

Norrmalms kommunikationspolicy

Kommunikationspolicyn gäller stadsdelsförvaltningens alla verksamheter. Den bygger på Stockholms stads övergripande kommunikationspolicy och på Norrmalms grundläggande värderingar.

1. Kommunikationsidé

Den interna och externa kommunikationen syftar till att skapa förtroendefulla relationer. All kommunikation ska vara trovärdig, tillgänglig och aktiv samt ge uttryck för Norrmalms grundläggande värderingar; Alla människors lika värde, Brukaren i centrum och Utveckling genom delaktighet och ansvar.

Välinformerade, kunniga och motiverade medarbetare är den viktigaste förutsättningen för en god kommunikation med brukare och övriga intressenter. För att vara framgångsrika måste vi känna till vilka våra intressenter är, deras behov och förutsättningar och vi ska vara medvetna om att kommunikationen sker på mottagarens villkor. Vi ska också vara tydliga i våra budskap om vad som är våra verksamheters uppdrag och åtaganden, så att vi skapar rätt förväntningar.

En genomtänkt och målinriktad kommunikation gör att vi använder våra resurser effektivt och hjälper oss att hålla hög kvalitet på våra tjänster och vår service till medborgarna.

Kommunikationens syfte

Kommunikationen ska bidra till att vi uppnår verksamhetens mål och skapar en tydlig och positiv bild av stadsdelsförvaltningen och dess verksamheter.

Strategiska utgångspunkter

Kommunikationen ska vara planerad och följas upp.

- Kommunikationen ska vara genomtänkt och ha ett tydligt syfte
- Det ska finnas ett effektivt informationsflöde inom organisationen och tydliga kommunikationsvägar med våra externa intressenter.
- Det ska finnas beredskap för att hantera oförutsägbara händelser.
- Alla enheter ska följa upp och utvärdera kommunikationsinsatser.

2. Budskap

Våra verksamheter präglas av hög kvalitet, öppenhet, gott bemötande och nöjda brukare. Våra medarbetare satsar på kompetens och utveckling genom delaktighet och ansvar.

3. Ansvar för kommunikationen

Alla medarbetare har ansvar för kommunikationen inom det egna arbetsområdet och med de intressenter de har kontakter med, både interna och externa. För chefer innebär verksamhetsansvaret att de har ett särskilt kommunikationsansvar.

Medarbetare

- företräder Stockholms stad och Norrmalms stadsdelsförvaltning och har ett personligt ansvar för att i sitt dagliga arbete tillämpa vår värdegrund och kommunikationspolicy.
- har ansvar för att ta del av den information som behövs för att utföra sitt arbete, dela med sig av den egna kunskapen och bidra till en väl fungerande dialog.

Chefer

- skapar förutsättningar för kommunikation om stadens vision, stadsdelsnämndens mål och prioriteringar samt stadsdelsförvaltningens uppdrag
- har ett särskilt ansvar för att styrdokument och policyer är kända och efterlevs
- tolkar, anpassar och ser till att relevant information finns tillgänglig
- kommunicerar beslut och förändringar på ett tydligt och begripligt sätt
- planerar för och avsätter resurser till kommunikation
- följer upp och utvärderar den interna och externa kommunikationen i samarbete med medarbetarna

Informatör

- har ansvar för att upprätta kommunikationsplaner till verksamhetsplanen
- samordnar stadsdelsförvaltningens övergripande interna och externa kommunikation
- ger råd och stöd i kommunikationsfrågor
- har det övergripande ansvaret för information på hemsida och intranät och utvecklingen av dessa kanaler

(Det finns särskilda riktlinjer för medierelationer för Stockholms stad som omfattar både chefer och medarbetare.)

4. Intressenter

Interna intressenter

- *Medarbetare som är anställda inom stadsdelsförvaltningen:* I denna grupp ingår tillsvidareanställda, projektanställda, timanställda och vikarier. Även medarbetare som är sjukskrivna, föräldralediga och tjänstlediga ingår.
- *Chefer/verksamhetsansvariga:* Medarbetare som har personalansvar och därmed ett särskilt kommunikationsuppdrag gentemot sina medarbetare.
- *Fackliga organisationer,* som verkar inom stadsdelsförvaltningen.
- *Politiker,* i stadsdelsnämnden och i staden

Externa intressenter

- *Brukare:* Alla som använder, direkt eller indirekt, stadsdelsförvaltningens service och tjänster.
- *Invånare:* De som bor i stadsdelen Norrmalm.
Näringsliv: Företag som har sin verksamhet på Norrmalm eller som har för avsikt att etablera sig i stadsdelen.
- *De som arbetar på uppdrag av stadsdelsförvaltningen:* I denna grupp ingår entreprenörer inom olika verksamheter.
- *Samarbetspartners:* Samarbetspartners är bland annat andra förvaltningar i staden, Stockholms läns landsting, statliga myndigheter, organisationer, universitet och högskolor m.m. Samarbetspartners är även föreningar och intresseorganisationer som verkar i Stockholms stad.
- *Journalister:* Lokaltidningar i Stockholms stad, Stockholms lokalradio och lokal-TV samt riksmidia som SVT, TV4, DN och SvD.
- *Övriga intressenter:* T ex opinionsbildare och besökare.

5. Kommunikationsvägar

Norrmalms stadsdelsförvaltning ska ha ett gemensamt system för hur vi informerar och kommunicerar, internt och externt.

Varje avdelning och enhet ska även ha egna kompletterande kommunikationsvägar som är anpassade efter verksamhetens behov.

Interna kommunikationsvägar:

Strategiska möten

Förvaltningsledningens möten samt möten med ledningsgrupper på avdelningar och enheter är strategiska möten och har till uppgift att tydliggöra beslut och skapa en gemensam bild av hur beslut och förändringar ska kommuniceras. Ledningsmöten ska ge utrymme för återkoppling.

Chefsmöten är strategiska möten som ska genomföras regelbundet på ett planerat sätt. Chefer ska ges möjlighet att vara delaktiga i stadsdelsförvaltningens prioriteringar och beslut om förändringar. Mötet ska verka som ett stöd för chefer i deras kommunikativa uppdrag.

Förvaltningsgruppens möten är strategiska möten som genomförs regelbundet enligt Samverkansavtalet. Förvaltningsledningen och de fackliga organisationerna samverkar i övergripande frågor som rör stadsdelsförvaltningens verksamheter. Mötena utgör också stadsdelsförvaltningens arbetsmiljökommitté.

Arbetsplatsträffar är strategiska möten som ska genomföras på ett planerat sätt i enlighet med Samverkansavtalet. På arbetsplatsträffar ska medarbetare ges möjlighet att vara delaktiga i stadsdelsförvaltningens prioriteringar och beslut om förändringar. Arbetsplatsträffarna ska ha fokus på att skapa dialog. På arbetsplatsträffar ska ges möjlighet till återkoppling om verksamhetens resultat, externa undersökningar och erfarenheter som kan bidra till att utveckla verksamheten

Operativa möten

Arbetsmöten är operativa möten som ska genomföras regelbundet (t.ex. en gång per vecka eller månad) på alla arbetsplatser och ge alla medarbetare en konkret bild av hur arbetet ska organiseras och utföras och ge återkoppling på utförda arbetsinsatser.

Kanaler

Chefsbrevet ska tydliggöra mål, prioriteringar, beslut och förändringar samt tydliggöra chefers kommunikativa uppdrag i olika frågor.

Intranätet ska stödja chefer och medarbetare i det dagliga arbetet och ge utrymme för information mellan verksamheter. Intranätet innehåller arbetsinformation, riktlinjer och gemensamma dokument och kompletterar verksamheternas möten. Information som riktar sig till grupper ska publiceras på intranätet i första hand.

E-post ska i första hand användas för individuellt riktad information som är relevant för mottagaren.

Externa kommunikationsvägar:

Webbplatsen via www.stockholm.se, är en viktig kanal för våra externa intressenter och ska användas för att publicera relevant information om våra verksamheter, nyheter och aktuella fakta. Den ska ge en tydlig och positiv bild

av verksamheten.

Månadsannonsern i lokaltidningen har till uppgift att både komplettera webbplatsen och marknadsföra den. Den ska användas av stadsdelsförvaltningens olika verksamheter för att ge information till sina brukare och till allmänheten.

6. Kommunikationsmål

Våra kommunikationsmål syftar till att uppnå stadens övergripande mål:
”Vår kommunikation skapar förtroendefulla relationer med våra intressenter.”

Interna mål

Medarbetare och chefer:

- känner till stadsdelsnämndens mål och beslut
- känner till och kommunicerar stadsdelsförvaltningens värdegrund
- har tillgång till och tar del av den information de behöver för att kunna utföra sitt arbete och delar med sig av sin kunskap till kollegor
- förstår hur det egna arbetet bidrar till helheten och deltar i verksamhetens utveckling
- anser att stadsdelsförvaltningen är en attraktiv arbetsplats (som man kan rekommendera till andra)

Chefer:

- kan förklara och förmedla stadsdelsnämndens mål och beslut, samt stadsdelsförvaltningens värdegrund, internt och externt
- har det stöd som de behöver för att kunna utföra sitt kommunikativa uppdrag

Externa mål

Invånare, brukare, företagare och journalister:

- tycker att mötet med Norrmalms stadsdelsförvaltning är positivt och ger möjlighet till dialog
- känner till stadsdelsförvaltningens uppdrag och ansvarsområden
- känner till hur de kan kontakta stadsdelsförvaltningen för att ställa frågor, lämna synpunkter och klagomål
- använder stadsdelsförvaltningens webbplats för att hitta information om utbudet av service och tjänster inom Norrmalm