

Gäller för: Västra Götalandsregionen, Koncernstab Kommunikation

Innehållsansvar: Anna Hiller, (annhi22), Avdelningschef

Granskad av: Niclas Samsioe, (nicsa), Strateg

Godkänd av: Regionstyrelsen, (RS),

Giltig från: 2024-04-30

Giltig till: 2029-03-04

## Kommunikation och påverkan

Dessa riktlinjer utgår från Västra Götalandsregionens policy för kommunikation och påverkan (RS 2023–02192) och gäller för Västra Götalandsregionens förvaltningar, bolag och nämnder.

Riktlinjerna innehåller en konkretisering och fördjupning av ansvaret för kommunikation och hur medarbetare och förtroendevalda ska agera för att leva upp till syftet i kommunikations- och påverkanspolicyn. Varje förvaltning/bolag/nämnd ska använda riktlinjerna i sin egen kommunikation.

### Den kommunikativa organisationen

Att ständigt utveckla VGR till att bli en kommunikativ organisation är en förutsättning för att vi ska lyckas skapa en tillitsbaserad organisationskultur och klara vårt uppdrag gentemot invånarna. Det innebär att:

- Kommunikation används medvetet som en integrerad del i styrningen mot organisationens mål.
- Organisationen har ett genomtänkt och välfungerande kommunikationssystem.
- Chefer och medarbetare ständigt utveckla sin kommunikativa förmåga och tar sitt kommunikativa ansvar.
- Kommunikationen planeras, genomförs och utvärderas utifrån önskad effekt.
- Varumärkesplattformen används som utgångspunkt i styrning och ledning av verksamheten.
- Kommunikatörernas yrkeskompetens utvecklas.

## Chefens ansvar

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

- Skapa förutsättningar för en god kommunikation och dialog med invånarna och medarbetarna på arbetsplatsen.
- Uppmuntra arbetssätt där återkoppling är en naturlig del av organisationskulturen.
- Involvera medarbetarna i dialog om kommunikationen, det egna arbetet och arbetsplatsens utveckling.
- Uppmuntra öppen kommunikation.
- Kommunicera om VGR:s och verksamhetens inriktning och prioriteringar.
- Se till att kommunikationsplanering och genomförande fungerar 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 leva efter innebörden av medarbetarnas meddelarfrihet och meddelarskydd.

## Medarbetarens ansvar

Varje medarbetare i VGR har ett eget ansvar för kommunikation i sitt arbete och för den kommunikation som behövs för att kunna leverera i sina uppdrag. Det innebär exempelvis att:

- Hålla sig informerad om det som behövs för att utföra sitt arbete.
- Hålla sig informerad om inriktning och prioriteringar i den egna verksamheten och i VGR i stort.
- Kommunikationen i alla de kontakter som sker genom arbetet är tydlig.
- Delta i kommunikationen och våga lyfta både det som inte fungerar och det som fungerar bra för att bidra till en positiv utveckling i organisationen.

## Kommunicera och informera tillgängligt för alla

Västra Götalandsregionen informerar och kommunicerar tillgängligt och inkluderande. Språk och tilltal är enkelt och lätt att förstå. All kommunikation sker genom ett normkritiskt perspektiv.

Kommunikationen utgår från målgruppens och mottagarens behov, så långt det är möjligt tar vi hänsyn till särskilda kommunikationsbehov och gör både generella och individuella anpassningar.

Förvaltningar och verksamheter ansvarar för tillgängligheten i den egna informationen och kommunikationen, oavsett om vi tar fram information själva eller använder en extern leverantör.

## Kommunikation i en föränderlig omvärld

Vi som arbetar i VGR måste anpassa oss till att omvärlden förändras. Teknikens korta livscykler kräver att vi anpassar oss till nya sätt att kommunicera på nya plattformar, men ställer även krav på oss att värdera om och på vilket sätt nya kanaler bör användas. Kommunikation om vår verksamhet sker vare sig vi deltar eller inte. Genom att delta har vi möjlighet att ge en nyanserad information och bild av VGR.

- I sociala medier kommunicerar VGR från våra egna kanaler och dialogen med invånare sker på verksamheternas officiella konton. VGR som myndighet går inte i svaromål, för debatt eller diskussion i andras kommentarsfält.
- Värdera och välj kanal efter den målgrupp 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.
- VGR för sin egen talan i sociala medier. Vi låter inte konsulter eller företag hantera kommentarer och invånardialog.

## Samspelet med media

VGR 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 skyndsamt. Ibland kan vi inte svara men då förklarar vi tydligt varför. 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 att möta medier. 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 talespersoner som kan ha täta kontakter med media.
- Ytterligare stöd i kontakter med media ges i VGR:s mediehandbok och mediekort.

## Kommunikation vid särskilda händelser

Vid en särskild händelse (till exempel olyckor, smitta, bränder, fusk/oegentligheter, vårdslöshet med mera) har alla medarbetare och chefer 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.

- Kommunikation vid särskilda händelser kännetecknas av snabbhet, samordning och struktur. Den ska vara korrekt, faktabaserad, öppen, lättillgänglig, trovärdig, proaktiv, lätt att förstå under press och målgruppsanpassad.
- VGR har en regionövergripande beredskap dygnet runt för kommunikation av regional kommunikatör i beredskap, regional tjänsteperson i beredskap 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.
- VGR:s beredskap för kriskommunikation beskrivs och regleras i Kriskommunikationsplanen.

## 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.
- Politiken och 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.
  - Ge ordförande och vice ordförande, eller där det är tillämpligt 1:e och 2:e vice ordföranden, möjlighet att uttala sig och citeras om tagna beslut.
  - Om pressmeddelande skickas ut efter sammanträde, följa samma mall och upplägg där det framgår om beslutet togs i enighet eller inte.

## Samhällsaktör med rätt att påverka

Som samhällsaktör har VGR 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. Arbetet ska också skapa 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.

### Så arbetar VGR med påverkansfrågor:

- VGR för sin egen talan och använder inte konsulter som talespersoner.
- 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.
- Om VGR bidrar ska det synas.
- 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, transparens och för demokrati är det viktigt att VGR för sin egen talan via talespersoner från relevanta verksamheter och positioner. Förvaltnings- och verksamhetschefer har en skyldighet att besvara frågor som rör det egna ansvarsområdet.

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 till exempel patientsekretessen och Lagen om offentlig upphandling (LOU). Detta 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 för att samordna kommunikationen och för det kommunikativa stödet till koncernstabschefer eller motsvarande.

- **VD/förvaltningschefer** är talespersoner för sina förvaltningar och bolag.
- **Koncernstabschefer** är talespersoner för sina respektive sakområden 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** presenteras med aktuell ansvarstitel/uppdrag och partibeteckning.
- **Chefer och medarbetare** presenteras med titel och ansvarsområde.

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Riktlinje

**Gäller för:** Västra Götalandsregionen, Koncernstab Kommunikation

**Innehållsansvar:** Anna Hiller, (annhi22), Avdelningschef

**Granskad av:** Niclas Samsioe, (nicsa), Strateg

**Godkänd av:** Regionstyrelsen, (RS),

**Dokument-ID:** RS8125-263438918-77

**Version:** 3.0

**Giltig från:** 2024-04-30

**Giltig till:** 2029-03-04