

## Riktlinjer för kommunikation 2017

### Bakgrund och syfte

Enskede Årsta Vantörs stadsdelsförvaltning är en del av Stockholms stad, som med alla verksamheter är *en* kommunkoncern och *ett* gemensamt varumärke. Med en samordnad, tydlig och effektiv kommunikation skapar vi tillsammans intern samhörighet och extern tydlighet.

Dessa riktlinjer för kommunikation ger vägledning och stöd i förvaltningen för kommunikation med olika målgrupper, exempelvis invånare, brukare och medarbetare. Riktlinjerna beskriver också hur arbets- och ansvarsfördelning i kommunikationen ser ut. Riktlinjerna uppdateras en gång per år i samband med verksamhetsplanen.

### Styrande dokument

Förutom dessa riktlinjer slår följande styrdokument fast ramarna för kommunikationen i Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning finns förutom dessa riktlinjer:

- Stockholms stads varumärkesmanual med grafiska profil
- Stockholms stads kommunikationsprogram (revidering pågår)
- Stockholms stads riktlinjer för olika typer av kommunikation, t ex webbpublicering och sociala medier
- Lokala riktlinjer för sociala medier i Enskede Årsta Vantör

### Kommunikation bidrar till att uppnå mål och vision

All kommunikation ska bidra till att uppnå mål och resultat i verksamheten. Därför planeras kommunikationen kring aktiviteter och mål i verksamhetsplanen. Ytterst ska all kommunikation bidra till att förverkliga stadens vision om ett Stockholm för alla, och till stadens inriktningsmål.

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

## Intressenter och målgrupper

Stadsdelsförvaltningens verksamhet är intressant för och berör många människor. Bland stadens intressenter finns bland annat stockholmare, företagare, besökare, organisationer och föreningar samt olika medier.

I varje situation och fråga tänker vi noga igenom vilka som berörs för att identifiera viktiga målgrupper för kommunikation. Vi analyserar målgruppens behov och förutsättningar för att kunna utforma vår kommunikation så effektivt som möjligt.

## Strategiska vägval

### Tillsammans är vi Stockholms stad

Enskede Årsta Vantörs stadsdelsförvaltning är en del av Stockholms stad, som med alla verksamheter är en kommunkoncern och ett gemensamt varumärke. Alla förvaltningar använder stadens gemensamma grafiska profil och logotypen S:t Erik.

Men det vi kallar vårt gemensamma varumärke är så mycket mer än en logotyp. Vi är medvetna om att allt vi gör och säger skapar föreställningar hos dem vi möter och bidrar därmed till bilden av och förtroendet för Stockholms stad. För att ge ett gott bemötande och skapa förtroendefulla relationer är vi alltid *aktiva, tillgängliga och trovärdiga*.

### Den interna kommunikationen lägger grunden

Den interna kommunikationen är prioriterad. Med den lägger vi grunden för en god arbetsmiljö och kvalitet i våra verksamheter och en god service till stockholmarna. 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.

### Den externa kommunikationen skapar förtroende

Vi kommunicerar tydligt och konsekvent 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. Stockholmare ska känna att de har möjlighet att påverka 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.

### **Kommunikationssystemet i Enskede-Årsta-Vantör**

Ett tydligt och känt kommunikationssystem hjälper oss att kommunicera sammanhållet och effektivt. Systemet består av människor (aktörer), kommunikationsvägar (kanaler) och innehållet i kommunikationen (budskap). Stadsdelsförvaltningen är en del av Stockholms stads kommunikationssystem, men har också egna lokala delar i systemet för att tillgodose våra kommunikationsbehov.

### **Alla medarbetare är aktörer**

Alla medarbetare i stadsdelsförvaltningen deltar aktivt i kommunikationen i den verksamhet där de arbetar, och är därmed viktiga aktörer i kommunikationen. Chefer har ett särskilt ansvar för att kommunikationen fungera i den verksamhet de leder. Läs mer under rubriken Ansvar och roller.

### **Prioriterade kanaler**

För den interna kommunikationen prioriteras:

- Möten och personliga samtal
- Intranät
- Samarbetsytor
- Nyhetsbrev EÅV-bladet, Chefsinformation och lokala vecko/nyhetsbrev

För den externa informationen prioriteras:

- Möten och personliga samtal
- Webbplatsen Stockholm.se
- Sociala medier, exempelvis Facebook, Instagram och Twitter.
- Annonsering
- Nämndmöten, områdesmöten och nämndens råd

#### **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

- Pressmeddelanden och mediakontakter
- Skriftlig information, trycksaker

Information till brukare och närstående lämnas via följande kanaler:

- Möten och personliga samtal
- Webb och sociala medier
- Telefon och mail
- Trycksaker och annan skriftlig information
- Brukarråd

### **Budskap**

Ett budskap framhåller det viktigaste vi vill säga och är anpassat till målgruppen. I viktiga situationer och frågor formulerar vi budskap för att vara konsekventa och tydliga i vår kommunikation.

Vi använder stadens gemensamma budskap när sådana finns, och bryter ner och konkretiserar vad de betyder och innebär i vår verksamhet.

### **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.

### **Stadsledningskontoret**

Stadsledningskontoret ansvarar för övergripande styrning, gemensamma riktlinjer, verktyg och övergripande kanaler för kommunikationen i Stockholms stad. Stadsledningskontoret driver också samordning och löpande samarbete mellan förvaltningar och bolag inom staden och med andra intressenter.

### **Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning**

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning ansvarar för att planera och genomföra kommunikation i den egna verksamheten. 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 samordna budskap och bryta ner övergripande budskap i den egna verksamheten.

Allt för att kommunikationen från Stockholms stad som samordnad och tydlig.

## **Avdelnings- och enhetschefer**

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Chefer är ansvariga för en väl fungerande kommunikation med dem som berörs av den verksamhet de leder. Kommunikation är också en viktig del av ledarskapet. Det handlar bland annat om att säkerställa att medarbetarna har den information de behöver för att kunna göra ett bra arbete, men också om att föra dialog på arbetsplatsen för att skapa förståelse och engagemang för att nå uppsatta mål och utveckla verksamheten.

## **Medarbetare**

Varje medarbetare har ett ansvar att aktivt söka och ta del av information som finns för att kunna göra ett bra arbete. 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 dela med sig av relevant information för att underlätta kollegors arbete.

Förvaltningens medarbetare ger ett aktivt tillgängligt och trovärdigt bemötande. Det innebär bland annat att prioritera goda samtal med brukarna och att bevaka och svara skyndsamt på frågor i telefon och mail. Medarbetare ansvarar också för att kontaktuppgifter hålls aktuella och korrekta hos växeln och på intranätet

## **Kommunikationsfunktionen**

Kommunikationsfunktionen är ansvarig för stadsdelsförvaltningens övergripande externa och interna kommunikation. Kommunikationsfunktionen samordnar förvaltningens kommunikation för att säkra att de övergripande budskapen når ut och att kommunikationen bidrar till gemensamma mål och vision.

Kommunikationsfunktionen stödjer och skapar goda förutsättningar för kommunikationen i verksamheterna. Den ska stödja chefer i förvaltningen i deras kommunikationsuppdrag.

I kommunikationsfunktionen finns förvaltningens ansvarige huvudredaktör som 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 består av huvudredaktörer, redaktörer och informationslämnare.

## 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.

#### Nyhetsbrev

Alla medarbetare nås inte av informationen på intranätet. Som ett komplement görs EÅV-bladet till alla medarbetare (11 nr/år).

Bladet 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. Dessutom finns nyhetsbrev som riktar sig till förvaltningens chefer och lokala nyhetsbrev på avdelningarna.

#### 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.

### **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 stockholm.se 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](http://stockholm.se/eav) och affischeras på anslagstavlor i stadsdelen och på andra strategiska platser i området samt annonseras i lokaltidningen.

Fyra gånger under året håller nämnden öppna möten i olika områden inom stadsdelen där allmänheten kan träffa och ställa frågor till stadsdelsnämndens politiker. Genom att allmänheten får komma till tals 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.

### 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.