



Göteborgs
Stad

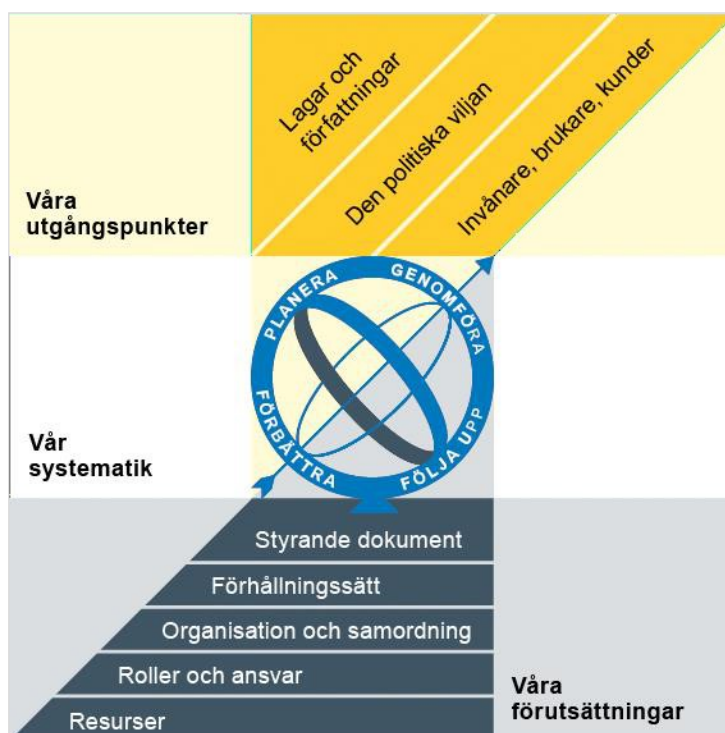
Anvisning för kommunikationsarbetet i de fyra socialförvaltningarna

Reglerande styrande dokument

Policy
Riktlinje
Regel
► **Anvisning**
Rutin
Instruktion

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.

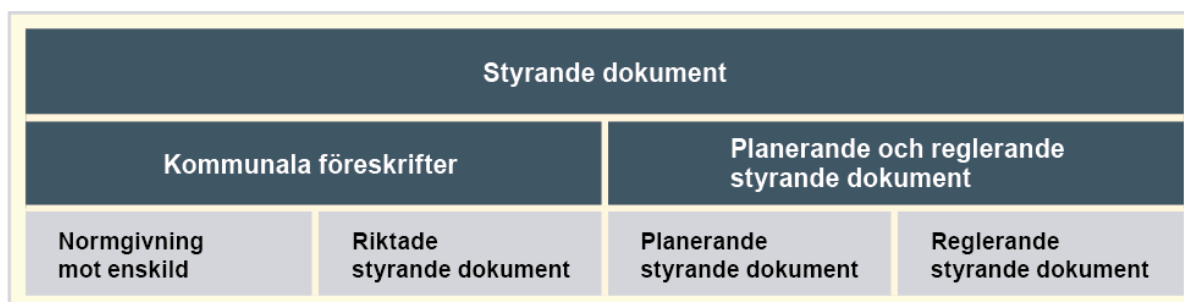


Om Göteborgs Stads styrande dokument

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.



Dokumentnamn: Anvisning för kommunikationsarbetet i de fyra socialförvaltningarna			
Beslutad av: Förvaltningsledningarna i de fyra socialförvaltningarna	Gäller för: De fyra socialförvaltningarna	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: 2021-04-21
Dokumentsort: Anvisning	Giltighetstid: Innevarande mandatperiod	Senast reviderad: [2023-07-24]	Dokumentansvarig: AC Stab och kommunikation i de fyra socialförvaltningarna
Bilagor: [Bilagor]			

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna anvisning	4
Vem omfattas av anvisningen.....	4
Bakgrund	4
Koppling till andra styrande dokument.....	4
Anvisning	5
Så arbetar vi med kommunikation i socialförvaltningarna.....	5
Roller och ansvar i kommunikationen	6
Alla medarbetares, inklusive chefers, kommunikativa ansvar	6
Alla chefers kommunikativa ansvar.....	6
Ledningsgruppers kommunikativa ansvar	6
Kommunikatörers kommunikativa ansvar (i prioriteringsordning)	7
Politikers roll i stadens kanaler.....	7
Målgrupper.....	7
Sekundära interna målgrupper	7
Primära externa målgrupper	7
Sekundära externa målgrupper	8
Kommunikationsmål	8
Övergripande interna kommunikationsmål	8
Övergripande kommunikationsmål för prioriterade externa målgrupper (veta, tycka/känna, göra)	8
Budskap	9
Kanaler	9
Grafisk profil.....	10
Språk	10

Klarspråk	10
Andra språk än svenska	10
Kriskommunikation	11
Kontakt med medierna	11
Gemensamma talespersoner	11
Så utvärderar vi.....	11
Aktiviteter	12

Inledning

Syftet med denna anvisning

Anvisningen ska bidra till att nämnderna och förvaltningarna kan utföra sina uppdrag. En genomtänkt kommunikation hjälper oss att hålla hög kvalitet på tjänster och service och säkerställer att vi använder resurserna effektivt. Vi kan också gemensamt synliggöra socialförvaltningarnas arbete och resultat för göteborgarna.

Vem omfattas av anvisningen

Anvisningen ger medarbetare och chefer en gemensam bild av hur vi arbetar med kommunikation och hjälper oss att kommunicera planerat och proaktivt. Den ska medverka till och underlätta för samverkan mellan förvaltningarna, runt personer som behöver stöd från de olika förvaltningarna och mellan myndighet och utförare.

Anvisningen är giltig under innevarande mandatperiod. Nytt beslut fattas för nästa mandatperiod.

Bakgrund

Utgångspunkten för anvisningen är socialnämndernas reglementen, som visar vilka ansvar och uppdrag vi har. Förvaltningarna ska ansvara för stöd till individer och familjer enligt socialtjänstlagen, erbjuda aktiviteter och mötesplatser som kan ge barn och ungdomar en meningsfull fritid. Dessutom ska förvaltningarna aktivt arbeta med kristöd, trygghetsfrågor, dialoger, folkhälsa och ha kontakter med civilsamhället samt samverka med hela staden. Därutöver har socialnämnderna Centrum och Sydväst också särskilt ansvar för vissa verksamheter för samtliga stadsområden.

Kommunikation kan bidra till att verksamheterna mer effektivt når sina mål, att invånare vet vilken service de kan få och hur de tar del av den. Kommunikation är också en förutsättning för att utveckla och förbättra arbetsformer och verksamheter.

Koppling till andra styrande dokument

Anvisningen bygger på Göteborgs Stads styrdokument inom kommunikation, som [Göteborgs Stads policy för kommunikation](#), [Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation](#), [Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation](#), samt [Göteborgs Stads anvisning för politikerns medverkan i stadens kanaler och stadens kontakter med massmedia](#).

Anvisning

Så arbetar vi med kommunikation i socialförvaltningarna

När vi kommunicerar gör vi det utifrån Göteborgs Stads förhållningssätt:

Vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för

- Vi planerar vår kommunikation och anpassar den efter våra målgruppers behov.
- Vi möter medier med öppenhet – oavsett om det är positiva eller negativa nyheter. Vi har talespersoner som ”kan frågan” och känner sig trygga i sin roll, sin expertkunskap och sitt ansvar.
- Vi är medvetna om att tjänstepersoner och politiker har olika roller när det gäller kommunikation i stadens kanaler.

Vi bryr oss

- Vi beskriver våra verksamheter ur ett brukarperspektiv, jobbar med berättelser ur verksamheterna och arbetar pedagogiskt med statistik, kunskap och forskning så att invånare förstår vad vi erbjuder och varför.
- Vi använder klarspråk och kommunicerar vårdat, enkelt och begripligt inom förvaltningen och med våra externa målgrupper.
- Vi använder effektiva och gemensamma kanaler och ser till att informationen är korrekt och uppdaterad.

Vi arbetar tillsammans

- Vi samarbetar med övriga socialförvaltningar där det är möjligt. Till exempel genom pressträffar kring gemensamma frågor, utbildningar inom kommunikation och samarbete kring attraktiv arbetsgivare.
- Vi använder stadens grafiska profil och stadens budskapsplattformar – för att vi ska vara tydliga som avsändare, att vi är en stad.

Vi tänker nytt

- Vi är öppna för att prova nya arbetssätt och omvärldsbevakar för att hitta nya sätt där kommunikationen kan bidra till att skapa värde för våra invånare och möta välfärdens utmaningar.

Roller och ansvar i kommunikationen

Alla medarbetare och chefer i socialförvaltningarna har ett ansvar för att hålla sig informerade och kommunicera till andra om det som är viktigt i verksamheten. Här är en beskrivning av medarbetares, chefers och kommunikationsavdelningarnas kommunikativa ansvar i en kommunikativ organisation.

Alla medarbetares, inklusive chefers, kommunikativa ansvar

- Var öppen och tillgänglig i kontakten med brukare och invånare.
- Anpassa kommunikationen till olika gruppers behov.
- Använd verksamhetens kanaler på ett medvetet sätt utifrån din roll.
- Läs information på intranätet, din mejl och i din verksamhets andra kanaler.
- Använd klarspråk - skriv och tala på ett sätt som är enkelt för mottagaren att förstå.
- Bidra med egna idéer till att utveckla din verksamhet.
- Bidra till ett öppet kommunikationsklimat där vi lyssnar på varandra - ett öppet kommunikationsklimat är en av grundförutsättningarna för en kommunikativ organisation.¹

Alla chefers kommunikativa ansvar

- Förstå ditt kommunikationsansvar - det följer verksamhetsansvaret.
- Kommunicera om verksamhetens mål, uppdrag och resultat.
- Skapa mening och hjälp dina medarbetare att förstå viktiga frågor – varför, vad och hur de påverkas.
- Planera din kommunikation.
- Följ upp och utvärdera kommunikationsinsatserna i förhållande till verksamhetens mål.
- Var öppen och tillgänglig för media.
- Säkerställ att informationen om din verksamhet i våra prioriterade kanaler är korrekt och aktuell.

Ledningsgruppers kommunikativa ansvar

- Kommunicera gemensamt och tydligt för att styra förvaltningens verksamhet.
- Föregå med gott exempel – hur ledningen kommunicerar sätter ramarna för övriga organisationen.
- Vara synlig – en synlig ledning har stor betydelse för medarbetarnas upplevelse av att själva känna sig sedda och lyssnade på.²
- Ansvara för att det finns en struktur för återkoppling mellan verksamhet och ledningsgrupp.

¹ I ett öppet kommunikationsklimat känner sig individen sedd, hörd och bekräftad, och samarbeten fungerar bra eftersom de vilar på tillitsfulla relationer. Ur Den kommunikativa organisationen (2018) Heide, Simonsson med flera.

² Den kommunikativa organisationen (2018) Heide, Simonsson med flera.

Kommunikatörers kommunikativa ansvar (i prioriteringsordning)

- Ge stöd vid kriser.
- Ge stöd i kontakten med medierna.
- Ge stöd i prioriterade frågor som förankras i förvaltningsledningen.
- Ansvara för intranätet och goteborg.se och andra prioriterade gemensamma kanaler i förvaltningen. Tillsammans med cheferna håller vi kanalerna uppdaterade och säkerställer att informationen är begriplig för målgruppen.
- Ge support till chefer och medarbetare för att de ska kunna ta sitt kommunikationsansvar.
- Ta fram stöd, verktyg och utbildningar med koppling till kommunikation.

Politikers roll i stadens kanaler

När politiker informerar och kommunicerar i Göteborgs Stads kanaler ska de alltid uttala sig för hela nämndens räkning, ha nämndens uppdrag att kommunicera samt uttala sig utifrån nämndens uppdrag.

Partipolitisk information och kommunikation hanteras av partiernas egna organisationer och i partiernas egna kanaler.

Mer information finns i [Göteborgs Stads anvisning för politikers medverkan i stadens kanaler och stadens kontakter med massmedia](#)

Målgrupper

Socialförvaltningarna har en rad olika målgrupper. I varje enskild fråga ska vi tänka igenom vilka vi vill nå och hur vi på bästa sätt anpassar kommunikationen efter deras behov.

Här är viktiga målgrupper i socialförvaltningarna.

Primära interna målgrupper

- Medarbetare och chefer i socialförvaltningarna
- Politiker i socialnämnderna
- Fackliga samverkansparter

Sekundära interna målgrupper

- Stadsledningskontoret
- Kontaktcenter
- Medborgarkontor
- Övriga förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad

Primära externa målgrupper

- Brukare, deltagare eller besökare i verksamheterna
- Anhöriga
- Invånare
- Civilsamhället (föreningar, organisationer, samfund)
- Möjliga framtida medarbetare

Sekundära externa målgrupper

- Samarbetsparter, till exempel Polisen, Västra Götalandsregionen, Göteborgsregionen (GR), Länsstyrelsen i Västra Götalands län och andra myndigheter.
- Leverantörer - Göteborgs Stad har många leverantörer av insatser som rör individ- och familjeomsorg, exempelvis boende för personer i hemlöshet.
- Medier – för att nå ut till våra målgrupper.
- Näringslivet.

Kommunikationsmål

När vi formulerar kommunikationsmål gör vi det utifrån vad vi vill att våra målgrupper ska **veta, känna** eller **göra**. De tre typerna av kommunikationsmål kan ses som tre steg i en ambitionstrappa, där det tredje steget är svårast att nå och kräver mest resurser.

Kommunikationsmålen visar ambitionen för arbetet och styr även valet av kanaler. Målen kan vara både kvalitativa och kvantitativa och ska vara mätbara.

[Här kan du läsa mer om ambitionstrappan och att sätta kommunikationsmål](#)

Övergripande interna kommunikationsmål

Kommunikationen ska bidra till att **medarbetare och chefer**:

- vet sin roll och sitt uppdrag och arbetar utifrån det.
- känner engagemang och delaktighet i arbetet.
- tar ansvar för att utföra sina uppdrag och att bidra till verksamhetens mål.

Kommunikationen ska bidra till att **nämnden**:

- känner sig välinformerad

Kommunikationen ska bidra till att **fackliga samarbetsparter**:

- har information för att kunna ha tidig och fördjupad dialog

Övergripande kommunikationsmål för prioriterade externa målgrupper (veta, tycka/känna, göra)

Kommunikationen ska bidra till att:

- Invånarna ska ha lätt att hitta den information de behöver i stadens kanaler och tjänster.
- Invånare ska känna tillit till att de får det stöd och den service de behöver och har rätt till.
- Invånarna tar kontakt med våra verksamheter när de vill och behöver det.
- Invånarna vet när och vad de kan påverka.
- Samarbetet med civilsamhället och andra samarbetspartners utvecklas.

Budskap

När vi kommunicerar formulerar vi budskap som är anpassade för målgruppen. Budskapen ska vara begripliga och relevanta.

På en övergripande nivå har vi gemensamma budskap som vi utgår från i staden. Det hjälper oss att vara tydliga när vi kommunicerar. Förutom stadens huvudbudskap, **Hållbar stad – öppen för världen**, finns ett antal [budskapsplattformar](#) för olika områden.

För socialförvaltningarna är följande budskap kopplade till Leva och bo mest relevanta:

- Den jämlika staden – där alla kan leva ett tryggt och självständigt liv.
- I Göteborg jobbar vi för ett meningsfullt liv och hållbara vardagar för alla göteborgare genom hela livet.
- Här ska alla få en god start och ha ett tryggt och självständigt liv. Vi skapar förutsättningar för utbildning och arbete och jobbar långsiktigt och uthålligt för en mer jämlik och hållbar stad. Vi vill att alla ska kunna ta tillvara sina demokratiska rättigheter och vara med och påverka. Genom att minska skillnader i livsvillkor ökar vi sammanhållning, tillit och delaktighet.
- Alla ska få stöd och omsorg, god service och ett gott bemötande – oavsett vilka vi är och var vi bor.

En socialtjänst - fyra förvaltningar

Inom socialförvaltningar pågår ett arbete som syftar till att vi ska arbeta och agera som en socialtjänst även om vi är fyra förvaltningar. Tillsammans arbetar vi mot målbilden **En likvärdig och effektiv socialtjänst med fokus på tidiga insatser för en jämlik stad**.

Kanaler

Göteborgs Stad och socialförvaltningarna har många kanaler. Här är exempel på kanaler i socialförvaltningarna som alla verksamheter kan använda på något sätt.

Digitala kanaler: goteborg.se, sociala medier, intranät, e-post, Teams, kalendarium för Göteborgs Stad, Vårt Göteborg, Mynewsdesk (stadens nyhetsrum).

Andra kanaler: närmaste chef, möten, telefon, anslagstavlor, informationsmaterial, medarbetare, evenemang/mässa, kontaktcenter, medborgarkontor, invånarguider.

Kanaler för invånare att påverka: Lämna synpunkter, Kontakta en politiker, Medborgardialoger, Göteborgsförslaget, Pensionärsråd, Funktionshinderråd, Ungdomsforum, Samhällsbyggnadsråd.

Prioriterade kanaler i socialförvaltningarna

- Det personliga mötet – våra dagliga kontakter med invånare och brukare och mellan medarbetare.
- Chefen – den viktigaste interna kanalen till medarbetarna.
- Goteborg.se - kanal för extern information och kommunikation till boende,

besökare och näringsliv.

- Intranätet - kanal för intern information och kommunikation till medarbetare och chefer.
- Vårt Göteborg - kanal för att berätta vad Göteborgs Stad gör och varför (målgrupper - boende, besökare, näringsliv och medarbetare).

När vi kommunicerar ska vi alltid välja kanal utifrån våra målgruppers behov och vad vi vill uppnå med kommunikationen.

Grafisk profil

När vi kommunicerar använder vi stadens grafiska profil. Den gör att vi är tydliga som avsändare och bidrar till enhetlig kommunikation och bilden av en stad. Stadens profil är utformad utifrån lagkrav på digitalisering och tillgänglighet.

I den grafiska manualen hittar du all information om stadens profil och hur du använder den i olika produkter, kanaler och sammanhang. Här finns instruktioner, exempel och mallar till stöd.

[Mer om stadens grafiska profil och mallar](#)

Språk

Klarspråk

Det är en demokratisk rättighet för våra brukare att få begriplig information från våra verksamheter. Därför kommunicerar vi vårdat, enkelt och begripligt med våra externa målgrupper och även inom förvaltningarna. Klarspråk gör det enklare för alla att förstå och risken för missförstånd minskar.

[Här hittar du verktyg som du kan ta hjälp av](#)

Andra språk än svenska

Förutom att uttrycka oss enkelt och begripligt på svenska kan det finnas behov av att översätta till andra språk, teckenspråk eller syntolkning. Utgå från målgruppen i det aktuella fallet, kunskap om målgruppen är en förutsättning.

[Tolkförmedling Väst gör översättningar till flera språk](#)

Finskt förvaltningsområde

Göteborgs Stad ingår i finskt förvaltningsområde. Det innebär bland annat finsktalande har rätt att använda finska vid muntlig och skriftlig kontakt med kommunen och kan begära att få en översättning av beslut och beslutsmotivering.

Nationella minoritetsspråk

Nationella minoriteter har rätt att använda minoritetsspråk hos förvaltningsmyndigheter och domstolar. De nationella minoritetsspråken är finska, jiddisch, meänkieli, romani chib och samiska.

Tillgänglighet till digital offentlig service

För digital kommunikation finns en särskilda lag om tillgänglighet till digital offentlig service som bland annat ställer krav på syntolkning av bilder och att pdf-filer är tillgänglighetsanpassade. Använd alltid stadens mallar eftersom de är tillgänglighetsanpassade.

Kriskommunikation

Vid en kris är kommunikation avgörande för hur vi lyckas hantera krisen. Vi ska kommunicera snabbt, korrekt och trovärdigt för att skapa förtroende hos allmänheten och lindra konsekvenserna av händelsen. I kriskommunikation utgår vi från förvaltningens krisledningsplan och Göteborgs Stads riktlinje och handbok för kriskommunikation. Här hittar du material för kriskommunikation: [Göteborgs Stads arbete med kriskommunikation.](#)

Utifrån stadens riktlinjer och handbok för kriskommunikation har de fyra socialförvaltningarna tagit fram ett gemensamt grunddokument samt ett antal bilagor. Dokumenten fungerar som en lathund och checklistor och innehåller även lokala kontaktuppgifter. Att vi arbetar utifrån samma struktur in alla fyra förvaltningarna minskar sårbarheten vid större händelse eller personalbortfall i någon av förvaltningarna, då vi enklare kan avlasta varandra.

Det är viktigt att lägga fokus på att identifiera och prioritera kommunikationsbehoven hos de mest berörs av samhällsstörningen. Som alltid ska informationen och kommunikationen utformas efter målgruppernas behov och förutsättningar. I Göteborgs Stad ska information vid kris och samhällsstörning kunna översättas till:

- Engelska
- Arabiska
- Persiska
- Somaliska
- Dari
- Bosniska/Kroatiska/Serbiska
- Tigrinja
- Sorani
- Turkiska
- Finska
- Romani

Kontakt med media

Medierna är viktiga som förmedlare av information och som kritiska granskare av våra verksamheter. Vi är proaktiva och möter medier med största möjliga öppenhet. Det är viktigt att massmedia snabbt kan komma i kontakt med den som har ansvar eller kompetens i en sakfråga. Vår information ska alltid vara opartisk och saklig, det gäller

både positiva och negativa budskap.

Gemensamma talespersoner

Inom Göteborgs Stad följer ansvaret för information och kommunikation med ansvaret för verksamheten. I vissa frågor eller områden där vi kommunicerar gemensamt för flera förvaltningar har vi utsedda talespersoner.

Gemensamt nyhetsrum

Göteborgs Stad har ett gemensamt nyhetsrum: [Göteborgs Stads nyhetsrum](#)

Pressmeddelanden publiceras via Mynewsdesk.

Så utvärderar vi

Vi följer upp att vår kommunikation får effekt. Vi sätter mätbara mål och följer upp dem genom till exempel:

- Enkätundersökningar med målgruppen.
- Samtal, workshops eller fokusgrupper med målgruppen.
- Statistik från intranät, goteborg.se, sociala medier, Kontaktcenter eller från verksamheterna.
- Stadens brukarenkäter: Nöjd-kund-index eller brukarnas förtroende för personalen är mått som signalerar hur väl kommunikationen fungerar mellan organisationen och de vi är till för.
- Stadens medarbetarenkäter: I medarbetarenkäten finns index för kommunikationsklimat, organisatorisk tillit och ledarskap som kan ge information om hur kommunikativ organisationen är.

Aktiviteter

En plan för gemensamma aktiviteter utifrån våra prioriterade områden tas fram för ett år i taget.