

Kommunikationsplan 2016

Innehållsförteckning

1. Bakgrund och syfte	1
2. Styrande dokument	2
3. Kommunikationssystemet i Enskede-Årsta-Vantör	3
4. Strategiska vägval	
5. En stad – ett varumärke	4
6. Intressenter	5
7. Ansvar och roller	6
7. Kanaler och aktiviteter	7

1. 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.

Enskede-Årsta-Vantörs kommunikationsplan innehåller stöd och vägledning när det gäller hur förvaltningen kommunicerar med olika målgrupper, exempelvis invånare, brukare och närstående samt medarbetare och beskriver en tydlig arbets- och ansvarsfördelning. Förvaltningens kommunikation ska vara tydlig och effektiv.

Kommunikationsplanen uppdateras en gång per år i samband med verksamhetsplanen.

2. Styrande dokument

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:

- Varumärkesmanualen med den grafiska profilen
- Stadens kommunikationsprogram 2012-2015 (Ska revideras av stadsledningskontoret under 2015)
- Stadens riktlinjer och manualer för stadens kommunikationsarbete.

3. 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. Att stadsdelsförvaltningen är aktiva, tillgängliga och trovärdiga i vår kommunikation och vårt bemötande och att vi använder vår gemensamma grafiska profil är en förutsättning för att stärka varumärket Stockholms stad.

Kanaler

För den interna kommunikationen prioriteras:

- Det personliga samtalet och mötet
- Intranätet
- Samarbetsytor
- Skriftlig information, exempelvis personalblad.

För den externa informationen prioriteras:

- Det personliga samtalet och mötet
- Webbplatsen Stockholm.se
- Sociala medier, exempelvis Facebook, Instagram och twitter.
- 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
- Webb och sociala medier
- Skriftlig information
- Brukarråd

Mål och budskap

Kommunikationen ska utgå från stadens inriktningsmål:

- Ett Stockholm som håller samman
- Ett klimatsmart Stockholm
- Ett ekonomiskt Stockholm
- Ett demokratiskt Stockholm

Stadens huvudbudskap beskriver vår stad och hur vi som arbetar i stadens verksamheter verkställer politiska beslut och underlättar för invånarna att leva här:

- Stockholm växer och utvecklas genom alla de människor som lever här.
- Vi arbetar för att alla ska ha samma möjligheter, oavsett var i staden man bor eller vilken bakgrund man har.
- När staden växer och förändras ställs nya krav på oss som arbetar i staden, det utvecklar staden och våra jobb.

4. 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 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. Stockholms utveckling och framtid. Alla ska vara väl informerade om hur de kan delta i och påverka demokratin. 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 och ger stockholmarna en tydlig bild om vilket utrymme som finns för att påverka. Vi ska vara aktiva, trovärdiga och tillgängliga.

5. En stad - ett varumärke

Stockholms stad med alla verksamheter är en kommunkoncern och ett gemensamt varumärke och en logotype – S:t Erik. Men det vi kallar vårt gemensamma varumärke är mycket mer än en

logotype utan skapas varje dag av hur andra och vi själva kommunicerar och uppfattar stadens verksamheter.

Stockholm – The Capital of Scandinavia

Internationellt marknadsförs hela regionen som Stockholm – The Capital of Scandinavia. I varumärkesmanualen finns anvisningar om hur detta budskap ska användas då vi kommunicerar.

6. Intressenter

Stadsdelsförvaltningens intressenter är:

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

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

7. 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 övergripande styrning, gemensamma riktlinjer, verktyg och övergripande kanaler för kommunikationen.

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.

Kommunikationen ska vara tydlig och tillgänglig.

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 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.

Medarbetare ansvarar också för att kontaktuppgifter hålls aktuella och korrekta, e-postlådor bevakas och inkommande mail besvaras skyndsamt samt att växeln har uppdaterade uppgifter för att koppla rätt.

Kommunikatörer

Kommunikatören är ansvarig för stadsdelsförvaltningens övergripande externa och interna information i stadsdelen och planerar samt driver förvaltningens kommunikationsstrategiska

arbete. Den ska stödja chefer i förvaltningen i deras kommunikationsuppdrag.

Kommunikatören 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.

Kommunikatören är utbildad i stadens webbverktyg enligt stadens nya kompetenskrav och ansvarig som huvudredaktör för stockholm.se, fristående sajter och intranät och är support till redaktörerna.

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 stadens webbverktyg enligt stadens nya kompetenskrav och ha avdelningschefens godkännande för att få arbeta som redaktör för avdelningen.

Stadens webborganisation 2016 består av huvudredaktörer, redaktörer och informationslämnare.

8. 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 (11 nr/år). 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 och stärka den gemensamma förvaltningskulturen.

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 invånare, föräldrar, anhöriga m.fl. är medarbetare i verksamheterna. Det är viktigt att medarbetare har god kunskap om verksamheten och dess mål. Alla verksamheter ansvarar för att utveckla bemötandet i verksamheterna.

Lokala kanaler – extern information

Stadsdelsförvaltningen ska kommunicera externt genom välbekanta kanaler – till exempel webb, sociala medier, press och genom telefon och e-post. Stadens webb ska vara navet i vår kommunikation. Därutöver används också annonsering, affischering och trycksaker. Informationsmaterial om verksamheten ska också finnas tillgängligt på lättläst svenska.

Webbplatsen Stockholm.se och sociala medier

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. Det är viktigt att webbsidans tjänst ”jämför service” ständigt hålls uppdaterad. Förvaltningen använder också sociala medier som förstärkning av budskapet eller för att nå till vissa målgrupper.

Annonsering

En gång i månaden (med undantag för juli) annonserar förvaltningen med en helsida i lokaltidningen Enskede/Årsta som

distribueras i hela stadsdelsområdet. I annonsen finns information om nämndmötet, stockholmarnas valmöjligheter, kommunal service, aktuella förändringar och dialogtillfällen. 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 om förvaltningens och stadens service. Information om stadsdelens verksamheter finns i trycksaker samt publiceras på receptionens storbildsskärm.

Informations- och dialogmöten

Stockholmarnas delaktighet och inflytande över sin närmiljö ska förstärkas. 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 beslutsmöte är allmänheten välkommen att närvara, men kan inte ställa frågor eller framföra synpunkter. Information om nämndmötena finns tillgänglig på webbsidan stockholm.se/eav och affischeras på anslagstavlor i stadsdelen och på andra strategiska platser i området samt annonseras i lokaltidningen.

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.

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 stockholm.se/eav, mail samt genom annonsering i lokaltidningen.

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

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 dock av tystnadsplikten och gäller inte för handlingar enligt gällande sekretesslagstiftning.

Information till brukare och närstående

Information 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 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 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 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