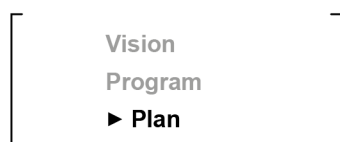


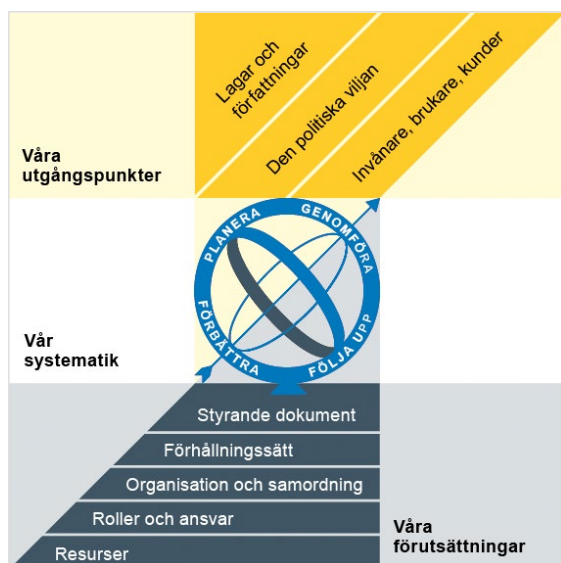
Miljö- och klimatnämndens plan för utveckling av kommunikation 2023–2025

Bilaga 9 till miljö- och klimatnämndens budget
2023

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-2022-21932	Datum och paragraf för beslutet:
Dokumentsort: Plan	Giltighetstid: 2023–2025	Senast reviderad:	Dokumentansvarig: Avdelningschef IT och kommunikation

Bilagor:

-

Innehåll

1. Inledning	4
1.1 Syftet med denna plan	4
1.2 Vem omfattas av planen	4
1.3 Giltighetstid	5
1.4 Bakgrund	5
1.5 Koppling till andra styrande dokument	5
1.6 Genomförande av denna plan	5
1.7 Uppföljning av denna plan	5
1.7.1 Nyckeltal för uppföljning av denna plan	6
2. Planen	7
2.1 Kommunikation på miljöförvaltningen	7
2.1.1 Extern kommunikation	7
2.1.2 Intern kommunikation	8
2.2 Utvecklingsområden	8
2.2.1 Värdeskapande och tillit genom dialog och aktivt lyssnande	8
2.2.2 Effektiv kommunikation	9
2.2.3 Kommunikativ kompetens hos chefer och medarbetare	9
2.3 Initiativ och aktiviteter	9
2.3.1 Utvecklingsplan	9
2.4 Ansvarsfördelning	10

1. Inledning

1.1 Syftet med denna plan

Kommunikation handlar till stor del om värdeskapande och förtroende – både internt och externt. En bra kommunikation präglas av effektivitet, målgruppsanpassning, proaktivitet och dialog.

För att säkerställa att förvaltningen utvecklas mot att bli än mer kommunikativ krävs att chefer och medarbetare ständigt utvecklar sitt arbetssätt, sin kunskap och sin medvetenhet om kommunikationens betydelse.

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.

Denna plan syftar till att säkerställa att utvecklingen av förvaltningens kommunikation genomförs 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.

Planen också är framtagen för att nå miljöförvaltningens strategiska utvecklingsmål *verksamhet i världsklass, förebild och föregångare i världen för strategiskt hälso- och miljöarbete* och *stadens bästa arbetsplats* och bygger på miljöförvaltningens definierade framgångsfaktorer:

- Vi är en förvaltning som ligger i framkant och som använder kommunikation som ett verktyg för att möta framtida behov hos dem som vi är till för inom vårt ansvarsområde.
- Vi tillämpar och utvecklar arbetssätt, som gör att vi kan omsätta de politiska målen och uppdragen till arbete som har effekt och leder till nytta för dem vi är till för.
- Medarbetarna är delaktiga i förändrings- och utvecklingsarbetet utifrån sina kompetenser och erfarenheter.
- Vårt ledarskap bygger på en tillitsfull kultur, vilket innebär att medarbetarna ges möjlighet att genomföra sitt uppdrag på ett sådant sätt att verksamhetens mål kan nås.
- Vi har ett gott samarbetsklimat och en konstruktiv samverkan mellan medarbetare och chefer, som bidrar till hög måluppfyllelse, och god arbetsmiljö och hälsa.

1.2 Vem omfattas av planen

Denna plan gäller för miljö- och klimatnämnden och miljöförvaltningen.

1.3 Giltighetstid

Denna plan gäller för perioden 2023–2025 och revideras årligen.

1.4 Bakgrund

Miljö- och klimatnämnden antog 2021 en plan för förvaltningens interna kommunikation för 2022–2024, som en bilaga till budget. Ambitionen var då att för kommande år utöka med extern kommunikation och ha en plan för kommunikation, både intern och extern, vilket är framtaget nu i och med denna plan.

1.5 Koppling till andra styrande dokument

Denna plan är en bilaga till miljö- och klimatnämndens budget för 2023.

Övriga styrande dokument:

- Göteborgs Stads policy för kommunikation
- Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation
- Göteborgs Stads policy för arbetsmiljö, medarbetarskap och chefskap
- Göteborgs Stads program för attraktiv arbetsgivare 2019–2023
- Miljö- och klimatnämndens plan för digitalisering och IT 2023–2025
- Miljö- och klimatnämndens plan för arbetsmiljö och hälsa 2023 – 2025

Stödjande dokument:

- Resultat från medarbetarenkäter
- Nulägesanalys av intern kommunikation utifrån ledning och styrning 2019
- Kompletterande intervjuer med förvaltningsledningen 2021
- Enkäter om kommunikation på avdelningarna miljötillsyn och livsmedelskontroll 2019 och 2021
- Den kommunikativa organisationen, Slutrapport Heide et.al. Lunds universitet 2018
- Så arbetar Göteborgs Stad med kommunikation/Den kommunikativa kommunikationen, Göteborgs Stads intranät
- Vi-dokumentet, miljöförvaltningen

1.6 Genomförande av denna plan

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

1.7 Uppföljning av denna plan

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

1.7.1 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	Målvärde 2022	Målvärde 2024
62	64	66

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	Målvärde 2022	Målvärde 2023	Målvärde 2024	Målvärde 2025
73	73	73	74	75

2. Planen

2.1 Kommunikation på miljöförvaltningen

Inom Göteborgs Stad följer ansvaret för information och kommunikation med ansvaret för verksamheten.

Miljöförvaltningens kommunikation följer Göteborgs Stads styrande dokument inom kommunikation, budskapsplattformar, grafiska profil och förhållningssätt.

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.

Det står också 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 Göteborgs Stad och således även miljöförvaltningen ska vara en kommunikativ organisation där:

- 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 omvärldsanalytiker och ser till att det finns förutsättningar för att utveckla organisationens kommunikation.

Miljöförvaltningens övergripande målgrupper är desamma som för Göteborgs Stad: boende, besökare, näringsliv och medarbetare.

2.1.1 Extern kommunikation

Fokus för extern kommunikation är att på ett modernt och effektivt sätt nå ut till boende, besökare och näringsliv för värdeskapande information och kommunikation. Det ska vara lätt att göra rätt, möjligt att hitta relevant information och vid behov komma i kontakt med oss på förvaltningen.

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

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

Fokus för intern kommunikation är att 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 Utvecklingsområden

2.2.1 Värdeskapande och tillit genom dialog och aktivt lyssnande

Dialog, aktivt lyssnande och återkoppling inom organisationer är starkt kopplat till värdeskapande och tillit. Det bidrar till att medarbetare och chefer känner sig sedda och bekräftade samt skapar en ökad öppenhet, ökad kreativitet och ökad utvecklingsförmåga.

Lika viktigt är det med ett lyssnande förhållningssätt, tydlighet, enkelhet, dialog och återkoppling gentemot de vi är till för. Det skapar förutsättningar för tillit och förtroende.

I Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation står det att Göteborgs Stads information och kommunikation ska utgå från målgruppernas behov och förutsättningar. Det står också att vi ska vara proaktiva i vår kommunikation. För att kunna tillgodose detta behöver vi bli ännu bättre på att ta reda på vilka behov våra målgrupper har.

Genom att arbeta löpande med utvärdering och analys av hur kommunikations- och dialoginsatser utförs och upplevs ökar vi på miljöförvaltningen vår kunskap om hur väl aktiviteterna vi gör bidrar till att uppfylla önskade mål.

2.2.2 Effektiv kommunikation

I Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation står det att Göteborgs Stad ska kommunicera effektivt och innovativt och ta tillvara den nya teknikens möjligheter.

Genom att utveckla vårt samarbete med förvaltningar och bolag inom Göteborgs Stad som arbetar med samma eller liknande frågor som miljöförvaltningen kan vi skapa synergier och få mer genomslag i vårt kommunikativa arbete.

Vi ska också fortsätta att utveckla miljöförvaltningens kommunikationssystem för att underlätta kommunikationen. Kommunikationssystemet är ett stöd för medarbetare och chefer i att prioritera rätt målgrupper, hitta den rätta kombinationen av olika kanaler och att använda kanalerna till rätt sorts information och budskap.

2.2.3 Kommunikativ kompetens hos chefer och medarbetare

En förutsättning för att vara en kommunikativ organisation är att chefer och medarbetare har och upprätthåller en god strategisk och praktisk kommunikativ kompetens. Genom att arbeta långsiktigt med att höja och bibehålla den kommunikativa kompetensen främjar vi en kommunikativ utveckling på förvaltningen.

Den digitala utvecklingen och det mer hybrida arbetssättet fortsätter att ställa nya krav på kommunikativ kompetens.

2.3 Initiativ och aktiviteter

Tabellen innehåller initiativ och aktiviteter som syftar till att främja förvaltningens utveckling inom det kommunikativa området. Vissa initiativ/aktiviteter pågår under en längre tidsperiod men arbetet kommer då att påbörjas (eller fortsätta) under 2023.

2.3.1 Utvecklingsplan

Utvecklingsfokus	Utvecklings- område	Tidsperiod	Ansvarig
Inhämta kunskap om våra målgruppers behov.	Värdeskapande och tillit genom dialog och aktivt lyssnande	2023-2025	Chef med stöd av kommunikation
Främja dialog, i rätt frågor och vid rätt tid, genom tillgängliga och användarvänliga forum, metoder och arbetssätt.	Värdeskapande och tillit genom dialog och aktivt lyssnande	2023-2025	Chef och kommunikation
Mäta och analysera hur förvaltningens kommunikation tas emot samt vilken effekt olika kommunikationsinsatser har.	Värdeskapande och tillit genom dialog och aktivt lyssnande	2023-2025	Chef med stöd av kommunikation

Utvecklingsfokus	Utvecklings- område	Tidsperiod	Ansvarig
Kommunikativa samarbeten med förvaltningar och bolag inom Göteborgs Stad för att effektivt nå våra målgrupper	Effektiv kommunikation	2023-2025	Kommunikationschef
Arbeta strategiskt och proaktivt för att sprida våra frågor i externa kanaler	Effektiv kommunikation	2023-2025	Chef och kommunikation
Vidareutveckla organisationens kommunikationssystem på avdelnings- och rollnivå	Effektiv kommunikation	2023-2025	Chef och kommunikation
Ökad kompetens inom förvaltningen: - Kommunikativt ledarskap - Kommunikativt medarbetarskap - Metoder, tekniker och verktyg för kommunikation med externa och interna målgrupper - Att möta press och media - Kommunikation i digitala verktyg	Kommunikativ kompetens hos chefer och medarbetare	2023-2025	Chef med stöd av kommunikation

2.4 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.