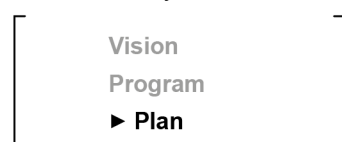


Miljö- och klimatnämndens plan för kommunikation 2024–2026

Bilaga 9 till miljö- och klimatnämndens budget
2024

Planerande styrande dokument



Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:	Gäller för: Miljö- och klimatnämnden och miljöförvaltningen	Diarienummer: MKN-2023-18973	Datum och paragraf för beslutet:
Dokumentsort: Plan	Giltighetstid: 2024–2026	Senast reviderad:	Dokumentansvarig: Avdelningschef IT och kommunikation

Bilagor:

-

Innehåll

1. Inledning	4
1.1 Syftet med denna plan	4
1.2 Giltighetstid	4
1.3 Bakgrund.....	4
1.4 Koppling till andra styrande dokument.....	5
1.5 Genomförande av denna plan	5
1.6 Uppföljning av denna plan	5
1.6.1 Nyckeltal för uppföljning av denna plan	5
2. Planen	6
2.1 Kommunikation på miljöförvaltningen	6
2.1.1 Extern kommunikation.....	6
2.1.2 Intern kommunikation	7
2.2 Fokusområden 2024-2026	7
2.2.1 Engagemangsskapande.....	7
2.2.2 Förenkla för företagen och andra externa målgrupper.....	7
2.2.3 Kommunikativa organisationen	8
2.3 Ansvarsfördelning	9

1. Inledning

Kommunikation handlar till stor del om värdeskapande och förtroende – både internt och externt. En bra kommunikation präglas av proaktivitet med målgruppsanpassad information och som bygger på gemensamma budskap. Dialog och enkelhet är nyckelfaktorer för att lyckas.

Denna plan grundar sig i Göteborgs Stads definition av en kommunikativ organisation:

En organisation där kommunikation bidrar till att arbeta mot uppsatta mål och där kommunikation är avgörande för att verksamheterna ska fungera väl, skapar tillfredsställelse bland såväl chefer och medarbetare som boende, besökare och näringsliv.

1.1 Syftet med denna plan

I Göteborgs Stads styrande dokument för kommunikation är det fastslaget att Göteborgs Stads information och kommunikation ska vara modern och effektiv och utgå från målgruppernas behov och förutsättningar.

För att säkerställa att förvaltningen utvecklas på den kommunikativa arenan krävs att chefer och medarbetare ständigt utvecklar sitt arbetssätt, sin kunskap och sin medvetenhet om kommunikationens betydelse. Denna plan syftar till att säkerställa att utvecklingen av förvaltningens kommunikation utvecklas på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt.

Planen ska bidra till att nå målen i nämndens budget och uppfylla krav som följer av lagstiftning, övriga regelverk och stadens styrande dokument.

1.2 Giltighetstid

Denna plan gäller för perioden 2024–2026 och revideras årligen.

1.3 Bakgrund

Som kommun och förvaltning förväntas vi möta behov och förväntningar från boende, besökare och näringsliv om att vår information är öppen, opartisk och transparent samt att det ska vara lätt att hitta information och att den går att lita på. Dessutom ska vi vara sakliga, korrekta och förtroendeingivande i all vår kommunikation, både internt och extern.

För att möta dessa behov och förväntningar krävs att vi arbetar proaktivt och systematiskt med vår kommunikation samt bibehåller och ökar vår kommunikativa förmåga. Med rätt insatser för identifierade målgrupper, kan vi skapa förtroende och nå eftersökta effekter.

Denna plan beskriver fokusområden och insatser för 2024-2026 och bygger på kärnverksamhetens behov, utvärdering av föregående års plan och genomförda mätningar samt styrande dokument inom området.

Planen kompletteras med specifika aktiviteter som ska genomföras på avdelnings-, enhets-, funktions- eller verksamhetsgruppsnivå. Dessa aktiviteter beskrivs i respektive avdelnings verksamhetsplan.

1.4 Koppling till andra styrande dokument

Denna plan är en bilaga till miljö- och klimatnämndens budget för 2024.

Övriga styrande dokument:

- Göteborgs Stads policy för kommunikation
- Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation
- Göteborgs Stads policy för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap
- Göteborgs Stads principer för medborgardialog
- Miljö- och klimatnämndens plan för digitalisering och IT 2024–2026
- Miljö- och klimatnämndens HR-plan 2024 – 2026

Stödjande dokument:

- Resultat från medarbetarenkäter
- Resultat från Insiktsmätningar
- Den kommunikativa organisationen, Slutrapport Heide et.al. Lunds universitet 2018
- Så arbetar Göteborgs Stad med kommunikation/Den kommunikativa kommunikationen, Göteborgs Stads intranät

1.5 Genomförande av denna plan

Denna plan genomförs med utgångspunkt i miljö- och klimatnämndens via miljöförvaltningens verksamhetsplaner.

1.6 Uppföljning av denna plan

Denna plan följs genom uppföljnings- och årsrapporter samt genom förvaltningens interna uppföljning av verksamhetsplanen.

1.6.1 Nyckeltal för uppföljning av denna plan

Kommunikationsindex i medarbetarenkäten

I medarbetarenkäten följer vi upp Kommunikationsindex – KomI som bildas av indexen om kommunikationsklimat, organisatorisk tillit och de frågor som rör hur min närmaste chef motiverar och engagerar mig, kommunicerar uppdrag och mål samt ger mig återkoppling på mina prestationer.

Frågor kopplade till kommunikationsindex endast ställs vart annat år i medarbetarenkäten.

Värde 2020	Värde 2022	Målvärde 2024
62	67	70

Löpande Insikt, Uppföljning av kommunens service (NKI)

Vi följer upp kundernas upplevelse av kommunens service inom *serviceområde Information* i undersökningen Löpande insikt, uppföljning av kommunens service (NKI) för områdena Miljö- och hälsoskydd, Livsmedelskontroll samt Serveringstillstånd. Frågorna som ställs till verksamhetsutövarna i undersökningen är

Hur nöjd är du med...

- Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ...
- Hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- Vår skriftliga information
- Informationen på vår webbplats
- Totalt sett med informationen

Värde 2021	Värde 2022	Målvärde 2023	Målvärde 2024	Målvärde 2025
73	72	74	75	76

2. Planen

2.1 Kommunikation på miljöförvaltningen

Miljöförvaltningens kommunikation följer Göteborgs Stads styrande dokument inom kommunikation, budskapsplattformar, grafiska profil och förhållningssätt. Inom Göteborgs Stad följer ansvaret för information och kommunikation med ansvaret för verksamheten.

2.1.1 Extern kommunikation

Kommunikationen ska vara modern och effektiv, skapa värde för våra målgrupper samt bidra till måluppfyllnad och för att förvaltningen ska fullgöra sina uppdrag.

Kommunikation är en förutsättning för demokrati och ska kännetecknas av öppenhet och ett aktivt förhållningssätt. Den ska alltid vara opartisk och saklig.

Vår kommunikation ska vara engagemangsskapande och det ska vara lätt att hitta relevant information och vid behov komma i kontakt med oss på förvaltningen.

Massmedia ska snabbt kunna komma i kontakt med den inom förvaltningen som har ansvar eller kompetens i en sakfråga.

Miljöförvaltningen ska informera och kommunicera proaktivt och sakligt när det gäller såväl positiva som negativa budskap.

2.1.2 Intern kommunikation

Medarbetare och chefer på miljöförvaltningen ständigt utvecklar sin kommunikativa kompetens och förmåga samt har tillgång till ändamålsenliga, moderna arbetssätt och verktyg som främjar en effektiv och öppen kommunikation.

En tydlig ledningskommunikation utgör grunden för en sammanhållen och effektiv verksamhet. Ledningens kommunikation om organisationens vision, mål, uppdrag, framtid och nuläge är en viktig drivkraft i att skapa tillhörighet och engagemang hos medarbetarna.

I en kommunikativ organisation tar medarbetarna ansvar för att hålla sig informerade och för att kommunicera aktivt och konstruktivt. Det bidrar till verksamhetens utveckling och till ett kommunikativt klimat. Att Göteborgs Stads medarbetare är välinformerade om verksamheten och dess mål och kan verka som kunskapsbärare och ambassadörer är också en förutsättning för att nå hög kvalitet på kommunikationen med boende, besökare och näringsliv.

2.2 Fokusområden 2024–2026

2.2.1 Engagemangsskapande

För att Göteborg ska kunna nå målen i miljö- och klimatprogrammet krävs det att Göteborgs Stads medarbetare, och göteborgarna i stort, tar frågan på allvar och är villiga att ställa om. Miljöförvaltningens kommunikation har traditionellt handlat mycket om att informera. Det ska vi fortsätta att göra men vi ser också ökande behov av att verka för att engagera i frågor som rör miljö- och klimat och omställning.

Även då det gäller rekrytering av nya medarbetare finns det behov av att utveckla vår kommunikation till att bli mer engagemangsskapande. Det är stor konkurrens om kvalificerad arbetskraft inom miljöförvaltningens områden och vi som förvaltning behöver utveckla sätt att nå ut med bilden av att vi är en attraktiv arbetsgivare.

Därför ska vi utveckla vår engagemangsskapande kommunikation genom att:

- Arbeta med engagemang som mål i förvaltningens kommunikation i existerande kanaler så som goteborg.se, digitala navet, LinkedIn.
- Fortsätta att utveckla vårt samarbete med förvaltningar och bolag inom Göteborgs Stad för att skapa synergier och få mer genomslag i vårt kommunikativa arbete.
- Utveckla de styrande dokument och rapporter som förvaltningen tar fram för Göteborgs Stad används av målgrupperna, i syfte att göra dem mer lättillgängliga och engagemangsskapande.

2.2.2 Förenkla för företagen och andra externa målgrupper

I Näringslivsstrategiska programmet finns strategin ”Företagsklimatet” inom vilken man fokuserar på att det ska vara enkelt att driva företag i Göteborg.

Som en förvaltning med stora kontaktytor gentemot företagen i Göteborg kan vi, genom vår kommunikation, göra mycket för att underlätta för de företag och privatpersoner som är våra kunder inom myndighetsutövningen.

Detta gör vi genom att:

- Fortsätta att utveckla vår information på goteborg.se
- Justera vårt kommunikativa material, som beskriver tillsyns- och kontrollprocessen, i syfte att göra det mer lättillgängligt och målgruppsanpassat.
- Ha, och utveckla former för, dialog med branschföreträdare och intresseorganisationer inom våra tillsyns- och kontrollområden
- Utvärdera och analysera vår kommunikation med kund i syfte att ständigt förbättra och förenkla för dem vi är till för.
- Fortsätta att digitalisera vår kommunikation med kunder inom myndighetsutövningen, till exempel genom e-tjänster och digitala formulär.

2.2.3 Kommunikativa organisationen

I Göteborgs Stads styrande dokument för kommunikation står det att Göteborgs Stad ska vara en kommunikativ organisation. Med det menas att organisationen ska präglas av ett kommunikativt klimat, ett kommunikativt ledarskap och ett kommunikativt medarbetarskap.

I praktiken innebär det att

- kommunikation alltid är på agendan,
- alla förstår att kommunikation är en förutsättning för organisationens existens, måluppfyllelse och framgång,
- kommunikationssystemet är genomtänkt och väl fungerande,
- olika röster värdesätts och där det finns ett aktivt lyssnande, för att organisationen ska utvecklas och kunna anpassas till förändringar,
- dialogen värdesätts för att uppnå förståelse och kunna handla klokt,
- chefer och medarbetare har kommunikativ kompetens och tar ansvar för kommunikationen,
- organisationskulturen bidrar till att nå verksamhetsmålen och är ett stöd för cheferna och medarbetarna i deras kommunikativa uppdrag,
- kommunikatörerna är kommunikationsexperter och ser till att det finns förutsättningar för att utveckla organisationens kommunikation.

För att säkerställa att vi ständigt utvecklas i linje med att vara en kommunikativ organisation ska vi:

- Höja medarbetares och chefers kommunikativa kompetens vid kommunikation med externa och interna målgrupper.
- Öka förutsättningar för dialog och aktivt lyssnande på förvaltningen
- Arbeta vidare med att tydliggöra chefers och medarbetares kommunikationssystem

2.3 Ansvarsfördelning

En förutsättning för att vara en kommunikativ organisation är att hela organisationen, chefer och medarbetare, är medvetna om kommunikationens betydelse och tar ett genuint ansvar för att organisationen ska sträva mot att bli mer kommunikativ.

Direktören är ansvarig för miljöförvaltningens kommunikation och fördelar uppdrag enligt gällande arbetsordning. Direktören *är ytterst ansvarig* för att arbetet med förvaltningens utveckling av kommunikation genomförs på ett framgångsrikt sätt. Direktören ansvarar även för att upprätthålla en god kommunikativ miljö genom att skapa förutsättningar för ett kommunikativt klimat och uppmuntra till tidig och öppen dialog kring förvaltningsövergripande frågor.

Avdelningschef är ansvarig för att upprätthålla en god kommunikativ miljö genom att skapa förutsättningar för ett kommunikativt klimat och uppmuntra till tidig och öppen dialog på avdelningen. Avdelningschef ansvarar för att planen bryts ned till aktiviteter i avdelningens verksamhetsplan samt för att chefer på avdelningen arbetar proaktivt och effektivt med kommunikation som verktyg för att nå förvaltningens mål.

Enhetschef är ansvarig för att genomföra avdelningens verksamhetsplan. Enhetscheferna ansvarar för att upprätthålla en kommunikativ miljö genom att skapa förutsättningar för ett kommunikativt klimat och uppmuntra till tidig och öppen dialog. Enhetschef ansvarar även för att medarbetare på enheten arbetar proaktivt och effektivt med kommunikation som verktyg för att nå förvaltningens mål.

Kommunikationschef ansvarar för att en plan för kommunikation upprättas och förankras i verksamheten, samt att arbetet utvärderas och planen revideras årligen. Kommunikationschef ansvarar för att driva utvecklingen av förvaltningens kommunikativa arbete och ansvarar för att förvaltningen följer och arbetar efter Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation. Kommunikationschef ansvarar också för att tillhandahålla effektiva kommunikativa verktyg och metoder och kompetenshöjande aktiviteter, för chefer och medarbetare, som driver på den kommunikativa utvecklingen.

Medarbetaren på förvaltningen Kommunikation är en förutsättning för att fullgöra de uppdrag vi har och ett viktigt verktyg för att nå förvaltningens mål. Medarbetarna ansvarar därför för att kommunicera aktivt och konstruktivt om det som är av betydelse för de egna arbetsuppgifterna och det egna verksamhetsområdet. De ansvarar också för att hålla sig informerade och delta i dialog om förvaltningens mål, visioner och uppdrag samt bidra till verksamhetens utveckling genom att verka för ett gott kommunikativt klimat.