

## Kommunikationsplan 2014

### Innehållsförteckning

1. Bakgrund och syfte .....	3
2. Ramar .....	3
3. Strategiska vägval .....	4
4. En stad – ett varumärke .....	4
5. Visionen om ett växande Stockholm i världsklass.....	5
6. Mål för Stockholms stads kommunikation 2015 .....	5
7. Intressenter .....	5
8. Ansvar och roller .....	6
9. Kanaler och aktiviteter .....	7

### I. Bakgrund och syfte

Med en samordnad kommunikation inom Stockholm skapar vi tillsammans intern samhörighet och extern tydlighet. Stockholms stad med alla verksamheter är *en* kommunkoncern och *ett* gemensamt varumärke.

Stockholm ska vara en medborgarnas stad, mångsidig och upplevelserik, innovativ och växande – ett Stockholm i världsklass. Det är vår vision. Kommunikation är *ett* sätt att hjälpa oss att förverkliga stadens vision.

Syftet med den här kommunikationsplanen är att slå fast övergripande budskap, målgrupper och aktiviteter för 2014. Planen ska bidra till att uppnå kommunfullmäktiges övergripande mål i staden samt Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnds mål för förvaltningens verksamhet. Kommunikationsplanen behandlar förvaltningens informations- och kommunikationsinsatser till olika målgrupper. Planen innehåller målsättningar och aktiviteter när det gäller hur förvaltningen informerar invånare, brukare och närstående samt medarbetare.

Kommunikationsplanen uppdateras en gång per år i samband med verksamhetsplanen.

## 2. Ramar

Till grund för kommunikationen inom Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning finns förutom denna kommunikationsplan och de lokala riktlinjerna för sociala medier, även följande dokument på stadens intranät:

- Grafisk varumärkesmanual
- Strategi för Stockholm Webb
- Kommunikationsprogram 2012-2015

### Kommunikationssystemet i Enskede-Årsta-Vantör

Stadens kommunikationssystem omfattar kanaler, gränssnitt, budskap, aktörer och användas i linje med stadens grafiska varumärkesprofil. Kommunikationssystemet ska användas konsekvent och effektivt i förvaltningens verksamheter. Kommunikationssystemet ska stödja ansvaret för service- och demokratiinformation samt arbetet för att uppnå målen.

För den interna kommunikationen prioriteras:

- Det personliga samtalet och mötet
- Intranätet
- Skriftlig information

För den externa informationen prioriteras:

- Det personliga samtalet och mötet
- Webbplatsen Stockholm.se
- Annonsering
- Nämndmöten, områdesmöten och nämndens råd
- Pressmeddelanden och mediakontakter
- Skriftlig information, trycksaker

Information till brukare och närstående lämnas via följande kanaler:

- Det personliga samtalet och mötet
- Skriftlig information
- Brukarråd

**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

### 3. Strategiska vägval

Den interna kommunikationen har hög prioritet och stadsdelsförvaltningen ska tidigt, tydligt och konsekvent kommunicera vad vision, 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.

I den externa kommunikationen ska vi tydligt och konsekvent kommunicera vad vision, verksamhetsmål och beslut betyder för den enskilde medborgaren och för övriga externa intressenter. Informationen ska vara saklig, tydlig och lättbegriplig. Det är viktigt att även privata aktörer och entreprenörer som verkar på uppdrag av staden involveras i detta så att även de kan förmedla de övergripande budskapen. Stadsdelsförvaltningen ska tillsammans skapa en samstämd extern kommunikation som långsiktigt förstärker varumärket Stockholms stad. Den externa kommunikationen ska stärka stadens relationer med alla som vi är till för – stockholmare, näringsliv, besökare, med flera. Den ska uppmuntra till medverkan och dialog.

Förvaltningens information ska skapa förutsättningar för delaktighet. Beslutsprocesser liksom möjligheter att påverka ska vara tydligt beskrivna. Forum för dialog ska skapas för att underlätta för stadens medborgare, brukare och kunder att överblicka stadens service, tjänster och utbud, göra jämförelser och egna val. Genom att informera medborgarna om vad som händer såväl i stadsutveckling som i verksamheterna skapar förvaltningen tydliga förväntningar på stadens service. Vi ska vara aktiva, trovärdiga och tillgängliga.

### 4. En stad - ett varumärke

Stockholms stad med alla verksamheter är en kommunkoncern och ett gemensamt varumärke. Styrkan i vårt varumärke bestäms först och främst av kvaliteten på vår service och våra verksamheter. Stockholms stads varumärke är därför någonting som byggs inifrån tillsammans.

## 5. Visionen om ett växande Stockholm i världsklass

Visionen om ett Stockholm i världsklass bestämmer inriktningen på allt som görs. Ur visionen hämtas huvudbudskapen i kommunikationen.

### **Stockholm – The Capital of Scandinavia**

Budskapet ska stärka Stockholms stad och hela regionen och beskriva hur staden vill uppfattas på den internationella arenan. Budskapet ska förmedlas i ord eller som en symbol och ska finnas med i all stadens övergripande kommunikation. Budskapet kan typograferas i löpande text, finnas med som fristående budskap eller i rubrik. Storleken på budskapet varierar från enhet till enhet i proportion till övriga element men ska tydligt framgå. Undantagsfall där budskapet får exkluderas är när utrymmet är begränsat. Budskapet får inte tillämpas i kommunikationen på bekostnad av våra kontaktuppgifter och tillgänglighet.

## 6. Mål för Stockholms stads kommunikation 2015

- Stockholms stads kommunikation är tillgänglig och tydlig
- Stockholms stad är en kommunicerande organisation
- Attityden till visionen om ett Stockholm i världsklass och den växande staden är positiv
- Förtroende för varumärket Stockholms stad är starkt

## 7. Intressenter

Stadsdelsförvaltningens intressenter är:

- Medborgare
- Brukare och närstående
- Medarbetare
- Potentiella medarbetare
- Näringsliv
- Politiker
- Besökare
- Journalister
- Opinionsbildare
- Samarbetspartners
- Myndigheter och kommuner (nationellt och internationellt)
- Ideella organisationer
- Fackliga organisationer

**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

Stadsdelsförvaltningen ska alltid överväga hur vi effektivast kommunicerar med målgruppen i den givna situationen och använda förvaltningens kommunikationssystem.

## 8. Ansvar och roller

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

### Stadsledningskontorets ansvar

Stadens kommunikation kräver samordning och löpande samarbete mellan förvaltningar och bolag inom staden och med andra intressenter som arbetar i visionens anda. Stadsledningskontoret ansvarar för att samordna och driva arbetet för att samtliga förvaltningar och bolag ska ansluta sin kommunikationsplanering till de övergripande budskapen.

### Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning ansvarar för att årligen utarbeta en kommunikationsplan för verksamheten och de projekt förvaltningen är delaktiga i. Kommunikationsplaneringen i projekt där flera förvaltningar deltar ska samordnas i en gemensam plan.

Stadsdelsförvaltningen ska ha kännedom om, förmedla och bidra till spridningen av de övergripande budskapen.

Stadsdelsförvaltningen ansvarar också för att knyta de lokala budskapen i sin egen kommunikationsplan till de övergripande budskapen. Allt för att intressenterna ska uppfatta kommunikationen från Stockholms stad som samordnad och tydlig.

### Avdelnings- och enhetschefer

Chefer i våra verksamheter är ansvariga för kommunikationen med alla dem som berörs av den verksamhet de leder. Cheferna ska sträva efter att skapa mening och förståelse för allas ansvar för att utveckla verksamheten och för att bidra till dialog.

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar.

Kommunikation är en del av ledarskapet och i första hand ett chefsansvar. Det är varje chefs skyldighet att tillgängliggöra och se till att alla medarbetare får den information de behöver för att kunna sköta sina arbetsuppgifter. Det är viktigt att respektive chef

#### 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

ser till att även den som inte är i tjänst på grund av längre tids sjukfrånvaro eller tjänstledighet får tillgång till viktig information under sin frånvaro.

### Medarbetare

Varje medarbetare har ett ansvar att aktivt söka och ta del av den information som finns. Varje medarbetare har också ett ansvar att föra vidare sådant som han eller hon får kunskap om i sitt arbete och som har betydelse för förvaltningen, i första hand till sin närmaste chef.

I kommunikationsansvaret ligger också att delge andra medarbetare inom stadsdelsförvaltningen relevant information för att underlätta deras arbete.

### Informatören

Informatören är ansvarig för stadsdelsförvaltningens externa och interna information i stadsdelen och planerar samt driver förvaltningens informationsstrategiska arbete. Den ska stödja chefer och medarbetare att utveckla den interna och externa kommunikationen.

Informatören ansvarar för att samordna kommunikationen i den egna verksamheten. Detta för att säkra att kommunikationen hela tiden förstärker de övergripande budskapen och styr mot stadens gemensamma mål och mot visionen.

Informatören är ansvarig som huvudredaktör för stockholm.se, fristående sajter och intranät och är support till avdelningsredaktörer och fristående sajtreddaktörer.

### Redaktörer för stockholm.se och intranät

Förvaltningens redaktörer ansvarar för att uppdatera informationen på avdelningens sidor på Stockholm.se och intranät enligt Stockholm stads riktlinjer. De ska vara utbildade i respektive webbverktyg och ha avdelningschefens godkännande för att få arbeta som redaktör för avdelningen.

### Redaktör för fristående sajt

Redaktören för fristående sajt ansvarar för informationen på enhetens fristående sajt enligt Stockholm stads riktlinjer. Den ska vara utbildad i webbverktyget och ha sin närmaste chefs godkännande för arbete med den fristående sajten.

## 9. 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 intranät.

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. Alla medarbetare som har tillgång till intranätet ska regelbundet kontrollera aktuell information. Alla chefer ska dagligen följa upp ny information och sprida den till alla medarbetare.

#### **Personalblad**

Alla medarbetare nås inte av informationen på intranätet. Som ett komplement ska förvaltningen därför ge ut ett enklare personalblad till alla medarbetare. Informationen 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, stärka den gemensamma förvaltningskulturen samt skapa en del i ett Stockholm i världsklass.

#### **Skriftlig information**

Verksamheterna använder anslagstavlor, meddelandepärmar eller liknande för att sprida information till medarbetarna.

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

#### **Medarbetarna**

En viktig informationskanal till medborgare, föräldrar, anhöriga m.fl. är medarbetare i verksamheterna. Det är viktigt att medarbetare har god kunskap om verksamheten och dess mål.

## Lokala kanaler – extern information

Stadsdelsförvaltningen ska kommunicera externt genom välbekanta kanaler – till exempel webb, media och genom telefon och e-post. Nya sätt ska användas för att utveckla relationen med dem vi är till för – till exempel via sociala medier – för att stärka dialog och sprida förståelse. Stadens webb ska vara navet i vår kommunikation. Information som förmedlas till stockholmarna på annat sätt ska också finnas här.

Därutöver används också annonsering, affischering, foldrar och broschyrer.

Informationsmaterial om verksamheten ska också finnas tillgängligt på lättläst.

## Webbplatsen Stockholm.se

På förvaltningens webbplats 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 stadsdelsnämndens och de nämndanknutna rådens sammanträden. Stadens inriktning är att förutsättningar ska skapas för att underlätta för medborgarna att göra ett aktivt val och själva välja utförare av service. Därför är det viktigt att webbsidans tjänst ”jämför service” ständigt hålls uppdaterad.

## Annonsering

En gång i månaden (med undantag för juli) annonserar förvaltningen i lokaltidningen ”Mitt i Söderort”, en helsida med information om nämndmötet samt aktuella beslut och händelser i stadsdelen. Stadens centrala annons samordnas med den lokala för att skapa större uppmärksamhet och en tydlig avsändare. Till detta tillkommer annonsering i särskilda frågor, evenemang och aktiviteter.

## Förvaltningens reception

Vid förvaltningens reception på Slakthusplan 4, kan besökarna få muntlig och skriftlig information, foldrar och broschyrer om förvaltningens verksamheter.

## Områdesmöten och ”tyck-till”-möten

Stadsdelsförvaltningen arrangerar och genomför områdesmöten för att informera och föra dialog med de boende i olika delar i Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsområde. För år 2014 planeras fyra områdesmöten.

Stadsdelsförvaltningen arrangerar och genomför även Tyck Till-möten där dialog förs med de boende och där medborgarnas

**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



synpunkter gällande parkplanering för ett stadsdelsområde samlas in.

### **Nämndmöten**

En vecka innan stadsdelsnämndens beslutssammanträde, hålls ett informationsmöte där allmänheten kan träffa och ställa frågor till stadsdelsnämndens politiker. Genom att allmänheten får komma till tals tidigare ökar möjligheterna att påverka de ärenden som nämnden ska fatta beslut om. Vid stadsdelsnämndens beslutsmöte är allmänheten välkommen att närvara, men kan inte ställa frågor eller framföra synpunkter. Information om nämndmötena finns tillgänglig på webbsidan [www.stockholm.se/eav](http://www.stockholm.se/eav) och affischeras på anslagstavlor i stadsdelen och på andra strategiska platser i området samt annonseras i lokaltidningen "Mitt i Söderort".

### **Nämndens råd**

Genom pensionärsrådet och rådet för funktionshinderfrågor kan äldre och personer med funktionsnedsättning få information om nämndens ärenden och vara delaktiga i frågor som rör deras levnadsförhållanden. Råden ska ges möjlighet att komma in tidigt i beslutsprocessen och deras synpunkter ska redovisas i beslutsunderlaget till nämnden. Stadsdelsnämnden har även ett företagarråd, med syfte till att utveckla samarbetet med näringslivet. Information om företagarrådets möten sker genom webbsidan [www.stockholm.se/eav](http://www.stockholm.se/eav) samt genom annonsering i lokaltidningen.

### **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, vilket betyder att medarbetare har rätt att lämna ut uppgifter till media. Arbetsgivaren får inte undersöka vem det är som har lämnat uppgifterna till media. Meddelarfriheten inskränks dock av tystnadsplikten och gäller inte för handlingar enligt gällande sekretesslagstiftning.

#### **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](mailto:karin.bjurholm@stockholm.se)  
[www.stockholm.se/eav](http://www.stockholm.se/eav)

### **Information till brukare och närstående**

Information ska lämnas till brukare och invånare via följande kanaler:

### **Möten**

Brukare och närstående ska få muntlig information via personliga eller gemensamma möten. Biståndshandläggare och socialsekreterare informerar exempelvis brukarna vid personliga möten. På motsvarande sätt lämnas information inom förskolan till alla föräldrar vid föräldramöten och utvecklingssamtal. Verksamheterna ska också erbjuda brukare och deras närstående information vid gemensamma möten, antingen genom återkommande möten eller ordna särskilda möten när det är aktuellt.

### **Skriftlig information**

Förvaltningen ska utveckla informationen till brukare och närstående på ett tydligt och lättillgängligt sätt för att den enskilde ska kunna tillgodogöra sig den på bästa sätt. Myndighetsutövande verksamheter informerar brukarna om möjligheterna att välja utförare i samband med utredning och beslut om bistånd. Informationen ska vara lättbegriplig och om det är möjligt ges både skriftligt och muntligt. Brukare och närstående ska ha tillgång till enhetens verksamhetsplan och kvalitetsgarantier samt verksamhetsberättelse. Vid vissa specifika händelser kan verksamheterna också informera brukare och närstående genom brev för att säkerställa att alla brukare nås.

### **Brukarråd**

Inom äldreomsorgen finns anhörig- och förtroenderåd på flertalet av våra verksamheter. En representant från stadsdelsnämndens pensionärsråd ingår i respektive anhörig- och förtroenderåd. Stadsdelsförvaltningen har även ett brukarråd inom omsorgen för individ och familj. Flera förskolor har förskoleråd, där föräldrarna kan ha inflytande över verksamheten. På alla 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