

Bilaga 2.10 Kommunikationsplan

Kommunikationsplanering

Miljöförvaltningen ska följa Stockholms stads kommunikationspolicy, kommunikationsplan, kommunikationskanaler och visuella identitet, där stadens webbplats är den prioriterade kanalen. Kommunikationsarbetet ska stödja relevanta inriktningsmål och delmål. Inom ramen för Miljöförvaltningens arbete kommer även riktade informationsinsatser inom till exempel klimat och energi eller miljöbilar, med andra huvudmän än förvaltningen själv att genomföras.

För delprojekt och särskilda insatser ska det finnas kommunikationsplaner i varje enskilt fall. Även dessa ska följa stadens övergripande kommunikationspolicy. Aktiviteter upprättas i anslutning till varje enskilt projekt eller större informationsinsats.

Kommunikationsarbetet

Kommunikationsfunktionen ska upprätthålla huvudredaktörskap för stadens webbplats och intranät. Detta innebär bland annat att löpande samordna med kommunikationsstaben, att upprätthålla kunskap om stadens redaktionella arbetssätt och policyer liksom att samverka med andra förvaltningars redaktörer. Kommunikationsfunktionen publicerar nyheter, rapporter och resultat av tillsynskampanjer med mera på såväl intranät som stadens webbplats, samt stöder vid behov avdelningsredaktörerna vid publicering och uppdatering av information på de sidor på staden webbplats som Miljöförvaltningen ansvarar för. Kommunikationsfunktionen leder utvecklingen av e-tjänster med projektarbetarstöd ute på avdelningarna.

Kommunikationsinsatser utöver webb och intranät, till exempel tryck, annonser eller evenemang budgeteras av respektive projekt och samordnas av ansvarig projektkommunikatör i samverka med kommunikationsfunktionen.

Kommunikationsfunktionen svarar för att enskilda journalister får kontakt med verksamhetsansvarig eller annan person som kan ge kommentarer i aktuella frågor.

Interna kommunikationskanaler

Intranätet, frukostseminarier och enhets-, avdelnings- och chefsmöten ska vara naven i miljöförvaltningens interna kommunikation. Ett nyhetsflöde ska gå från t.ex. APT till webbredaktörer som löpande publicerar på intranätet och på stadens webbplats vad som är på gång på förvaltningen. Frukostseminarier genomförs någon gång per månad där förvaltningschefen ger en lägesrapport och föreläsare presenterar aktuella frågor.

Externa kommunikationskanaler

Extern kommunikation sker dagligen i de många mänskliga möten som uppstår i kontakten med verksamhetsutövare vid till exempel inspektioner eller per telefon och e-post. Dessa möten ska kännetecknas av professionellt bemötande och öppenhet.

Stockholms stads webbplats, stockholm.se, ska vara en prioriterad kanal för Miljöförvaltningen för nyheter, information och interaktion via till exempel förvaltningens e-tjänster. Pressmeddelanden används företrädesvis av Roteln medan förvaltningen använder nyhetskanalen på webben. För ökad tydlighet och förbättrad kommunikation ska särskild vikt läggas vid de särskilda krav på språk, längd, struktur och form som ställs på texter på webben jämfört med till exempel texter i tryckta rapporter eller tjänsteutlåtanden. Webbplatsen Miljöbarometern är den primära kanalen för att förmedla *fakta om miljötilståndet* i Stockholm.

Visst tryckt material kan tas fram vid behov. I samband med att en ny taxa införs tar förvaltningen t.ex. fram en broschyr som ett komplement till information på webben.

I kommunikationsfrågor samverkar förvaltningen med kommunikationsstaben och andra fackförvaltningar i stadsövergripande projekt. Detta kan handla om till exempel trafik, avfall, stadsmiljö eller naturreservat.