikationen tillsammans med sektorerna och genom att höra olika samverkansgrupper.

I uppföljningen och utvärderingen av kommunikationen använder vi varierande redskap i vardagen, såsom:

- besökaruppföljning på webbplatsen och användarenkäter
- responskanalen på webbplatsen
- responstjänsten Askem på webbplatsen (insamling av respons på innehållet)
- informationsmöten för kommuninvånarna
- kundenkäter och invånarrespons
- uppföljning av sociala medier
- interna redskap för uppföljning: medarbetarenkäter, medarbetarundersökningar och så vidare
- uppföljning via intranätet.

Inom utvecklandet av kommunikationen ligger tyngdpunkten på att:

- satsa på kommunikation med framförhållning
- stärka interaktionsfärdigheterna hos stadens anställda
- dra nytta av sociala medier
- ha klarspråk som utgångspunkt för all verksamhet och kommunikation inom staden
- stärka kommunikationskompetensen i hela organisationen

- förmedla information om betydande beslut efter mötet.

3. Organisering av kommunikationen och ansvarsfördelning

Stadens strategi som är godkänd av fullmäktige utgör grunden för sektorernas kommunikation. Stadsstyrelsen leder och övervakar stadens kommunikation. I praktiken har stadsdirektören huvudansvaret för stadens kommunikation. Inom varje sektor har sektordirektören ansvar för sektorns kommunikation.

Hela stadens personal deltar i direkt kommunikation. Kommunikationsfärdigheter krävs av såväl ledningen, planerarna och de sakkunniga som av kundservicepersonalen. Kommunikationsfärdigheter ska alltid ingå som ett centralt element i den chefsutbildning som staden erbjuder sina anställda.

Staden upprätthåller både personalens och de förtroendevaldas kommunikationsfärdigheter genom att ordna utbildningar. Målsättningen är att alla upprätthåller sina egna kommunikationsfärdigheter bland annat genom att delta i webbkursen i klarspråk. Närmare information om klarspråk och skrivanvisningar finns i kapitel 4 samt på intranätet under Kommunikationsanvisningar.

Yttrandefriheten gäller både de förtroendevalda och kommunens personal. Om vi uppträder offentligt ska vi tydligt uppge när vi ger uttryck för en personlig åsikt. Vi främjar ärendehantering och samarbetet genom att föra en konstruktiv offentlig debatt där vi visar uppskattning för kommunens verksamhet och kommuninvånarna. Det finns skäl att hellre föra en intern diskussion i konfliktsituationer än att föra dem ut i offentligheten.

Medierna är viktiga samarbetspartner. Vi behandlar och bemöter alla medier jämlikt, flexibelt och aktivt. Vi svarar snabbt på kontaktbegäran från journalister och hänvisar journalisten till den rätta informationskällan. Om du är osäker på om du är rätt person för att svara på mediernas förfrågningar eller hur du ska svara, så kan du kontakta kommunikationsteamet. I regel svarar den person som har den bästa expertisen på mediernas frågor.

Offentlighetsprincipen och kommunikation

Utgångspunkten för verksamheten inom den offentliga förvaltningen är offentlighet och transparens. Offentlighetslagen och kommunallagen förpliktar myndigheten att producera och sprida information. Kommunen ska ge tillräcklig information om de tjänster som kommunen ordnar, ekonomin, ärenden som kommunen bereder, planer som gäller ärendena och behandlingen av ärendena, beslut som kommunen fattat och effekter av besluten. Kommunen ska informera om hur invånarna kan delta i och påverka beredningen av besluten. På bland annat webben finns lättillgänglig information om de medel som kommuninvånarna har till sitt förfogande för att vara delaktiga och påverka.

Enligt offentlighetsprincipen som ingår i grundlagen är handlingar och upptagningar som innehas av myndigheterna i regel offentliga. Offentligheten garanterar att invånarna har möjlighet att följa och kontrollera myndigheternas verksamhet. Offentlighetsprincipen är även viktig med tanke på invånarnas rättsskydd.

Alla anställda ska i sin webbkommunikation säkerställa att de inte för över sekretessbelagda uppgifter till ett allmänt informationsnätverk och att integritetsskyddet bevaras vid behandling av personuppgifter. Grankulla stad har i enlighet med dataskyddsförordningen utsett en dataskyddsansvarig och ett dataskyddsteam som består av representanter från sektorerna. Dataskyddsteamet kartlägger processerna som berör personuppgifter och utarbetar beskrivningar om dem samt identifierar riskerna. Personalen får utbildning och staden säkerställer att de anställda förbinder sig till att iaktta datasekretess. Stadens preciserade dataskyddsanvisningar finns på intranätet under *Datasäkerhet*.

Kommunikationsteamet

Kommunikationsteamet som ingår i stadens förvaltningstjänster planerar, främjar och verkställer stadens kommunikation. Kommunikationsteamet ansvarar för kommunens webbplats och helheter inom övriga informationskanaler samt utvecklandet av dem. Kommunikationsteamet ger råd och hjälper andra sektorer och resultatområden att utveckla och verkställa deras kommunikation. I stadens kommunikationsteam ingår förvaltnings- och kommunikationsplaneraren, informatören, nätinformatören och översättarna.

En förutsättning för systematisk och aktuell kommunikation är ett tätt samarbete. Det är viktigt att kommunikationsteamet får tillgång till all nödvändig information av den egna organisationen redan då ärenden är i beredningsskedet. Den interna kommunikationen är öppen och interaktiv, och enheterna informerar kommunikationsteamet om sina aktuella ärenden. Stadens kommunikationsteam träffar regelbundet personalförvaltningens och sektorernas representanter.

Personalen

Stadens personal ska ha bra kommunikationsförmåga med tanke på bemötandet av invånare och kunder. De anställda ska svara på kontaktbegäran inom skälig tid. Varje anställd fungerar som informationsförmedlare i sådana frågor som ingår i ansvarsområdet och deltar i att stärka en positiv stadsimage.

Ansaret för att utveckla kommunikationen inom arbetsgemenskapen ligger i praktiken hos både personal- och löneförvaltningen och kommunikationsteamet. I praktiken deltar alla chefer och anställda i verkställandet av den interna kommunikationen. Mer information om syftet med den interna kommunikationen och ansvarsfördelning finns i kapitlet om intern kommunikation.

De förtroendevalda

Ordförandens roll som gemensam informationsförmedlare för fullmäktige, stadsstyrelsen och utskottet understryks när besluten ska klarläggas. I beredningsskedet framför även ordföranden endast sina egna ståndpunkter både i fråga om tidsschema och tekniska frågor som har att göra med behandlingen. Ordföranden kan inte ensam besluta om huruvida ärendena är offentliga utan offentligheten är på tjänstemännens ansvar i beredningsskedet, och när organet behandlar ärendet är det organet som beslutar om offentligheten. Bestämmelser om handlingars offentlighet finns i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet.

Ordföranden representerar staden och organet som en person med överblick över omfattande helheter och riktlinjer samt som informatör för dessa. I allmänhet representerar fullmäktiges och

stadsstyrelsens ordförande kommunen utåt tillsammans med stadsdirektören. De uppträder i medierna och håller tal på stadens vägnar. I ordförandeuppdraget understryks då behovet av en helhetssyn på stadens utveckling, de gemensamma riktlinjerna – som går utanför de egna politiska målen – och ansvaret för hela organisationen.

Fullmäktiges uppgift är att skapa möjligheter för kommunikation genom stadens strategi, budget och förvaltningsstadga. Stadsstyrelsen leder kommunikationen genom att godkänna anvisningar och planer för informationsförmedlingen.

Fullmäktigemötena är öppna för allmänheten och medierna om inte fullmäktige särskilt beslutar att något ärende ska behandlas bakom lyckta dörrar. I andra organ är mötena däremot slutna, om inte organet beslutar att hålla öppna sammanträden. Diskussionerna under slutna sammanträden är konfidentiella. Organets kommunikationsansvariga deltar i sammanträdena och informerar om de viktigaste besluten.

4. Allmänna principer för vår kommunikation – vad informerar vi om och vad är målgruppen

Vi använder ett sakligt, tydligt och begripligt språk i all kommunikation. Ett gott myndighetsspråk och klarspråk stöder öppenheten i staden samt invånarnas delaktighet och tillgång till information. Det är viktigt att även en person som inte känner stadens organisation och de olika skedena i beslutsfattandet kan förstå stadens kommunikation. Klarspråk är till nytta för både stadens invånare och den interna verksamheten.

I strategin har staden slagit fast att öppenhetsprincipen ska följas brett i all kommunikation och verksamhet. Beslutsfattandet präglas av öppenhet och transparens så att invånarna har lätt att få information om beslutsfattandet. Vi kommunicerar samtidigt på finska och svenska och ger ut objektiv, mångsidig och faktabaserad information.

Kommunikationen är aktiv och aktuell och sker genom olika kanaler. Vi utnyttjar stadens olika informationskanaler och olika kommunikationsformer, såsom digital kommunikation, tryckt information och direkt kommunikation ansikte mot ansikte. Stadens kommunikation ska i alla kanaler vara interaktiv i så stor utsträckning som möjligt. Vi försöker i all kommunikation beakta invånarna och deras behov, till exempel genom att välja lämpliga informationskanaler och ändamålsenligt innehåll.

Stadens grafiska utseende som är utarbetad i linje med strategin används i stadens kommunikation som sådant eller tillämpat. Stadens grafiska direktiv och mallar finns på intranätet under rubriken *Grafiskt utseende*.

Allmänna skrivanvisningar

Nedan har vi samlat allmänna skrivanvisningar som det lönar sig att beakta i all kommunikation. Vi rekommenderar även att någon annan person inom enheten eller alternativt kommunikationsteamet läser alla texter före publikation. En tydlig och begriplig text gör att invånarna har tillgång till information, kan vara delaktiga och sköta sina ärenden lättare och snabbare.

Tänk på läsaren

Tänk på läsaren under hela skrivprocessen. Nedanstående frågor kan hjälpa dig att klarlägga textens läsare och texthelheten redan i planeringsskedet. Även om du skriver till flera mottagare så ska du rikta din text till endast en läsare.

- Vem skriver du till och varför?
- Vad är det viktigaste budskapet i texten?
- Vad vet läsaren redan?
- Vad borde läsaren veta efter att hen har läst texten?
- Läser mottagaren hela texten, endast början eller en del av texten?

Anpassa och begränsa innehållet

- Inled texten med det som är viktigast för läsaren. Då hittar och identifierar läsaren lätt genast i början vad som är det väsentliga i texten.
- Skriv inte för mycket. Det kan vara svårt för läsaren att hitta det viktigaste i texten om den innehåller för mycket information. Skriv särskilt webbtexter så kort och koncist som möjligt eftersom en otålig läsare kan avbryta läsandet om du inte håller dig till saken.
- Undvik onödiga hänvisningar till författningar och långa citat från lagtexter. Överväg att uttrycka det citerade innehållet kort, men ändå så att inget väsentligt faller bort.
 - *En styrelseledamot har rätt att sammankalla till bolagsstämma i enlighet med vad som avses i 7 kap. 12 § 3 mom.*
 - > *Styrelsen sammankallar till bolagsstämma. En styrelseledamot har rätt att sammankalla till bolagsstämma om det finns skäl att anta att bolaget inte längre har några andra styrelseledamöter.* (Källa: kotus.fi)

Skapa helheter och beskrivande rubriker

- Försök att skapa tydliga helheter inom texten. Särskilt på webbsidor lönar det sig att undvika för långa stycken. Inkludera endast en central tanke i varje stycke. Det lönar sig att även börja varje stycke med det som är viktigast.
- Använd gärna mellanrubriker, särskilt om texten är lång. Det här underlättar för läsaren att uppfatta helheten i texten och hitta de ställen som är väsentliga för läsaren själv.
- Skapa korta och beskrivande rubriker i din text. En rubrik som är för lång hjälper inte läsaren utan försämrar begripligheten i texten. Skriv inte heller för korta rubriker.
 - *HRM följer igen upp luftkvaliteten i Grankulla med både bestående mätstationer och det här året även mobila mätstationer på Grankullavägen.*
 - *Luftkvaliteten följs upp*
 - > *HRM följer igen upp luftkvaliteten i Grankulla*

Undvik passiv, skriv i aktiv

- Låt mottagaren och syftet styra. Skriv direkt vem som ska göra något och vad det är. När verbet är skrivet i aktiv, blir det klart för läsaren vem som till exempel ligger bakom ett beslut och då tilltalar texten läsaren mer direkt.
- Det är speciellt viktigt att läsaren ser och förstår vad läsaren själv måste eller borde göra.

- *Ansökan skickas > Skicka ansökan*
- *Informering om ärendet sker på stadens webbplats. > Staden informerar om ärendet på webbplatsen. eller > Vi informerar om ärendet på webbplatsen.*
- *Ett beslut om ärendet har fattats (av stadsfullmäktige). > Stadsfullmäktige har fattat ett beslut om ärendet.*

Använd ett tydligt och begripligt språk

- Använd tydliga, begripliga och konkreta ord. Försök att uttrycka saker så konkret som möjligt. Använd vanliga ord och undvik byråkratiskt språk.
 - Undvik helst onödig substantivering av ord: *Landet vill verka för fullbordandet av en väl fungerande marknad.* > *Landet vill verka för att marknaden fungerar väl*
 - *genomföra byggande* > *bygga*
 - *betydelsen av utvärderingsprocessen* > *betydelsen av utvärderingen*
 - *informeringen sker* > *staden informerar*
- Skriv inte för långa satser. Undvik långa meningar men använd heller inte endast korta huvudsatser.
- Undvik onödiga förkortningar. Förkortningar gör texten kortare, men bryter läsoplevelsen och kan göra texten svårläslig om inte förkortningen är bekant från förr. Skriv ut förkortningarna och förklara nya termer åtminstone första gången du nämner dem i texten.

Skrivanvisningar, handböcker och utbildningar

- [Lästips klarspråk](#): Handböcker och lästips om klarspråk och klarspråksarbete.
- [Klarspråkhjälpen](#): Råd för dig som vill ha hjälp med att skriva vårdat, enkelt och begripligt.
- [Språkhjälp](#): Råd om klarspråk, namnhjälp, ordlistor och webbkällor med mera.
- [Webbkurs i klarspråk](#): En kurs för dig som skriver eller översätter informerande texter på svenska. Kursen är gratis och öppen för alla.
- På finska: [Kotimaisten kielen keskuksen ohjeita](#), [Kielitoimiston ohjepankki](#), [Hyvän virkakielen ohjeita](#), [Virkakielitestit](#), [Hyvä virkakieli – Selkeyttä lauseita ja virkkeitä](#)

5. Extern kommunikation

Alla har rätt till information och interaktion. Kommunallagen förpliktar kommunen att informera om ärenden som är under beredning och om hur kommuninvånarna kan ställa frågor, uttrycka sin åsikt och delta i beredningen av beslut. Stadens externa kommunikation ska vara interaktiv i så stor utsträckning som möjligt.

Kommuninvånarna ska få information i tid om ärenden som staden bereder, om tidtabeller, informationskanaler och hur de kan delta. Det är också viktigt att staden informerar om hur den mottagna responsen behandlas och hur staden meddelar effekten av deltagandet. Metoderna för deltagande ska vara mångsidiga och nå alla specialgrupper.

Kommunikationen når bäst ut när vi använder flera medier samtidigt. Särskilt kommunikationsmiljön på webben ändras och utvecklas snabbt. Staden följer aktivt med

utvecklingen inom branschen och är fördomsfritt beredd att ta i bruk nya former av kommunikation och medel för att hålla kontakt med kommuninvånarna. Speciellt utvecklingen av kanalerna för digital kommunikation gör informationen mer tillgänglig och nåbar.

Kanaler för extern kommunikation

I Grankulla stad använder vi följande kanaler för kommunikation:

- webbplatsen
- sociala medier
- lokaltidningen Kaunis Grani
- e-post
- telefonväxeln
- informationsskärmarna
- kommunikation via medierna
- informationsmöten
- informationsblad
- telefonjour
- tidningsannonser
- anslagstavlor.

Webbplatsen och sociala medier

En stor del av kommunikationen sker på vår webbplats, www.grankulla.fi. På webbplatsen finns beskrivningar av stadens tjänster, men där informerar vi också om aktuella ärenden eller händelser samt publicerar kungörelser och tillkännagivanden. Via webbplatsen kan invånarna även ge respons och påverka stadens ärenden.

Stadens webbplats innehåller aktuell information på finska och svenska och vi uppdaterar webbsidorna regelbundet. Varje sektor ansvarar för att publicera egna kungörelser och andra aktuella ärenden på webbplatsen och för att servicebeskrivningarna och kontaktuppgifterna är aktuella. När uppgifterna förändras ska sektorerna se till att omedelbart uppdatera informationen på webbplatsen. På webbplatsen finns även en mer kortfattad version av innehållet på engelska om de mest centrala tjänsterna och ärendena. För att svara på behoven som flerspråkigheten ställer på en kommun har vi skaffat en översättningstjänst till webbplatsen. Tjänsten gör det möjligt att översätta innehållet till flera olika språk.

Stadens webbplats uppfyller de tekniska kraven på digital tillgänglighet (AA-nivå enligt WCAG 2.1-riktlinjerna). Genom utbildning och handledning förbättrar vi också tillgängligheten på innehållet kontinuerligt.

Sociala medier är redan en väletablerad del av webbkommunikationen i stort och används också allt oftare för kommuners kommunikation. Genom att använda och synas i sociala medier främjar vi kommuninvånarnas tillgång till information samt interaktions- och påverkansmöjligheter. På sociala medier följer vi samma lagar och anvisningar som i all annan verksamhet och kommunikation inom staden. På stadens kanaler för sociala medier informerar vi om aktuella ärenden, evenemang och nyheter. De sociala medierna fungerar som ett komplement till webbplatsen och hjälper oss att på en bredare front nå fram till kommuninvånarna och olika målgrupper.

Staden använder de sociala medierna Facebook, Twitter, Instagram och LinkedIn. Kommunikationsteamet har huvudansvaret för stadens sociala medier. Du ska alltid diskutera med kommunikationsteamet innan du öppnar en ny kanal eller ett nytt konto. Det är kommunikationsteamet och andra utsedda personer som i organisationens namn använder stadens sociala medier.

Vi följer aktivt med diskussionen och kommentarerna på stadens sociala medier. Stadsborna tar även kontakt med oss via stadens sociala medier och vi svarar på dessa meddelanden så fort som möjligt.

Kriskommunikation

Kriskommunikation är kommunikation i en situation där det av någon orsak uppstått störningar i organisationens verksamhet. Med tanke på krissituationer har vi skrivit separata anvisningar för kriskommunikation.

6. Intern kommunikation

Det systematiska och organiserade informationsutbytet inom en organisation kallas för intern kommunikation. Med hjälp av intern kommunikation informerar staden personalen och för en dialog om mål, strategier, planer, verksamhet, tjänster, ekonomi, ändringar, beslut, personalförmåner och aktuella frågor inom staden eller dess sektorer och resultatområden.

Syftet med den interna kommunikationen och ansvarsfördelning

Fungerande extern kommunikation har grunden i en välskött intern kommunikation och interaktion. Vi berättar sanningsenligt, realistiskt och objektivt om verksamheten. Utöver att informera strävar vi efter att förklara olika frågor, att göra dem lättare att förstå och att ge bakgrundsinformation om dem. Utöver framgångar tar vi även upp problematiska frågor och hur vi har planerat att lösa dem.

Ett öppet beslutsfattande och en öppen kommunikationskultur syns även inom organisationen. I förändrade situationer är öppenhet och interaktion en förutsättning för ledarskapet. Personalen ska vara den första att få information om sådana frågor som berör stadens verksamhet eller åtminstone få informationen samtidigt som den ges ut till allmänheten. Sådana frågor är till exempel viktiga planer och ändringar inom organisationen, verksamheten eller servicen.

Cheferna vid enheterna och personalen spelar en nyckelroll och de allmänna principerna för kommunikationen syns i det dagliga arbetet. Chefens uppgift är att berätta om myndighetens eller institutionens verksamhet och mål samt vad målen konkret innebär för verksamheten och arbetet inom enheten. Den interna kommunikationen bygger på diskussion och interaktion som hela personalen deltar i. I sista hand är cheferna ansvariga för tillräcklig och öppen intern kommunikation som sker i rätt tid, men samtidigt är den interna kommunikationen i praktiken decentraliserad: den som har mest information ger också ut den.

Kanaler för intern kommunikation

Den huvudsakliga kanalen för stadens interna kommunikation är intranätet. På intranätet hittar du aktuella nyheter och meddelanden samt filer. Varje arbetstagare ansvarar för att följa med den allmänna kommunikationen i olika ärenden.

Vi använder oss av följande kommunikationskanaler:

- intranätet
- e-post
- Teams
- personalmeddelanden och chefsmöten
- personalmöten.