



Informationsplan år 2010

Inledning

Informationsplanen 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.

Utgångspunkter för information

Ansvar för en kommunal förvaltning att lämna information regleras bland annat i förvaltningslagen. Ansvar för information finns också reglerat i andra lagar, som exempelvis plan- och bygglagen. Enligt förvaltningslagen 4§ har statliga myndigheter och kommuner en allmän serviceskyldighet inom det egna verksamhetsområdet. Lagen ger de offentliga institutionerna vare sig rätt eller skyldighet att informera om verksamhet utöver den egna. Men om en person vänder sig till fel myndighet bör myndigheten hänvisa honom eller henne till rätt myndighet.

Stadsdelsförvaltningens informationsansvar regleras även av andra styrdokument. Stadens kommunikationspolicy, som kommunfullmäktige antog år 2006, är grunden för all kommunikation inom stadens förvaltningar och bolag.

Stadens övergripande mål för kommunikation

Det övergripande målet med förvaltningens information är att skapa förutsättningar för delaktighet. Informationen ska vara riktad till invånare, brukare, närstående och medarbetare. Utgångspunkten för informationsinsatserna är stadens kommunikationspolicy. Nedan beskrivs kortfattat mål och värdegemenskap för stadens kommunikation.

Vår kommunikation skapar förtroendefulla relationer med våra intressenter

Vår förmåga att erbjuda service och tjänster av hög kvalitet är den viktigaste faktorn för att skapa ett högt förtroende för Stockholms stad. Med hjälp av kommunikation skapar vi rätt förväntningar på oss och utvecklar relationerna med stadens olika intressenter.

Stadens värdegemenskap för kommunikation

Stockholms stads värdegemenskap vägleder oss i det dagliga arbetet och präglar vår organisationskultur. Vi ska vara trovärdiga, tillgängliga och aktiva. Genom att agera och kommunicera utifrån värdegemenskapen bidrar vi positivt till hur människor uppfattar staden.

- **Trovärdig:** Vår information ska alltid vara rak, saklig och grundad på fakta. Informationen ska alltid vara aktuell och uppdaterad. Det ska tydligt framgå att det är Stockholms stad som är avsändare. Stadens grafiska profil ska följas.
- **Tillgänglig:** Vår kommunikation ska vara öppen och ärlig. Vi uppmuntrar dialog och välkomnar synpunkter och initiativ. Vi uttrycker oss på ett tydligt och begripligt sätt. Informationen från våra verksamheter ska vara enkel att hitta.
- **Aktiv:** Vår kommunikation ska alltid vara planerad, vilket innebär rätt budskap till rätt målgrupp vid rätt tillfälle och genom rätt kanal. Vår kommunikation ska vara relevant och meningsskapande. Våra intressenter förväntar sig att vi ger snabb och effektiv information.

Stadens kommunikationspolicy och grafiska profil ska vara förankrad inom alla verksamheter i förvaltningen. Den interna och externa kommunikationen ska bidra till att skapa en effektiv organisation och stödja verksamhetsmålen. Den interna kommunikationen ska bidra till ett gott arbetsklimat och stimulera medarbetarnas delaktighet.

Förvaltningens mål och målgrupper för information

Den övergripande målsättningen för informationen från stadsdelsförvaltningen är att skapa förutsättningar för delaktighet. Det finns tre målgrupper för den information som förvaltningen lämnar. Följande mål gäller för informationen till dessa tre grupper:

Invånare

- Invånare ska ha tillgång till information om beslut som fattas av stadsdelsnämnden.

Brukare och närstående

- Brukare och närstående ska ha tillgång till information om verksamhetens förutsättningar och resultat.
- Brukare och närstående ska ha tillgång till information om aktuella verksamhetsförändringar.



Medarbetare

- Medarbetare ska ha tillgång till information om verksamhetens förutsättningar och resultat.
- Medarbetare ska ha tillgång till information om aktuella verksamhetsförändringar.

Förvaltningen ska även verka för ett gott samarbete med de fackliga organisationerna, bland annat genom regelbunden information.

Målsättning för förvaltningens information

Förvaltningen ska fortlöpande arbeta med att utveckla informationen och formerna för hur den ges för att säkerställa att målen uppnås.

All information ska så långt det är möjligt ges både skriftligt och muntligt. Informationen ska vara saklig, tydlig och lättbegriplig. Samma information ska ges via flera olika kanaler för att nå så många som möjligt. Det ska också klart framgå vem som är avsändaren. Stadens grafiska profil ska följas.

Förvaltningens verksamheter ska vara lätta att komma i kontakt med för brukarna och bemötandet ska vara bra. Verksamheterna ska se till att det finns lättbegriplig information tillgänglig om kontaktvägar. Verksamheterna ska även se till att brukarna har möjlighet att lämna synpunkter både på den egna insatsen och verksamheten i stort. Förvaltningen har en gemensam rutin för hantering av synpunkter och klagomål.

Alla verksamheter inom förvaltningen ska, när de informerar, ta hänsyn till att förutsättningarna för att ta emot informationen varierar. Det gäller till exempel personer med språksvårigheter och personer med olika typer av funktionsnedsättningar, som rörelsehinder och hörsel- eller synnedsättning. Förvaltningen ska så långt det är möjligt även se till att dessa grupper får tillgång till aktuell information.

Ansvar för information

Varje chef på avdelnings- och enhetsnivå ska fastställa mål, målgrupper, aktiviteter och ansvariga för informationen samt att kostnaderna för informationsinsatserna ryms inom enhetens budget. Respektive chef är ansvarig för att medarbetarna har god kunskap om och är delaktiga i verksamhetens utveckling. Förvaltningens informatör och respektive avdelnings utredare fungerar som stöd till enheterna i deras informationsarbete.

Aktiviteter och informationskanaler

Information till invånarna

Information ska lämnas till invånarna genom följande kanaler:

Webbplatsen

På förvaltningens webbplats ska invånarna ha tillgång till aktuell information om stadsdelsnämndens och förvaltningens alla verksamheter samt beslut som fattas. För att öka insynen och delaktigheten finns alla handlingar till nämndsammanträdena och protokoll på webbplatsen. Här finns också möjlighet att prenumerera på handlingarna och söka ärenden utifrån olika intresseområden.

Arbetet med att utveckla stadens webbplats är en ständigt pågående process. Det redaktionella arbetet med webbplatsen samordnas på ett tydligare sätt för att informationen inom staden ska bli så likvärdig som möjlig, oavsett vilken stadsdel man bor i.

Jämför service

Stadens inriktning är att förutsättningar ska skapas för att ge invånarna så stor valfrihet som möjligt. Stadens verksamheter, organisation och arbetssätt ska anpassas för att i större utsträckning möta stockholmarnas behov och önskemål. För att uppnå ökad valfrihet, högre kvalitet och ökat resursutnyttjande till gagn för invånarna införs olika kundvalsmodeller. Staden stödjer även personalövertagande av verksamhet på marknadsmässiga villkor.

För att medborgarna ska kunna göra ett aktivt val är det viktigt att förvaltningen informerar om olika utförare, oavsett driftsform. Funktionen ”Jämför service” finns på stadens webbplats, där besökarna kan jämföra stadens verksamheter utifrån olika faktorer.

Annonsering

En gång i månaden 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. För att marknadsföra våra verksamheter ytterligare annonserar förvaltningen även vid andra tillfällen i lokaltidningen.

Kontaktcenter

Kontaktcenter Stockholm hanterar frågor och enklare ärenden inom förskola och äldreomsorg (Äldre Direkt). Kontaktcentret hanterar även parkeringstillstånd, avfallsfrågor och tillfälliga torgupplåtelser.

Förvaltningens reception på Slakthusplan 4 erbjuder besökarna medborgarservice genom att tillhandahålla muntlig och skriftlig information om förvaltningens verksamheter. I receptionen finns också tillgång till två publika datorer samt ”Stockholmspanelen” – en interaktiv informationsstation med bland annat bilder, kartor och fakta om Stockholm, Stockholms officiella besöksguide samt internet och e-post.

Nämndmöten

Från och med år 2009 prövas en ny form för nämndens sammanträden, där nuvarande öppen frågestund och beslutssammanträde ersätts av två möten. En vecka innan beslutssammanträdet hålls ett offentligt möte, där allmänheten kan ställa frågor. Genom att allmänheten får komma till tals tidigare ökar möjligheterna att påverka de ärenden som nämnden ska fatta beslut om. Temana för mötena ska ge en bred bild av den verksamhet som stadsdelen bedriver och de frågor som är intressanta ur medborgarperspektiv. Två gånger per år deltar stadsbyggnadskontoret och exploateringskontoret för att informera om aktuella byggprojekt i stadsdelen. Veckan efter hålls nämndens andra möte som blir ett rent beslutssammanträde. Sammanträdet är offentligt, men allmänheten kan inte ställa frågor eller framföra synpunkter.

Information om nämndmötena affischeras på alla anslagstavlor och på andra strategiska platser i området samt annonseras i lokaltidningen ”Mitt i Söderort”.

Nämndens råd

Genom pensionärsrådet och handikapprådet 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. Syftet är att utveckla samarbetet med näringslivet för att stadsdelen ska vara en attraktiv plats för boende, företag och besökare. Rådet är ett forum där politiker, tjänstemän och företagarföreningar kan träffas för att utbyta information och diskutera näringslivsrelaterade frågor. Under året marknadsförs rådet på olika sätt för att locka fler företagare att delta, bland annat genom annonsering i lokaltidningen och på förvaltningens webbplats.

Pressmeddelande och mediakontakter

Det är av största vikt med en öppen och förtroendeskapande attityd till massmedia. Genom att ge medierna saklig information och bakgrundsfakta bidrar förvaltningen till att öka kunskaperna och att en rättvis bild av förvaltningens verksamheter förmedlas.

Förvaltningen bör därför arbeta aktivt med pressmeddelanden för att sprida information om våra verksamheter. Berörd chef ansvarar för pressmeddelandets utformning. Förvaltningens informatör kan ge stöd i hur pressmeddelandena utformas samt i övriga mediakontakter.

Personal inom kommunal förvaltning har så kallad 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 hemliga handlingar enligt gällande sekretesslagstiftning.

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 fortsätter arbetet med att utforma 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.

Alla våra verksamheter ska erbjuda brukare och närstående skriftlig information som är lättillgänglig, till exempel på anslagstavlor eller informationsställ. 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.

För att öka brukarnas inflytande kommer verksamheterna inom stöd och service till funktionsnedsatta att inrätta brukarråd inom de verksamheter där brukarna önskar det.

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. I början av varje termin deltar ungdomarna i planeringen och vid terminens slut får de unga möjlighet att framföra sina åsikter om hur verksamheten har varit och bidra med idéer till nästa termin.

Information till medarbetare

Varje chef ansvarar för att medarbetarna har goda kunskaper om och är delaktiga i verksamhetens utveckling. Medarbetarna är de som möter brukarna dagligen och både ger och får information om verksamheten och vad som händer i området. De måste därför vara välinformerade genom både muntlig och skriftlig information.

Basen i förvaltningens interna kommunikation är arbetsplatsträffarna på varje enhet. Det är viktigt att respektive chef ser till att även den som inte är i tjänst på grund av längre tids sjukfrånvaro, tjänstledighet eller annat också får tillgång till viktig information under sin frånvaro.

Staden har tecknat ett samverkansavtal, "FAS-05, Kollektivavtal om förnyelse, arbetsmiljö och samverkan i Stockholms stad". Förvaltningen har tagit fram en lokal överenskommelse i samarbete med de fackliga organisationerna som gäller från och med 1 januari 2009. Genom avtalet ska medarbetarnas kompetens tas tillvara bättre, vilket leder till större delaktighet och engagemang. Hälsa och arbetsmiljöfrågor ska hanteras på rätt nivå, så nära de som berörs som möjligt.

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. Här fokuseras på chefs- och ledarskapet, strategiska frågor samt erfarenhetsutbyte både inom den egna avdelningen och över avdelningsgränserna.

Förvaltningens verksamhetsavdelningar arrangerar regelbundet inspirationsdagar för medarbetarna för att utbyta erfarenheter, lyfta fram goda exempel och reflektera kring olika teman.

Intranätet

Förvaltningens intranät ska fungera som en informationskälla och stöd för förvaltningens medarbetare. Här hittar medarbetarna bland annat aktuell information, styr- och stöddokument i min yrkesroll och anställning, blanketter och mallar samt information om förvaltningen och respektive avdelning.

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.

För att göra nämndens beslut mer lättillgängliga för alla medarbetare kommer en sammanfattning av de viktigaste besluten att publiceras på intranätet. Medarbetarna har även möjlighet att hämta och prenumerera på handlingar och protokoll via förvaltningens webbplats.

Förvaltningen informerar alla medarbetare via intranätet för att stimulera till personalövertagande av verksamhet på marknadsmässiga villkor, bland annat genom det stöd som stadsledningskontoret erbjuder.

En särskild webbgrupp, med en redaktör från varje verksamhetsavdelning, arbetar med att uppdatera intranätet.

Nyhetsbrev och månadsbrev

Många medarbetare nås inte av informationen på intranätet. Som ett komplement ska förvaltningen därför regelbundet ge ut ett enklare nyhetsbrev till alla medarbetare. Informationen speglar aktuella frågor, viktiga beslut från ledning och nämnd, utvecklingsfrågor samt intern marknadsföring av våra verksamheter genom att visa goda exempel. Syftet är att skapa en förståelse för förvaltningen som helhet och stärka den gemensamma förvaltningskulturen.

En gång i månaden skriver stadsdelsdirektören ett månadsbrev till alla medarbetare i förvaltningen. Månadsbrevet, som läggs ut på intranätet, speglar aktuella frågor.

Skriftlig information

Verksamheterna använder sig av anslagstavlor, meddelandepärmar eller liknande för att sprida information till medarbetarna. Medarbetarna ska också ha tillgång till både enhetens och nämndens verksamhetsplaner och verksamhetsberättelser.

Massutskick av information via e-post ska i möjligaste mån undvikas. E-post och personligt adresserade brev ska dock användas när det bedöms vara det bästa sättet att nå flertalet snabbt.

Särskilda aktiviteter

I vissa fall behöver särskilda informationsinsatser göras kring avgränsade aktiviteter och projekt. För aktiviteter som är omfattande, pågår under en längre tid och där informationen till brukare och medarbetare är särskilt viktig bör den ansvarige se till att en särskild informationsplan tas fram. Det kan gälla i samband med att en verksamhet flyttar eller när en verksamhet förändras.

Informationsplanen bör innehålla uppgifter om mål, målgrupper, åtgärder, tidsperiod och ansvarig. Det är viktigt att den som tar fram planen ser över om händelsen kan påverka brukare och medarbetare inom andra verksamheter eller externa samverkanspartners. Den som är ansvarig bör också överväga om informationen ska riktas till grupper eller individer som har speciella informationsbehov, till exempel brukare som har språkliga begränsningar.

Planen ska säkerställa att informationen lämnas i rimlig tid till brukare och medarbetare. Informationen ska vara både muntlig och skriftlig för att förstärka budskapet. Informationen ska även lämnas vid upprepade tillfällen och möjlighet ska ges för brukare och medarbetare att kunna ställa frågor.

Planens giltighet

Informationsplanen uppdateras en gång per år i samband med verksamhetsplanen. Informationsplanen ska följas upp inför uppdateringen. Förvaltningens informatör ansvarar för den samlade uppföljningen i samarbete med förvaltningens chefer.

Aktiviteter	Informationskanal	När genomfört	Ansvarig
Information till invånarna			
Basinformation om nämndens ansvar och uppgifter	- Skriftlig information på webbplatsen. - Skriftlig och muntlig information i förvaltningens reception.	Fortlöpande uppdatering när ansvarsområde förändras.	Informatören (skriftlig information). Enhetschefen (muntlig information).
Löpande information om politiskt fattade beslut	- Muntlig information via nämndmöten. - Skriftlig och muntlig information via råden. - Skriftlig information genom annonser, webbplats och pressmeddelanden.	Fortlöpande	Stadsdelsdirektören (nämndmöten och råden). Nämndsekreteraren (publicering av ärenden). Informatören (månadsannons, webbplats och pressmeddelanden).
Basinformation om förvaltningens ansvar och uppgifter	- Skriftlig information på webbplatsen. - Skriftlig och muntlig information i förvaltningens reception. - Skriftlig och muntlig information inom alla verksamheter.	Fortlöpande	Informatören (skriftlig information). Enhetschefen (muntlig information).
Information om aktuella förändringar i stadsdelsområdet eller av förvaltningens verksamhet	- Muntlig information genom öppet möte i anslutning till nämndmöte eller annat möte. - Skriftlig information genom annonser, webbplats och pressmeddelanden.	När det är aktuellt.	Den som är ansvarig för förändringen i samarbete med informatör, nämndsekreterare eller avdelningens utredare/utvecklare.

Information till brukare			
Basinformation om nämndens ansvar och förvaltningens roll	Skriftlig information inom alla verksamheter.	Fortlöpande.	Informatören i samarbete med förvaltningsledning.
Basinformation om den egna verksamhetens uppgifter	- Verksamhetsplan, kvalitetsgarantier och verksamhetsberättelse ska finnas tillgänglig för brukarna. - Skriftlig information genom folder etc.	Fortlöpande.	Respektive enhetschef fastställer aktiviteter/former för detta, stöd av avdelningens utredare/utvecklare.
Löpande information om verksamhetsresultat och aktuella förändringar	- Verksamhetsplan, kvalitetsgarantier och verksamhetsberättelse ska finnas tillgänglig för brukarna. - Skriftlig information genom folder etc.	Fortlöpande.	Respektive enhetschef fastställer aktiviteter/former för detta, stöd av avdelningens utredare/utvecklare.
Vid avgränsad aktivitet/särskild händelse	- Upprätta separat informationsplan med mål, målgrupper, åtgärder, tidsperiod och ansvarig.	När det är aktuellt.	Respektive enhets- eller avdelningschef.
Information till medarbetare			
Basinformation om nämndens ansvar och förvaltningens roll	Skriftlig information tillgänglig inom alla verksamheter.	Fortlöpande.	Informatören i samarbete med förvaltningsledning.
Basinformation om den egna verksamhetens uppgifter.	- Verksamhetsplan, kvalitetsgarantier och verksamhetsberättelse ska finnas tillgänglig för medarbetarna. Även nämndens verksamhetsplan och verksamhetsberättelse ska finnas tillgängliga för medarbetare.	Fortlöpande.	Respektive enhetschef fastställer aktiviteter/former för detta.

	- Skriftlig information genom folder etc.		
Löpande information om verksamhetsresultat och aktuella förändringar.	- Muntlig information på arbetsplatsträffar och andra möten. - Skriftlig information på intranät, nyhetsbrev och månadsbrev. - Skriftlig information på anslagstavlor, meddelandepärmar, etc.	Fortlöpande.	Respektive enhetschef fastställer aktiviteter/former för detta. Informatören. Avdelningens utredare/utvecklare.
Vid avgränsad aktivitet/särskild händelse.	- Upprätta separat informationsplan med mål, målgrupper, åtgärder, tidsperiod och ansvarig.	När det är aktuellt.	Respektive enhets- eller avdelningschef med stöd av avdelningens utredare/ utvecklare och informatör.
Övriga insatser			
Skapa enhetlighet i informationen i innehåll och form.			Informatören i samarbete med enhets- och avdelningschefer.