

Rutin för kommunikation 2020

Bakgrund och syfte

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning är en del av Stockholms stad, som med alla verksamheter är en kommunkoncern och ett gemensamt varumärke. Med en samordnad, tydlig och effektiv kommunikation skapar vi tillsammans intern samhörighet och extern tydlighet.

Denna rutin för kommunikation ger vägledning och stöd i förvaltningen för kommunikation med olika målgrupper, exempelvis invånare, brukare och medarbetare. Rutinen beskriver också hur arbets- och ansvarsfördelning i kommunikationen ser ut. Rutinen uppdateras en gång per år i samband med verksamhetsplanen.

Styrande dokument

Kommunikationen i Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning styrs av följande lagar- och styrdokument:

- Kommunallagen och annan relevant lagstiftning som tryckfrihetsförordning, yttrandefriheten, meddelarfrihet, GDPR, upphovsrätt, språklagen med flera.
- Stadens budget för 2020, vision och program.
- Stockholms stads varumärkesmanual med grafiska profil
- Stockholms stads kommunikationsprogram 2017-2022
- Stockholms stads riktlinjer för olika typer av kommunikation, till exempel webbpublicering och sociala medier

Ovan nämnda styrdokument kompletteras av:

- Rutin för kommunikation i Enskede-Årsta-Vantör
- Lokala rutiner för sociala medier i Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsförvaltning.

Kommunikation bidrar till att uppnå mål och vision

All kommunikation ska bidra till att uppnå mål och resultat i verksamheten. Därför planeras kommunikationen kring

aktiviteter och mål i verksamhetsplanen. Ytterst ska all kommunikation bidra till att förverkliga stadens vision om Vision 2040 – Möjligheternas Stockholm, och till stadens tre inriktningsmål.

- En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla.
- En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt.
- En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden.

Intressenter och målgrupper

Stadsdelsförvaltningens verksamhet är intressant för och berör många människor. Bland stadens intressenter finns bland annat stockholmare, företagare, politiker, besökare, organisationer och föreningar samt olika medier.

I varje situation och fråga tänker vi noga igenom vilka som berörs för att identifiera målgrupper för kommunikation. Vi analyserar målgruppens behov och förutsättningar för att kunna utforma vår kommunikation så effektivt som möjligt.

Strategiska vägval

Tillsammans är vi Stockholms stad

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning är en del av Stockholms stad, som med alla verksamheter är en kommunkoncern och ett gemensamt varumärke. Alla förvaltningar använder stadens gemensamma grafiska profil och logotypen S:t Erik.

Men det vi kallar vårt gemensamma varumärke är så mycket mer än en logotyp. Vi är medvetna om att allt vi gör och säger skapar föreställningar hos dem vi möter och bidrar därmed till bilden av och förtroendet för Stockholms stad. För att ge ett gott bemötande och skapa förtroendefulla relationer är vi alltid aktiva, tillgängliga och trovärdiga.

Den interna kommunikationen lägger grunden

Den interna kommunikationen är prioriterad. Med den lägger vi grunden för en god arbetsmiljö och kvalitet i våra verksamheter och en god service till stockholmarna. Stadsdelsförvaltningen ska tidigt, tydligt och konsekvent kommunicera vad vision,

**Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsförvaltning**

Slakthusplan 4
Box 81
121 22 Johanneshov
Telefon 08-508 20 021
Växel 08-508 14 000
Fax 08-508 14 444
karin.bjurholm@stockholm.se
www.stockholm.se/eav

verksamhetsmål och beslut betyder för den enskilde medarbetaren. Den interna kommunikationen ska engagera och skapa samhörighet och stolthet hos medarbetarna. Det uppnås genom till exempel möten och dialog på arbetsplatserna samt genom att skapa förutsättningar för alla medarbetare att vara ambassadörer för både sin verksamhet och för staden.

Den externa kommunikationen skapar förtroende

Vi kommunicerar tydligt och konsekvent vad vision, verksamhetsmål och beslut betyder för den enskilde invånaren och för övriga externa intressenter. Informationen ska vara aktiv, tillgänglig och trovärdig.

Den externa kommunikationen ska stärka stadens relationer med alla som vi är till för – stockholmare, näringsliv, besökare, med flera. Förvaltningens kommunikation ska skapa förutsättningar för stockholmarnas delaktighet och inflytande över sin närmiljö. Stockholmarna ska känna att de har möjlighet att påverka stadsdelsområdet Enskede-Årsta-Vantörs utveckling och framtid. Alla ska vara väl informerade om hur de kan delta i och påverka den demokratiska processen genom exempelvis medborgarförslag eller delta på stadsdelsnämndens möten.

Samhällsinformationen ska finnas tillgänglig för alla. Genom att informera stockholmarna om vad som händer såväl i stadsutveckling som i verksamheterna skapar förvaltningen tydliga förväntningar på stadens service. Det ska också finnas tillgänglig och tydlig information om hur en kan delta i demokratin och påverka Stockholm stads utveckling.

Kommunikationssystemet i Enskede-Årsta-Vantör

Ett tydligt och känt kommunikationssystem hjälper oss att kommunicera sammanhållet och effektivt. Systemet består av människor (aktörer), kommunikationsvägar (kanaler) och innehållet i kommunikationen (budskap). Stadsdelsförvaltningen är en del av Stockholms stads kommunikationssystem, men har också egna lokala delar i systemet för att tillgodose våra kommunikationsbehov.

Alla medarbetare är aktörer

Alla medarbetare i stadsdelsförvaltningen deltar aktivt i kommunikationen i den verksamhet där de arbetar, och är därmed viktiga aktörer i kommunikationen. Chefer har ett särskilt ansvar för att kommunikationen fungera i den verksamhet de leder. Läs mer under rubriken Ansvar och roller.

**Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsförvaltning**

Slakthusplan 4
Box 81
121 22 Johanneshov
Telefon 08-508 20 021
Växel 08-508 14 000
Fax 08-508 14 444
karin.bjurholm@stockholm.se
www.stockholm.se/eav

Prioriterade kanaler

För den interna kommunikationen prioriteras:

- Möten och personliga samtal
- Intranät
- Nyhetsbrev EÅV-bladet, Chefsbrevet och lokala vecko-/nyhetsbrev i verksamheter.

För den externa informationen prioriteras:

- Möten och personliga samtal
- Webbplatsen stockholm.se
- Sociala medier, exempelvis Facebook och Instagram.
- Annonsering i lokalpress.
- Affischering
- Nämndmöten, områdesmöten och nämndens råd
- Pressmeddelanden och mediakontakter
- Skriftlig information, trycksaker

Information till brukare och närstående lämnas via följande kanaler:

- Möten och personliga samtal
- Webb och sociala medier
- Telefon och mail
- Trycksaker och annan skriftlig information
- Brukarråd

Budskap

Ett budskap framhåller det viktigaste vi vill säga och är anpassat till målgruppen. I viktiga situationer och frågor formulerar vi budskap för att vara konsekventa och tydliga i vår kommunikation.

Vi använder stadens gemensamma budskap när sådana finns, och bryter ner och konkretiserar vad de betyder och innebär i våra verksamheter.

Ansvar och roller

Vi har alla ett ansvar för att lyssna till dem vi möter i vårt arbete. Ansvaret för att hålla dialogen levande inom förvaltningen, Stockholms stad och med stockholmare vilar därför på alla medarbetare. På så sätt är vi alla kommunikatörer – stadens ambassadörer och bärare av varumärket Stockholm.

Stadsledningskontoret

Stadsledningskontoret ansvarar för övergripande styrning, gemensamma riktlinjer, verktyg och övergripande kanaler för

kommunikationen i Stockholms stad. Stadsledningskontoret driver också samordning och löpande samarbete mellan förvaltningar och bolag inom staden och med andra intressenter.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning ansvarar för att planera och genomföra kommunikation i den egna verksamheten. Kommunikationsplaneringen i projekt där flera förvaltningar deltar ska samordnas gemensamt.

Stadsdelsförvaltningen ska ha kännedom om, förmedla och bidra till spridningen av stadens övergripande budskap. Stadsdelsförvaltningen ansvarar också för att samordna budskap och bryta ner stadsövergripande budskap i de egna verksamheterna. Allt för att kommunikationen från Stockholms stad ska uppfattas som samordnad och tydlig.

Avdelnings- och enhetschefer

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Chefer är ansvariga för en väl fungerande kommunikation med dem som berörs av den verksamhet de ansvarar för. Kommunikation är en viktig del av ledarskapet. Kommunikationen ska präglas av tillit och mod och bidra till en öppen och tillåtande kultur där medarbetare känner att de har utrymme att utveckla och omsätta idéer och förslag i konkreta verksamhetsförbättringar som kommer invånarna i Enskede-Årsta-Vantör till del.

Det handlar bland annat om att säkerställa att medarbetarna har den information de behöver för att kunna göra ett bra arbete, men också om att föra dialog på arbetsplatsen för att skapa förståelse och engagemang för att nå uppsatta mål och utveckla verksamheten.

Medarbetare

Varje medarbetare har ett ansvar att aktivt söka och ta del av information som finns för att kunna göra ett bra arbete. Varje medarbetare har också ett ansvar att föra vidare sådant som hen får kunskap om i sitt arbete och som har betydelse för förvaltningen, i första hand till sin närmaste chef. I kommunikationsansvaret ligger också att dela med sig av relevant information för att underlätta kollegors arbete.

Förvaltningens medarbetare ger ett aktivt, tillgängligt och trovärdigt bemötande. Det innebär bland annat att prioritera dialog med brukarna och att bevaka och svara skyndsamt på frågor i telefon och mail. Medarbetare ansvarar också för att

**Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsförvaltning**

Slakthusplan 4
Box 81
121 22 Johanneshov
Telefon 08-508 20 021
Växel 08-508 14 000
Fax 08-508 14 444
karin.bjurholm@stockholm.se
www.stockholm.se/eav

kontaktuppgifter hålls aktuella och korrekta hos växeln och på intranätet.

Kommunikationsfunktionen

Kommunikationsfunktionen är ansvarig för stadsdelsförvaltningens övergripande externa och interna kommunikation. Kommunikationsfunktionen samordnar förvaltningens kommunikation för att säkra att de övergripande budskapen når ut och att kommunikationen bidrar till att uppfylla vårt uppdrag och stadens gemensamma mål och vision. Kommunikationsfunktionen stödjer och skapar goda förutsättningar för kommunikationen i verksamheterna. Den ska stödja chefer i förvaltningen i deras kommunikationsuppdrag. Kommunikationsenheten ska även stödja kommunikationen i kärnverksamheterna och prioriterade projekt.

Redaktörer för stockholm.se och intranät

Förvaltningens redaktörer ansvarar för att uppdatera förvaltningens information på webbplatsen stockholm.se och intranät enligt Stockholm stads riktlinjer. Redaktörerna ska vara utbildade i stadens webbverktyg enligt stadens kompetenskrav och ha avdelningschefens godkännande för att få arbeta som redaktör för avdelningen. I kommunikationsfunktionen finns förvaltningens ansvarige huvudredaktör för webb och intranät.

Stadens webborganisation består av huvudredaktörer, redaktörer och informationslämnare.

Kanaler och aktiviteter

Lokala kanaler – intern information

Interna möten

Alla enheter har arbetsplatsträffar, planeringsdagar samt medarbetarsamtal för att stärka medarbetarnas delaktighet och möjligheter att påverka. Stöd- och checklistor för utvecklings- och lönesamtal finns på förvaltningens samarbetsyta för chefer.

En gång i månaden bjuds förvaltningens enhetschefer in till ett ledningsforum, där fokus är på chefs- och ledarskapet, strategiska frågor samt erfarenhetsutbyte både inom den egna avdelningen och över avdelningsgränserna

Intranätet

Intranätet ska vid sidan av det personliga mötet vara förvaltningens kanal för att kommunicera med stadens

medarbetare. Aktuell information, lokala styr- och stöddokument, blanketter och mallar samt information om förvaltningen ska finnas på intranätet.

Nyhetsbrev

Alla medarbetare nås inte av informationen på intranätet. Som ett komplement görs EÅV-bladet till alla medarbetare (11 nr/år). Bladet ska spegla aktuella frågor, viktiga beslut från ledning och nämnd, utvecklingsfrågor samt intern marknadsföring av förvaltningens verksamheter genom att sprida goda exempel. Syftet är att skapa en förståelse för förvaltningen som helhet och stärka den gemensamma förvaltningskulturen. Dessutom finns det digitala Chefsbrevet som riktar sig till förvaltningens chefer och lokala nyhetsbrev i verksamheterna.

Lokala informationskanaler

Verksamheterna använder e-post, digitala skärmar, anslagstavlor, samarbetsytor, meddelandepärmar eller liknande för att sprida information till medarbetarna.

Massutskick av information via e-post ska i möjligaste mån undvikas.

Lokala kanaler – extern information

Stadsdelsförvaltningen ska kommunicera externt genom upparbetade kanaler – webb, sociala medier, press, annonsering, affischering, trycksaker och genom telefon och e-post. Stadens webb ska vara navet i stadsdelsförvaltningens kommunikation. Informationsmaterial om verksamheterna ska vara skriven på klarspråk och ska också finnas tillgängligt på lättläst svenska.

Webbplatser och sociala medier

På webben ska invånarna ha tillgång till aktuell information om stadsdelsnämndens och förvaltningens alla verksamheter samt beslut som fattas. På webbplatsen finns också alla handlingar och protokoll gällande stadsdelsnämnden. Det är viktigt att tjänsten ”hitta service” hålls uppdaterad. Förvaltningen använder sociala medier för att berätta om verksamheterna och för att kommunicera med stockholmarna.

Annonsering

En gång i månaden (med undantag för juli) annonserar förvaltningen i lokaltidningen Enskede/Årsta som distribueras i hela stadsdelsområdet. I annonsen finns information om nämndmötet, stockholmarnas valmöjligheter, kommunal service,

stadsutveckling och dialogtillfällen. Till detta tillkommer annonsering i särskilda frågor, evenemang och aktiviteter.

Förvaltningens reception

Vid förvaltningens reception på Slakthusplan 8A, kan besökarna få muntlig och skriftlig information om förvaltningens och stadens service. Information om stadsdelens verksamheter finns i trycksaker och på anslagstavla. I receptionen har vi även ett medborgarkontor med samhällsväglare som ger stöd och service till stadsdelsområdets invånare.

Informations- och dialogmöten

Stockholmarnas delaktighet och inflytande över sin närmiljö ska stärkas. Stadsdelsförvaltningen arrangerar och genomför informations- och dialogmöten för att informera och föra dialog med invånarna i Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsområde. Dessa möten kan samarrangeras med andra förvaltningar i staden. Det ska vara lätt för invånarna att lämna synpunkter och medborgarförslag.

Nämndmöten

Vid stadsdelsnämndens möte är allmänheten välkommen att närvara. Vid mötena finns ofta avsatt tid för allmänheten att ställa frågor och komma med kommentarer.

Information om nämndmötena finns tillgänglig på webben, i sociala medier, affischeras på anslagstavlor i stadsdelen och på andra strategiska platser i området samt annonseras i lokaltidningen.

Några gånger under året håller nämnden öppna möten i olika delar av stadsdelsområdet. På dessa öppna möten kan stockholmarna träffa och ställa frågor till stadsdelsnämndens politiker och utvalda tjänstepersoner. Syftet med mötena är att öka stockholmarnas möjlighet att få inblick i och påverka de ärenden som nämnden ska fatta beslut om.

Nämndens råd

Genom pensionärsrådet och rådet för funktionshinderfrågor kan äldre och kvinnor, män och icke-binära med funktionsnedsättning få information om nämndens ärenden och vara delaktiga i frågor som rör deras levnadsförhållanden.

Stadsdelsnämnden har även ett företagarråd, med syfte till att utveckla samarbetet med näringslivet.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning

Slakthusplan 4
Box 81
121 22 Johanneshov
Telefon 08-508 20 021
Växel 08-508 14 000
Fax 08-508 14 444
karin.bjurholm@stockholm.se
www.stockholm.se/eav

Råden ska ges möjlighet att komma in tidigt i beslutsprocessen och deras synpunkter ska redovisas i beslutsunderlaget till nämnden.

Pressmeddelande och mediakontakter

Det är av största vikt med en öppen och förtroendeskapande attityd till massmedia. Genom att ge media saklig information och bakgrundsfakta bidrar förvaltningen till att öka kunskaperna och att en rättvis bild av förvaltningens verksamheter förmedlas. Personal inom kommunal förvaltning har meddelarfrihet. Arbetsgivaren får inte undersöka vem det är som har lämnat uppgifterna till media. Meddelarfriheten inskränks av tystnadsplikten och gäller inte för handlingar enligt gällande sekretesslagstiftning.

Medborgarkontor

Stadsdelsförvaltningen har ett medborgarkontor som är beläget dels i Rågsved och dels i förvaltningshusets reception. På medborgarkontoret får Stockholmarna information och vägledning kring sina kontakter med myndigheter av samhällsväglare. Besökarna kan även få hjälp att skriva ut, scanna, skaffa e-legitimation och få annan digitalt stöd. I Rågsved finns även en IT-värd som kan hjälpa besökarna med digitala frågor.

Information till brukare och närstående

Information lämnas till brukare och närstående via följande kanaler:

Möten

Brukare och närstående ska få muntlig information via personliga möten eller gruppmöten. Biståndshandläggare och socialsekreterare informerar exempelvis brukarna vid personliga möten. På motsvarande sätt lämnas information inom förskolan till alla föräldrar på förskolan vid föräldramöten. Verksamheterna ska erbjuda brukare och deras närstående information vid gruppmöten eller personliga möten.

Skriftlig och muntlig information

Förvaltningen ska utveckla den skriftliga och muntliga informationen till brukare och närstående på ett tydligt och lättillgängligt sätt. Den enskilde ska med lätthet kunna tillgodogöra sig informationen på bästa sätt. Myndighetsutövande verksamheter informerar brukarna om möjligheterna att välja utförare i samband med utredning och beslut om bistånd. Informationen ska vara tydlig och tillgänglig, samt om det är

möjligt ges både skriftligt och muntligt. Brukare och närstående ska ha tillgång till enhetens verksamhetsplan och kvalitetsgarantier samt verksamhetsberättelse. Vid behov ska verksamheterna informera brukare och närstående genom brev för att säkerställa att alla brukare nås.

Brukarinflytande- och brukarråd

Inom äldreomsorgen finns anhörig- och förtroenderåd på flertalet av våra verksamheter. En representant från stadsdelsnämndens pensionärsråd ingår i respektive anhörig- och förtroenderåd. Stadsdelsförvaltningen håller även på att starta upp ett brukarråd inom omsorgen för individ och familj. Stadsdelens förskolor ger vårdnadshavare möjlighet till insyn, delaktighet och inflytande i olika former. På vissa fritidsgårdar finns gårdsråd, där ungdomarna är delaktiga i beslut som rör verksamheten.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning

Slakthusplan 4
Box 81
121 22 Johanneshov
Telefon 08-508 20 021
Växel 08-508 14 000
Fax 08-508 14 444
karin.bjurholm@stockholm.se
www.stockholm.se/eav