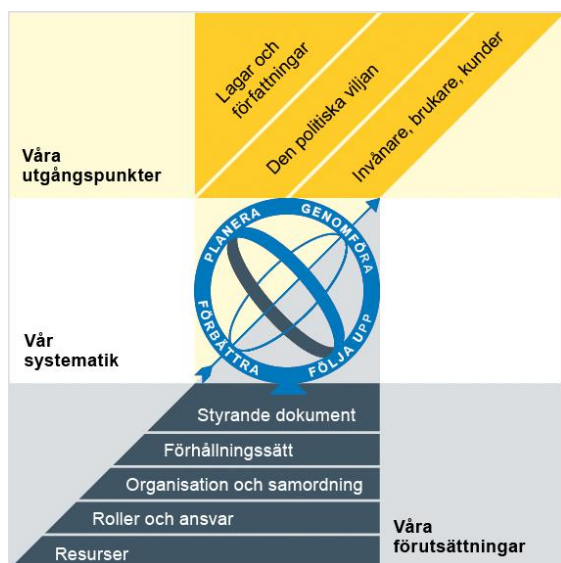


Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation

Reglerande styrande dokument

Policy
► Riktlinje
Regel
Anvisning
Rutin

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.



Beslutad av:
Kommunfullmäktige

Gäller för:
Nämnder och styrelser

Diarienummer:
SLK-2024-01187

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2025-06-18 § 384

Dokumentsort:
Riktlinje

Giltighetstid:
Tills vidare

Senast reviderad:

Dokumentansvarig:
Direktör HR och
kommunikation,
Stadsledningskontoret

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna riktlinje	4
Vem omfattas av riktlinjen	4
Bakgrund	4
Lagbestämmelser	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Stödjande dokument	5
Riktlinje	6
Information och kommunikation – en förutsättning för demokrati	6
Göteborgs Stad är en kommunikativ organisation	6
Göteborgs Stads huvudbudskap, målgrupper och prioriterade kanaler	6
Grundläggande principer för Göteborg Stads information och kommunikation	7
Göteborgs Stads information och kommunikation kännetecknas av öppenhet, ett aktivt förhållningssätt och är alltid opartisk och saklig	7
Göteborgs Stads information och kommunikation är tillgänglig, inkluderande och utgår från stadens målgruppers behov och förutsättningar	7
Göteborgs Stads information och kommunikation är enhetlig och effektiv	8

Inledning

Syftet med denna riktlinje

Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation beskriver viktiga utgångspunkter och grundläggande principer för stadens arbete med information och kommunikation. Riktlinjen beskriver hur Göteborgs Stads kommunikationsarbete ska utföras. Riktlinjen anger även ansvarsförhållanden.

Vem omfattas av riktlinjen

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

Bakgrund

Göteborgs Stads policy för kommunikation samt Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation beslutades vid kommunfullmäktiges sammanträde 2019-12-10 § 6. Sedan beslutet 2019 har det identifierats ett behov av reviderad styrning inom kommunikationsområdet. Detta innebär att riktlinjen reviderats samt att tidigare policy för kommunikation har upphört.

Lagbestämmelser

Lagar att förhålla sig till är bland andra offentlighetsprincipen, dataskyddslagstiftningen, språklagen, lagen om tillgänglighet till digital offentlig service, yttrandefrihetsgrundlagen, kommunallagen, marknadsföringslagen och aktiebolagslagen.

Koppling till andra styrande dokument

Styrande dokument som bör läsas tillsammans med denna riktlinje är följande:

Styrande dokument	Koppling till denna riktlinje
Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation	Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation beskriver hur staden arbetar samt hur ansvarsfördelningar i staden ser ut vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.
Göteborgs Stads anvisning för politikers medverkan i stadens kanaler och stadens kontakter med massmedia	Anvisningen anger ramarna för politikers medverkan i Göteborgs Stads kanaler och kontakter med massmedia, med utgångspunkt i tjänstepersoners och politikers skilda roller och uppdrag.
Göteborgs Stads policy och riktlinje för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap	Styrdokumentet stödjer att Göteborgs Stad ska vara en kommunikativ organisation.

Göteborgs Stads riktlinje för inköp och upphandling	Riktlinjen reglerar vad som gäller avseende upphandling och inköp och därmed vad som gäller vid köp av exempelvis kommunikationstjänster.
---	---

Stödjande dokument

Det finns ett antal stödjande dokument, bland annat handböcker som tas fram av stadsledningskontoret. Dessa finns att läsa på stadens intranät under rubriken Styrande och stödjande dokument för kommunikation. På intranätet finns, utöver handböckerna, ytterligare vägledning och stöd på kommunikationsområdet, bland annat Göteborgs Stads kommunikationsprocess, vilken beskriver stadens gemensamma process för att arbeta enhetligt och planerat med kommunikation, från uppdragsbeskrivning till analys och uppföljning. På intranätet finns även stödmaterial för konceptet för employer branding.

Stödjande dokument	Beskrivning av stödjande dokument
Göteborgs Stads handbok för kommunikation	I handboken samlas verktyg och kunskap om kommunikation för att ge stöd i arbetet med interna och externa målgrupper och för att bidra till att staden blir en kommunikativ organisation.
Göteborgs Stads handbok för klarspråk	I handboken beskrivs varför klarspråk är viktigt samt allmänna och specifika klarspråksråd utifrån olika texttyper. Det finns även en checklista för klarspråk och ordlistor med svåra ord och förkortningar.
Göteborgs Stads handbok för kriskommunikation	Handboken innehåller bland annat fördjupning om kriskommunikation, samhällets aktörer vid kris, informationspåverkan och hur staden kommunicerar i alternativa kanaler när el och telefoni inte fungerar.
Göteborgs Stads handbok för press och media	Handboken innehåller stöd till både medarbetare och chefer vid mediekontakter. Handboken är också ett stöd för kommunikatörer när de stöttar medarbetare och chefer i medieutbildningar och mediefrågor.
Göteborgs Stads grafiska manual	Manualen innehåller information om Göteborgs Stads grafiska profil och hur den tillämpas i olika produkter, kanaler och sammanhang. Den innehåller även information om hur Göteborgs Stad ska visas som avsändare för särprofilerade verksamheter och bolag.
Göteborgs Stad handbok för sociala medier	Handboken går bland annat igenom vad som är viktigt att tänka på innan start av ett konto, tips och råd för arbetet i sociala medier och de lagar som styr verksamhet i sociala medier.

Riktlinje

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

Vid samhällsstörningar och höjd beredskap gäller också riktlinjen för kriskommunikation.

Information och kommunikation – en 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. Information och kommunikation ska ge möjlighet att delta i den demokratiska processen och att använda, påverka och utveckla kommunens tjänster och service. Stadens information och kommunikation ska bidra till förverkligandet av Göteborgs Stads beslut, verksamhetsmål och budget.

Göteborgs Stad skiljer tydligt på roll och uppdrag när det gäller tjänstepersoners och politikers information och kommunikation. Politisk information och kommunikation hanteras av partiernas egna organisationer och i partiernas egna kanaler.

Göteborgs Stad är en kommunikativ organisation

Göteborgs Stad är en kommunikativ organisation där chefer och medarbetare ska ha kommunikativ kompetens och förutsättningarna för kommunikation ska vara goda. En väl utvecklad intern kommunikation är grundläggande för en fungerande organisation och en god arbetsmiljö. Intern kommunikation är också en förutsättning för att Göteborgs Stad ska ha hög kvalitet på kommunikationen med boende, besökare och näringsliv. Medarbetarna är stadens främsta kunskapsbärare och ambassadörer och ska vara välinformerade om verksamheten och dess mål.

I Göteborgs Stad tar chefer och medarbetare ansvar för sin information och kommunikation och håller sig informerade om det som rör det egna verksamhetsområdet. Chefer och medarbetare bidrar till ett kommunikativt klimat genom att lyssna, informera och kommunicera aktivt och konstruktivt.

Göteborgs Stads huvudbudskap, målgrupper och prioriterade kanaler

- Göteborgs Stads huvudbudskap är Hållbar stad – öppen för världen.
- Göteborgs Stads övergripande prioriterade målgrupper är boende, besökare, näringsliv och medarbetare.
- Göteborgs Stads prioriterade kommunikationskanaler är goteborg.se, Göteborgs Stads intranät och nättidningen Vårt Göteborg.

Grundläggande principer för Göteborg Stads information och kommunikation

- Göteborgs Stads information och kommunikation kännetecknas av öppenhet, ett aktivt förhållningssätt och är alltid opartisk och saklig.
- Göteborgs Stads information och kommunikation är tillgänglig, inkluderande och utgår från stadens målgruppers behov och förutsättningar.
- Göteborgs Stads information och kommunikation är enhetlig och effektiv.

Göteborgs Stads information och kommunikation kännetecknas av öppenhet, ett aktivt förhållningssätt och är alltid opartisk och saklig

Göteborgs Stads kommunikation är faktabaserad och grundad på fattade beslut. Genom öppen, opartisk och saklig information och kommunikation stärks förtroendet för stadens olika verksamheter och för staden som helhet. Såväl negativ som positiv information och kommunikation förmedlas på ett proaktivt och sakligt sätt.

Göteborgs Stads kontakter med massmedia ska präglas av öppenhet och proaktivitet. Massmedia spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. De är förmedlare av information, opinionsbildare och kritiska granskare av stadens verksamheter.

Nämnder och styrelser ansvarar för

- att kommunicera inför, i samband med och efter beslut i nämnder eller styrelser
- att skapa möjlighet till insyn och delaktighet genom att tillgängliggöra beslut fattade i nämnder och styrelser
- att informera och kommunicera proaktivt och sakligt när det gäller såväl positiv som negativ information och kommunikation
- att massmedia snabbt ska kunna komma i kontakt med den person som har ansvar eller kompetens i en sakfråga
- att inte använda metoder, finansiering eller kanaler för kommunikation som kan innebära att förtroendet för staden på något sätt minskas.

Kommunstyrelsen ansvarar även för

- stadens övergripande arbete med medierelationer så som samordning vid mediegranskning.

Göteborgs Stads information och kommunikation är tillgänglig, inkluderande och utgår från stadens målgruppers behov och förutsättningar

Informationen och kommunikationen från staden är tillgänglig och inkluderande för alla, och utgår från olika målgruppers behov och förutsättningar. Stadens kommunikation utformas så att målgrupperna kan ta del av och förstå informationen, exempelvis utifrån funktionsnedsättning, ålder eller utifrån att tillhöra en nationell minoritet. Stadens gemensamma prioriterade kanaler är tillgänglighetsanpassade.

Nämnder och styrelser ansvarar för

- att anpassa, utforma och utveckla sin kommunikation så att målgrupperna kan förstå och ta till sig informationen och uttrycka behov och synpunkter
- att kommunicera enkelt och begripligt
- att välja kommunikationskanal som ger goda förutsättningar att nå målgruppen
- att i första hand använda det gemensamma bildmaterial som finns inom staden.

Kommunstyrelsen ansvarar även för

- att information ges i enlighet med stadens åtagande som finskt förvaltningsområde.

Göteborgs Stads information och kommunikation är enhetlig och effektiv

Göteborgs Stad ska sträva efter att kommunicera som en stad. Genom enhetlig information och kommunikation skapas intern samhörighet, gemensam förståelse och extern tydlighet samtidigt som stadens resurser används effektivt. En samordnad och målgruppsanpassad information och kommunikation, stadens gemensamma prioriterade kommunikationskanaler, ett gemensamt grafiskt uttryck och budskapsplattformarna är grunden i att kommunicera effektivt och enhetligt.

Strategisk kommunikation är ett verktyg som används för att nå organisationens mål. Det innebär att planera, genomföra, följa upp och utvärdera kommunikationsinsatser i förhållande till verksamhetens uppdrag och mål. De kommunikationsinsatser som genomförs ska vara väl avvägda i förhållande till nytta och resursanvändning. Att samordna kommunikation med andra verksamheter inom staden samt samnyttja resurser ger möjligheter till effektiv verksamhet. Som stöd i arbetet finns stadens gemensamma kommunikationsprocess.

Göteborgs Stad finns i sociala medier för att vara tillgänglig i de kanaler där stadens målgrupper befinner sig. Sociala medier är ett komplement till andra kanaler. Stadens målgrupper ska aldrig vara hänvisade till att hitta information enbart i sociala medier. Vid användning av sociala medier ska verksamheter i första hand använda stadens gemensamma konton. Användningen av sociala medier ska stödja verksamhetens mål och följa övrig styrning på kommunikationsområdet.

De flesta bolag och ett fåtal verksamheter inom stadens förvaltningar har en särprofilering, vilket betyder att de har en egen grafisk profil. Särprofilerade bolag eller verksamheter ska alltid tydliggöra sitt förhållande till staden genom att kommunicera att de är en del av Göteborgs Stad. Kommunstyrelsen fattar beslut om särprofilering. Ett beslut om särprofilering innebär inte att man kan frångå den styrning som i övrigt finns inom kommunikationsområdet.

Nämnder och styrelser ansvarar för

- att kommunikationsinsatser planeras, genomförs, följs upp och utvärderas i förhållande till verksamhetens uppdrag och uppsatta mål för kommunikationsinsatsen

- att använda stadens gemensamma prioriterade kommunikationskanaler samt stadens gemensamma sociala medier
- att använda stadens grafiska profil och utgå från stadens gemensamma budskapsplattformar
- att använda stadens koncept för employer branding vid kompetensförsörjning och rekrytering
- att noga pröva behovet av inköp av externa kommunikationstjänster
- att utifrån sitt uppdrag noga pröva behovet av kommunikationsinsatser som syftar till marknadsföring
- att alla externa digitala kanaler registreras i kanalregistret samt att inlämnade uppgifter är aktuella
- att det finns etablerade arbetssätt för arbetet med sociala medier i den egna förvaltningen eller bolaget.

Demokrati och medborgarservice ansvarar även för

- att förvalta och vidareutveckla goteborg.se och stadens kalendarium
- att förvalta och vidareutveckla stadens gemensamma konton i sociala medier
- kanalregistret för externa digitala kanaler.

Intraservice ansvarar även för

- att förvalta och vidareutveckla stadens intranät
- att förvalta och vidareutveckla stadens grafiska profil
- att förvalta och vidareutveckla stadens gemensamma konton i sociala medier kopplat till rekrytering och kompetensförsörjning.

Kommunstyrelsen ansvarar även för

- att leda, samordna och följa upp Göteborgs Stads kommunikationsarbete
- stadens prioriterade kommunikationskanaler på en övergripande nivå
- stadsövergripande informations- och kommunikationsfrågor som till exempel grafisk profil, budskapsplattformar, stadsinformationstavlor och användande av Göteborgs Stads vapen
- att fatta beslut om särprofilering
- att förvalta och vidareutveckla Vårt Göteborg och ansvara för det redaktionella innehållet i nättidningen
- att förvalta och utveckla stadengemensam information på Göteborgs Stads intranät.