



ENSKEDE-ÅRSTA-VANTÖRS
STADSDELSFÖRVALTNING

KOMMUNIKATIONSPLAN

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning 2011



Innehållsförteckning

1. Bakgrund och syfte	3
2. Ramar	3
3. Strategiska vägval	4
4. Övergripande budskap	5
5. Intressenter.....	6
6. Ansvar och roller	7
7. Kanaler och aktiviteter	9
8. Övergripande mål och uppföljning	11

1. Bakgrund och syfte

Med en samordnad kommunikation inom Stockholm skapar vi tillsammans intern samhörighet och extern tydlighet. Ett övergripande mål för kommunikationen är att den alltid ska verka för visionen om ett Stockholm i världsklass.

Syftet med den här kommunikationsplanen är att slå fast övergripande budskap, målgrupper och aktiviteter för 2011. 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 även följande dokument på stadens intranät (sidan I min yrkesroll/Stödfunktioner/kommunikation):

- Kommunikationspolicy för Stockholms stad
- Kommunikationsplan Stockholms stad 2010
- Grafisk manual
- Strategi för Stockholm Webb

Kommunikationssystemet i Enskede-Årsta-Vantör

Stadens kommunikationssystem omfattar kanaler, gränssnitt, budskap, aktörer och finns beskriven på stadens intranät. 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:

- Interna möten
- Intranätet
- Personalblad
- Skriftlig information

För den externa informationen prioriteras:

- Webbplatsen Stockholm.se
- Annonsering
- Muntlig och skriftlig information vid förvaltningens reception

- Nämndmöten och nämndens råd
- Pressmeddelanden och mediakontakter

Information till brukare och närstående lämnas via följande kanaler:

- Personliga eller gemensamma möten
- Skriftlig information
- Brukarråd

3. Strategiska vägval

Den interna kommunikationen har hög prioritet och vi ska tidigt, tydligt och konsekvent kommunicera vad vision, verksamhetsmål och beslut betyder för den enskilde medarbetaren. Detta ställer höga krav på det kommunikativa ledarskapet. Det innebär bland annat att vi vid varje kommunikationsinsats strävar efter att placera beslut och genomförande i en större helhet och förklara dem i ett sammanhang. Informationen ska vara saklig, tydlig och lättbegriplig. I alla verksamheter ska förvaltningens chefer engagera och skapa förståelse hos alla medarbetare om hur alla gemensamt bidrar till ett Stockholm i världsklass. Genom att cheferna tydligt visar på sambandet mellan dagligt arbete och verksamhetsutveckling kan man fånga den samlade kraften hos medarbetarna och leverera samhällsservice i världsklass till stockholmare, företag och besökare.

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. Vi ska tillsammans skapa en samstämd extern kommunikation som långsiktigt förstärker varumärket Stockholms stad och Stockholm – The Capital of Scandinavia.

Förvaltningens information ska skapa förutsättningar för delaktighet. Beslutsprocesser liksom möjligheter att påverka ska vara tydligt beskrivna. Vi ska skapa forum för dialog och underlätta för stadens medborgare, brukare och kunder att överblicka stadens service, tjänster och utbud, göra jämförelser och egna val. Budskapen och utformningen av kommunikationen ska alltid utgå från målgruppens perspektiv och behov – vi ska alltid ha ett utifrån-och-in-perspektiv.

Såväl internt som externt ska vi aktivt lyfta fram exempel och framgångsrika verksamheter och visa vilka resultat staden åstadkommer.

4. Övergripande budskap

De övergripande budskapen som beskrivs nedan ska planerat, samordnat och konsekvent kommuniceras under hela verksamhetsåret 2011 i stadens samtliga kanaler för att ytterligare stärka stadens varumärke. Budskapen ska konkretiseras så att de blir så verksamhets- och verklighetsnära som möjligt för målgrupperna, både internt och externt.

En vision:

– intern kommunikation: Tillsammans skapar vi ett Stockholm i världsklass –

det övergripande budskapet i den interna kommunikationen. Till detta kopplas budskapen kring att kommunicera goda exempel och hur medarbetarna arbetar med att utveckla och förbättra kvaliteten i stadens service och tjänster. Under 2011 kommuniceras visionen om en stad i världsklass genom budskapen om att Stockholm är en växande storstad med hållbarhet och miljö i fokus samt att Stockholm är Sveriges kvalitetskommun. Till samtliga medarbetare och chefer formuleras visionsbudskapen utifrån ”Visionen i hjärtat och medborgarna i sikte”.

– extern kommunikation: Ett Stockholm i världsklass – Vision 2030 –

till detta

kopplas exempelvis budskap kring tillväxt och miljö, att Stockholm växer med nya och förändrade stadsområden. Det finns en klar ambition att sätta medborgaren i centrum, t.ex. att det ska vara enkelt att vara stockholmare. Kvaliteten i stadens verksamheter utvecklas hela tiden och att det är möjligt att jämföra tjänster och göra egna val. Under 2011 kommuniceras visionen genom budskapen om att Stockholm är en växande storstad med hållbarhet och miljö i fokus samt att Stockholm är Sveriges kvalitetskommun.

Ett huvudbudskap:

Stockholm – The Capital of Scandinavia – ska vara med i all kommunikation, internt såväl som externt. Det ska användas som ett budskap i text eller genom att använda budskapslogotypen. Till detta kopplas budskap kring hur Stockholms stads samlade utbud av kommunal service och tjänster, tillsammans med övriga aktörer i regionen, arbetar för gemensam tillväxt och miljöanpassad utveckling.

Övriga budskap under 2011

Staden ska erbjuda spännande och utmanande arbeten. Att tydligt kommunicera Stockholms stad som en attraktiv arbetsgivare är viktigt för att attrahera nya medarbetare. Vi måste hitta strategier för hur vi når fram till strategiska grupper. Stimulans för Stockholm innebär omfattande satsningar på utökat bostadsbyggande, upprustning och miljöeffektivisering av stadens miljonprogramområden, skolor och äldreboenden. Särskild vikt läggs på åtgärder som ger effektivare energianvändning och som skapar trygghet. Även detta ska kommuniceras som en del av visionen och stadens



arbete mot världsklass.

Tre inriktningsmål (centralt):

I kommunfullmäktiges övergripande inriktningsmål finns budskapen för 2011 och där beskrivs de konkreta verksamheter och planer som gör att Stockholm blir en stad i världsklass.

Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för

boende, företag och besökare

- Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa
- Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande
- Stockholms livsmiljö ska vara hållbar
- Det ska byggas många bostäder i Stockholm
- Framkomligheten i regionen ska öka
- Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm
- Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning och renhållning

Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras

- Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald
- Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas
- Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten

Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva

- Budgeten ska vara i balans
- Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva

Stadsdelsnämndens mål – Enskede-Årsta-Vantör

Nämndspecifika mål och lokala budskap för Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd:

- Förvaltningen ska stödja personalövertagande av verksamhet på marknadsmässiga villkor
- Utförarverksamheten ska konkurrensutsättas i enlighet med nämndens aktivitetsplan
- Andelen bidragstagare med ett långvarigt ekonomiskt bistånd ska minska
- Andelen nyanlända som är självförsörjande efter introduktion ska öka
- Andelen unga vuxna som får ekonomiskt bistånd ska minska
- Barn som lever i familjer med ekonomiskt bistånd ska särskilt uppmärksammas
- Förvaltningens verksamheter ska bidra till en hållbar utveckling och bedrivas utifrån nämndens miljöplan
- Förskolan och fritiden ska erbjuda barn och ungdomar professionella konst- och kulturupplevelser samt ge dem möjligheter att uttrycka sig i eget skapande

- Personer i bostad med särskild service och daglig verksamhet ska erbjudas kulturupplevelser och idrottsmöjligheter
- Fritidens verksamheter ska bidra till att ge barn och unga hälsofrämjande och trygga uppväxtvillkor
- Fritidens verksamheter ska erbjuda barn och ungdomar lärande och utvecklande aktiviteter
- Personer som har upplevt våld i nära relationer ska erbjudas råd och stöd
- Stadsdelsområdet ska upplevas som rent och tryggt
- Brukare ska informeras om möjligheten att välja utförare
- Förskolans och fritidens verksamheter ska arbeta med att stärka barnens och ungdomarnas empatiska och sociala förmåga – arbetet ska bidra till jämställdhet, respekt och likabehandling samt motverka rasism och främlingsfientlighet
- Förskolan ska arbeta med barnens matematiska och naturvetenskapliga förmågor
- Förskolan ska arbeta med barnens språkliga och kommunikativa förmågor
- Förskolan ska arbeta hälsofrämjande med inriktning mot rörelse och kost
- Förskolan ska låta alla barn delta i planering och utvärdering utifrån sina förutsättningar
- Förskolan ska kontinuerligt dokumentera barnens utveckling och lärande samt kommunicera mål och arbetssätt med föräldrarna
- Förskolan ska i samarbete med föräldrarna och närliggande skolor arbeta för att barnen får en smidig övergång till skolan
- Tillgängligheten till nämndens verksamheter ska vara god
- Den enskildes beviljade insatser ska säkerställas gällande genomförande, kvalitet och rättssäkerhet
- Fältassistenter ska arbeta uppsökande och förebyggande för att ge stöd till barn och ungdomar i stadsdelen
- De personer, som nämnden har hälso- och sjukvårdsansvar för, ska utifrån en individuell bedömning få en säker och ändamålsenlig hälso- och sjukvård inklusive rehabilitering
- Barn, ungdomar och vuxna ska i ökad utsträckning erbjudas förebyggande insatser och vård i öppna former jämfört med institutionsvård
- Personer med psykisk funktionsnedsättning ska erbjudas insatser som leder till ökad delaktighet i samhället
- Utredningar inom myndighetsutövning (individ- och familjeomsorg) ska göras med strukturerade utredningsmetoder och vara av god kvalitet
- Omsorgen om funktionsnedsatta ska präglas av värdighet, respekt, trygghet och inflytande

- Äldre och personer med funktionsnedsättning ska ges möjlighet att behålla och/eller förbättra sina funktioner för att uppnå ett så självständigt liv som möjligt
- Äldreomsorgen ska säkra och vid behov förbättra de äldres mathållning och måltidssituation. Förbättringar ska ske med fokus på måltidsordning (inklusive nattfasta), måltidsmiljö och matro samt den sociala samvarons betydelse för måltidsupplevelsen.
- Äldreomsorgens enheter ska präglas av stadens värdegrund
- Nämndens verksamheter ska vara attraktiva arbetsplatser
- Verksamheterna ska rymmas inom tilldelad budget
- Förvaltningens resurser ska utnyttjas effektivt

5. Intressenter

Våra 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

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

6. Ansvar och roller

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. Stadsledningskontoret ansvarar för att årligen utarbeta och utveckla en övergripande kommunikationsplan och en aktivitetsplan på en övergripande nivå utifrån huvudbudskapen och hur det centrala kommunikationssystemet ska användas.

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 och i god tid, då synpunkter fortfarande kan tas i beaktande och samordning kan ske, informera stadsledningskontoret om den egna planeringen vad gäller mål, budskap, tid, aktivitet och kanal. 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

I alla verksamheter ska stadens ledare engagera och skapa förståelse hos alla medarbetare om hur vi gemensamt bidrar till visionen om ett Stockholm i världsklass.

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Kommunikation är en del av ledarskapet och i första hand ett chefsansvar. Det är varje chefs skyldighet att tolka, sålla, 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. Varje chef på avdelnings- och enhetsnivå ska fastställa mål, målgrupper och aktiviteter och ansvarar för att kostnaderna för informationsinsatserna ryms inom enhetens budget.

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.

Informatör

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

ansvarig som huvudredaktör för stockholm.se, fristående sajter och intranät och är support till avdelningsredaktörer och fristående sajt-redaktörer.

Informatören ska bevaka att stadsdelsförvaltningen följer stadens styrdokument inom kommunikationsområdet, bevaka utvecklingen av webb och intranät samt delta i de möten som SLK/Kommunikationsstaben bjuder in till.

Informatören ansvarar för annonsering, en helsida, per månad i lokaltidningen och affischer inför stadsdelsnämndens möten, nyhetsblad mm

Redaktörer för stockholm.se och intranät

Förvaltningens redaktörer ska ha god kännedom om vad som händer inom avdelningen och ansvarar för och uppdatera informationen på avdelningens sidor på stockholm.se och intranät enligt Stockholm stads riktlinjer. Redaktörerna tipsar huvudredaktören om nyheter som berör medborgare och medarbetare. De ska vara utbildade i webbverktyget och ha avdelningschefens godkännande att de får arbeta som redaktör för avdelningen. Det finns även vissa fristående sajter inom stockholm.se som uppdateras av redaktörer med behörighet endast till den fristående sajten. Redaktören ska vara utbildad i webbverktyget och ha sin närmaste chefs godkännande för arbete med den fristående sajten.

7. Kanaler och aktiviteter

Det personliga mötet, medier, intranätet och stockholm.se är prioriterade kanaler.

Därutöver används också annonsering, affischering, internt nyhetsbrev samt foldrar och broschyrer.

Avgörande för att stadens budskap ska uppfattas som samordnade och tydliga för samtliga intressenter är att vi använder stadens gemensamma kommunikationssystem planerat och effektivt. Att löpande lyssna av hur målgrupperna tar till sig kommunikationen är avgörande för att nå resultat. Det görs externt genom analys av brukarundersökningar och andra mätningar.

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

Förvaltningens intranät ska fungera som en informationskälla och stöd för förvaltningens medarbetare. Aktuell information, styr- och stöddokument, blanketter och mallar samt information om förvaltningen och respektive avdelning 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 regelbundet 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. E-post och personligt adresserade brev ska dock användas när det bedöms vara det bästa sättet att nå flertalet snabbt.

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. Medarbetare har rättighet att få information men också skyldighet att själva söka och lämna information.

Lokala kanaler – extern information

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 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 funktion ”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.

Förvaltningens reception

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

Formen att ha ett öppet möte en vecka innan beslutssammanträdet fortsätter under första delen 2011 och ska samtidigt utvärderas. Detta innebär att en vecka innan stadsdelsnämndens beslutssammanträde hålls ett offentligt möte där allmänheten kan ställa frågor och framföra synpunkter. Veckan efter hålls stadsdelsnämndens andra möte som blir ett rent beslutssammanträde. Detta sammanträde är offentligt, men allmänheten kan inte ställa frågor eller framföra synpunkter. Information om nämndmötena finns tillgänglig på webbsidan www.stockholm.se/eav och affischeras på alla anslagstavlor och på andra strategiska platser i området samt annonseras i lokaltidningen "Mitt i Söderort". Områdesmöten i olika stadsdelar genomförs två gånger per termin. Syftet är att ge information om stadens arbete i olika stadsdelar samt att främja kommunikationen mellan politiker och medborgare.

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, med syfte till 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. Information om företagarrådets möten sker genom webbsidan 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 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 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. 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.

Aktiviteter som samordnas

Stadsdelningskontoret ansvarar för en central planering som ska fungera stödjande och vägledande för lokala intranät, nyhetsbrev och aktiviteter.

Redaktionell planering för de **interna** centrala kanalerna intranätet, S:t EriksNytt och StockholmsEko finns på intranat.stockholm.se/kommunikation. Redaktionell planering för de **externa** kanalerna stockholm.se, Hallå Stockholmare, stadens gemensamma samarbeten kring bilagor, stortavlor, m.m. finns också på intranat.stockholm.se/kommunikation.

Central projektplanering ska fungera stödjande och vägledande för andra lokala aktiviteter. Det gäller till exempel visionsarbete internt och externt med Tillsammans skapar vi ett Stockholm i världsklass, planering och samordning inför och under miljöhuvudstadsåret och ytterstadssatsningarna. Även övergripande planering kring kvalitetsarbetet, valfrihet med mera är sådant som kräver central planering och samordning.

8. Övergripande mål och uppföljning

De övergripande målen för stadens samlade kommunikation är att skapa ökad kunskap om, rätt förväntningar och tillgänglighet till stadens service och tjänster samt ökad kunskap och förståelse för stadens utveckling. Sammantaget bidrar då kommunikationen till att utveckla förtroendefulla relationer, rätt förväntningar och att stärka varumärket.

För 2011 är målet med kommunikation med stadens intressenter att förmedla:

- Kunskap om visionen för stadens framtid
- Kunskap om och stolthet över att Stockholm är ett internationellt föredöme inom miljö och hållbar stadsutveckling
- Kunskap om och stolthet över att Stockholm är Sveriges Kvalitetskommun
- Kunskap om att staden kommer att växa och att staden planerar för att möta utmaningarna det medför
- Kunskap om att stadens satsning på e-tjänster gör det enklare att vara stockholmare
- Kunskap om att valfriheten bland stadens tjänster ökar
- Kunskap om hur man kan jämföra stadens tjänster
- Kunskap om stadens arbete med kvalitetsutveckling
- Kunskap om Stockholms stad som en attraktiv arbetsgivare
- Kunskap om att det kommunikativa ledarskapet är viktigt för staden

För att säkerställa att en ökad satsning på samordning av stadens övergripande budskap når sina mål och utnyttjar resurserna effektivt ska den samordnade kommunikationen för



2011 utvärderas och följas upp. Ansvaret för detta delas mellan kommunikationsstaben på SLK och samtliga förvaltningar och bolag.