Beslutad av: Regionstyrelsen, 2019-10-15
Diarienummer: RS 2018–02415
Giltighet: från 2019-11-01 till 2023-10-31

Riktlinjer

Kommunikation och påverkan

Dessa riktlinjer utgår från Västra Götalandsregionens policy för kommunikation och påverkan (RS 2017–04450) och gäller för Västra Götalandsregionens förvaltningar, bolag och nämnder.

Riktlinjerna innehåller en konkretisering och fördjupning kring ansvaret för kommunikation och hur vi som medarbetare och förtroendevalda ska agera för att leva upp till intentionerna i kommunikations- och påverkanspolicyn. Varje förvaltning/bolag/nämnd ska använda riktlinjerna i sitt eget kommunikationsarbete.

Den kommunikativa organisationen

I Västra Götalandsregionen (VGR) är kommunikation en integrerad del i processerna för ledning och styrning. Det är tydligt hur ansvar och roller ser ut och vilken betydelse kommunikation har för att genomföra fattade beslut, sprida kunskap och skapa möjlighet till dialog.

En kommunikativ organisation har ständigt kommunikation på agendan. Det finns i organisationen en utbredd förståelse för att kommunikation är en förutsättning för en organisations existens, måluppfyllelse och framgång. Ett genomtänkt och välfungerande kommunikationssystem är grundläggande.

För att utveckla organisationen och anpassa den efter yttre förändringar behöver varje förvaltning och bolag arbeta systematiskt. Kommunikationsarbetet ska utvärderas och följas upp. Synpunkter och information från invånare och de som nyttjar VGR:s verksamheter är viktiga underlag i utvecklingen av kommunikationsarbetet.

- Se till att medarbetarna har goda förutsättningar att ta del av information om beslut, ny kunskap och att delta i dialog.
- Se till att använda sociala medier eller andra metoder för att ha dialog med invånare.
- Använd exempelvis enkäter eller andra verktyg regelbundet för att systematiskt fånga in synpunkter på bemötande och service.
- Se till att återkoppling och synpunkter används i verksamhetens utvecklingsarbete.
- Kommunikation behöver regelbundet finnas på agendan i ledningsgrupperna.

Riktlinjen gäller för: samtliga förvaltningar och bolag i VGR
Innehållsansvar: Koncernstab kommunikation och externa relationer

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN

Chefens ansvar

Kommunikationsansvaret följer verksamhetsansvaret. Varje chef/ledare är ansvarig för kommunikationen inom sitt ansvarsområde. Det innebär till exempel att:

- skapa förutsättningar för en god kommunikation med invånarna och med medarbetarna på arbetsplatsen genom att uppmuntra ett arbetssätt där återkoppling är en naturlig del av organisationskulturen.
- involvera medarbetarna så att de aktivt kan delta i dialog och diskussion om kommunikationen, det egna arbetet och arbetsplatsens utveckling.
- uppmuntra medarbetarna att kommunicera om sitt arbete för att skapa en tydlig och trovärdig bild av organisationen.
- regelbundet kommunicera VGR:s och verksamhetens inriktning och prioriteringar.
- se till att kommunikationsplanering och genomförande fungerar tillfredsställande, så att invånare och intressenter får den information de behöver vid rätt tillfälle och har möjlighet att återkoppla.
- representera arbetsgivaren, stå bakom och kommunicera övergripande budskap på ett sätt som är begripligt och relevant för medarbetarna.
- vara insatt i innebörden av medarbetarnas meddelarfrihet och meddelarskydd.

Medarbetarens ansvar

Varje medarbetare i VGR har ett eget ansvar för kommunikation i sitt arbete. Det innebär exempelvis att:

- hålla sig informerad om det hen behöver för att utföra sitt arbete och om inriktning och prioriteringar i den egna verksamheten och i regionen i stort.
- kommunikationen i alla de kontakter som sker genom arbetet är begriplig.
- delta aktivt i kommunikationen och våga lyfta både det som inte fungerar och det som fungerar väl för att bidra till en positiv utveckling i organisationen.

Kommunikation i en föränderlig omvärld

Vi som arbetar i VGR måste anpassa oss till att omvärlden förändras och använda den nya tekniken. Teknikens korta livscykler kräver anpassning till nya sätt att kommunicera på nya plattformar. Kommunikation om vår verksamhet sker vare sig vi deltar eller inte. Genom närvaro har vi möjlighet att ge en nyanserad information och bild av VGR.

- Ta diskussionen där den förs i de kanaler och plattformar som målgrupperna använder.
- Värdera och välj kanal efter den publik du vill nå och den önskade effekten:
    - Uppmuntra delaktighet. Skapa möjlighet att ställa frågor och diskutera.

    - Ta hellre fram digital än tryckt information – såvida inte målgruppen har andra behov.
- Agera snabbt för att svara på frågor eller bemöta information, oavsett vilken av VGR:s kanaler det gäller.
- Fokusera på att tidigt bemöta felaktigheter för att sedan komplettera med en bredare mer korrekt bild.
- Ha ett kritiskt förhållningssätt till det du läser, hör eller ser. Bedöm om källan är trovärdig innan du agerar eller delar information.
- Tänk på att gränserna mellan det interna och externa flyter ihop. Det vi kommunicerar internt kan snabbt förmedlas och nå en bredare allmänhet via digitala och sociala medier.

Samspelet med media

Västra Götalandsregionen ska ha god beredskap för att möta mediers krav på snabbhet och rätt till insyn.

- Var öppen mot media och hantera skyndsamt frågor och önskemål om att lämna ut allmänna handlingar.
- Besvara medias frågor. Varför vi ibland inte kan svara är också ett svar. Använd inte frasen ”ingen kommentar”.
- Var tydlig med vem du företräder. Uttalar du dig som privatperson, politiker, anställd, i din expertroll eller som företrädare för arbetsgivaren?
- Chefer har ett särskilt ansvar som arbetsgivarföreträdare. Det ingår i chefsuppdraget att företräda och vara talesperson för verksamheten.
- Förvaltnings- och verksamhetschefer har en skyldighet att besvara frågor som rör det egna ansvarsområdet, eller se till att det finns någon som gör det (exempelvis en utsedd talesperson).
- Experter inom olika områden är andra som kan ha täta kontakter med media.

Kommunikation vid särskilda händelser

Vid en särskild händelse (t ex olyckor, smitta, bränder, fusk/oegentligheter, vårdslöshet m.m.) har alla samma ansvar för information och kommunikation som under normala förhållanden. Särskilda händelser hanteras i första hand av den verksamhet där händelsen inträffar. Den som normalt, i vardagen, ansvarar för ledning och kommunikation bär även ansvaret vid en händelse.

- Agera proaktivt.
- Kommunikation vid särskilda händelser kännetecknas av snabbhet, samordning och struktur. Den ska vara korrekt, faktabaserad, öppen, lättillgänglig, trovärdig, lätt att förstå under press och målgruppsanpassad.
- Regionalt upprätthålls ständig beredskap för kommunikation av regional kommunikatör i beredskap, regional tjänsteman samt regiondirektör i beredskap.
- De regiongemensamma beredskapsfunktionerna ansvarar för koncernövergripande ledning, inriktning, samordning och kommunikation inför och vid en särskild händelse.

- Kommunikationsarbetet regleras i kapitlet kriskommunikation i regiongemensam riktlinje för krisberedskap. På förvaltnings- och bolagsnivå ska det finnas motsvarande rutiner som omfattar så väl beredskap som förberedelse, utbildning och övning.

Kommunicera den politiskt styrda organisationen

VGR är en politiskt styrd organisation. Vi har ett ansvar att sprida kunskap om det demokratiska systemet samt vilka beslut som tas av organisationens politiska nämnder och styrelser.

Kommunikation kopplat till VGR:s politiska dimension vilar på följande grunder:

- Innehållet ska vara sakligt.
- VGR:s kommunikationskanaler används inte till politisk opinionsbildning eller debatt.
- Partierna använder sina egna kommunikationskanaler för partipolitiska kommentarer.
- Kommunikation i anslutning till nämnd- eller styrelsesammanträden ska:
  - utformas med fokus på sammanhang och vilken betydelse beslutet har för samhället och invånaren.
  - ordförande för den aktuella nämnden/styrelsen ska ges möjlighet att uttala sig, och citeras, om tagna beslut.

Samhällsaktör med rätt att påverka

Som samhällsaktör har vi ansvar för att utveckla och bidra till samhället i stort. VGR:s påverkansarbete handlar om att driva nationell och internationell utveckling i en riktning som gynnar Västra Götaland och invånarnas intressen och som skapar mervärden såväl inom som utanför våra egna regionala gränser. Påverkansarbetet betyder att VGR på eget initiativ driver en fråga i en viss riktning. Vi ger västsvenska perspektiv på nationella utmaningar.

Utgångspunkter för påverkansarbetet

- VGR för sin egen talan och använder inte konsulter som talespersoner.
- Politiska representanter utses av nämndernas presidier eller partiernas gruppledare.
- Talan mot andra politiska organ förs i första hand av VGR:s förtroendevalda.
- Tjänstepersoner ger de förtroendevalda strategisk rådgivning och föreslår aktiviteter och budskap.
- I samarbeten med externa aktörer regleras förutsättningarna för kommunikation, avsändare och finansiering skriftligt.

- Om VGR bidrar ska det synas.
- Alla med uppdrag för VGR ska ha kunskap om regelverk för mutor och representation och var medveten om möjliga jävsituationer.

Så arbetar VGR med påverkansfrågor:

- Vi är offensiva och tar initiativ i de frågor som är viktiga för VGR.
- Vi utgår från frågor där det finns en VGR-gemensam uppfattning.
- Vi väljer hellre få strategiska påverkansaktiviteter än många.
- Vi är öppna med vilka VGR träffar, vilka frågor som drivs och varför.
- Vi är samtalsorienterade, pålästa och tillförlitliga.
- Vi söker samarbeten med aktörer som delar VGR:s ståndpunkter.
- Vi använder de nätverk som VGR har medlemskap i som arenor för att driva påverkansfrågor. Genom nätverken blir vi fler aktörer och genomslagskraften blir större.

Talespersoner

För organisationens trovärdighet, för transparensen och demokratin är det viktigt att VGR för sin egen talan. Förvaltnings- och verksamhetschefer har en skyldighet att besvara frågor som rör det egna ansvarsområdet. Talespersoner verkar utifrån den egna verksamheten och positionen.

Den grundlagsskyddade yttrandefriheten innebär att alla förtroendevalda, chefer och medarbetare har rätt att uttala sig och företräda sin egen uppfattning, vilja eller ståndpunkt. Som anställd inom VGR omfattas man dock av bestämmelser om sekretess och tystnadsplikt som kan innebära vissa begränsningar i vilka uppgifter man får berätta om. Tänk också på att det är viktigt att skilja uttalanden och åsikter man lämnar som privatperson från uttalanden man gör i egenskap av att vara utsedd talesperson för Västra Götalandsregionen.

- **Regionstyrelsens ordförande** är talesperson för VGR liksom de ståndpunkter VGR har gentemot statlig och europeisk nivå.
- **Ordföranden för nämnder och styrelser** är talespersoner för de politiska beslut som tas av sina respektive nämnder
- **Regiondirektören** är övergripande talesperson för koncernen och förvaltningen Koncernkontoret.
- **Kommunikationsdirektören** är övergripande talesperson för koncernen i de fall regiondirektören inte är det. Kommunikationsdirektören ansvarar även för att samordna kommunikationen och för det kommunikativa stödet till koncernstabschefer eller motsvarande.
- **Koncernstabsdirektörerna** är talespersoner för sina respektive sakområden och verksamheter.
- **VD/förvaltningschefer** är talespersoner för sina förvaltningar och verksamheter.

- **Medarbetare** erbjuds möjlighet att vara talespersoner för verksamheten men är inte skyldiga att agera talespersoner och kan alltid hänvisa till sin chef.
- **Förtroendevalda, chefer och medarbetare** presenteras med aktuell ansvarstitel/uppdrag och partibeteckning.
- **Chefer och medarbetare** presenteras med titel och ansvarsområde.