



Grankulla stads delaktighetsprogram och kommunikationsanvisningar 2019–2022

Innehåll

I Delaktighetsprogram	2
1. Inledning	2
2. Definitioner.....	3
3. Delaktighet i Grankulla	4
4. Deltagande och påverkan i anslutning till stadens tjänster	6
5. Möjligheter att påverka och delta i beslutsfattandet	7
6. Utvecklingsmål för 2019–2022.....	8
II Kommunikationsanvisningar	9
7. Inledning	9
8. Kommunikationen som ett stöd för delaktighet och påverkan	10
9. Extern kommunikation	11
10. Intern kommunikation.....	13
11. Offentlighetsprincipen och kommunikationen	14
12. Kanaler för kommunikation som staden använder	15
13. Tio tips för dig som använder sociala medier.....	16
III Utvärdering och uppföljning.....	17
BILAGA 1. 10 steg till delaktighet	18

I Delaktighetsprogram

1. Inledning

Syftet med kommunallagen är att skapa förutsättningar för att förverkliga kommuninvånarnas självstyrelse och möjligheter att delta i och påverka kommunens verksamhet. I 22 § har fullmäktige ålagts att sörja för mångsidiga och effektiva möjligheter att delta.

”Deltagande och påverkan kan främjas i synnerhet genom att

- 1) diskussionsmöten och invånarråd ordnas,
- 2) invånarnas åsikter reds ut innan beslut fattas,
- 3) företrädare för dem som utnyttjar tjänsterna väljs in i kommunens organ,
- 4) möjligheter att delta i ekonomiplaneringen ordnas,
- 5) tjänsterna planeras och utvecklas tillsammans med dem som utnyttjar tjänsterna,
- 6) invånare, organisationer och andra sammanslutningar stöds när de tar egna initiativ till att planera och bereda ärenden.”

Grankulla stadsfullmäktige godkände 12.3.2018 en stadsstrategi för åren 2018–2022. Ett av de fem temana i strategin är Med fokus på invånarna. Under temat finns fyra mål, av vilka ett är att ett delaktighetsprogram ska utarbetas 2018. Enligt strategin ska delaktighetsprogrammet sikta på följande:

- Mångsidig kommunikation
- Aktiv sammanhållning
- Invånarenkäter och kontinuerlig mätning av kundtillfredsställelsen
- Gemensam planering som kundorienterat verksamhets sätt inom servicedesign, utveckling och innovation
- Utveckling av tjänster på främmande språk inom sektorerna

Grankulla stads delaktighetsprogram har utarbetats av en tvärsektoriell arbetsgrupp som stadsdirektören tillsatt. Till beredningsgruppen hörde informationssekreteraren Markus Jahnsson, servicecenterchefen Marianne Ekholm, kommunteknikchefen Jaakko Koivunurmi, kultur- och fritidschefen Anders Lindholm-Ahlefeldt och förvaltningschefen Camilla Söderström (sekreterare och koordinator).

2. Definitioner

Delaktighet

Enligt Institutet för hälsa och välfärd (THL) handlar delaktighet om anknytning, relationer, tillhörighet och gemenskap. Delaktighet innebär att man passar in och tas med. Det är fråga om deltagande, påverkan och demokrati. I begreppet ingår också organisering och ledning av allt det ovan sagda. Att vara delaktig är att ingå i en helhet där man har tillgång till olika källor till välbefinnande och interaktionsförhållanden som gör livet meningsfullare. Delaktighet betyder också att man kan påverka sin egen levnadsbana och sina möjligheter samt verksamheter, tjänster och vissa gemensamma ärenden.

Delaktigheten tar sig uttryck:

- 1) som beslutanderätt i det egna livet, som individens möjligheter att reglera sina göranden och låtanden samt som en förståelig, kontrollerbar och förutsägbar verksamhetsmiljö;
- 2) i påverkansprocesser, där man kan utöva inflytande utanför sig själv till exempel i grupper, i fråga om tjänster, i boendemiljön eller i större skala i samhället;
- 3) lokalt, då man kan satsa på det gemensamma goda, delta i att skapa och uppleva mening i livet samt gå med i ömsesidiga sociala relationer.
(THL – Arbetspapper 33/2017, Mitä osallisuus on?)

Deltagande

Deltagande är ett begrepp i allmän användning i diskussionen om medborgarnas roll i demokratin. Begreppet deltagande kan delas in i tre dimensioner: en social dimension, en funktionell dimension och en dimension för medborgardeltagande. Den sociala dimensionen grundar sig på att deltagande endast är möjligt då flera personer deltar i en verksamhet. Den funktionella dimensionen sammanhänger med att deltagande till sin natur är en aktiv verksamhet. Den tredje dimensionen, medborgardeltagande, uttrycker att deltagande betraktas som en möjlighet att delta i att sköta gemensamma angelägenheter.

Att göra invånarna delaktiga

I tanken om att göra invånarna delaktiga ingår en uppfattning om medborgaren som en passiv deltagare som uppmanas eller förutsätts delta i någon verksamhet, t.ex. ett samhälleligt projekt eller någon annan åtgärd.

Olika former av deltagande:

	Enskilda evenemang	Fortgående
Frivilligt deltagande	Enkäter, informationsmöten, traditionella invånarevenemang, invånarpaneler, servicedesignprojekt, inkluderande budgetering	Insikt i invånarnas behov Konstant aktiv interaktion Arbetsgrupper inom olika sektorer eller för olika ärenden som stöd för beredningen
Obligatoriskt deltagande, grundar sig på lagar eller bestämmelser	Planläggning o.dyl. lagstadgade processer; val; kommunikation	Förtroendemannaförvaltningen ; påverkansorgan

(Katja Syvärinen, pro gradu, 2015)

3. Delaktighet i Grankulla

THL samlar vart annat år in information om hälsofrämjande aktivitet hos kommunerna. Datainsamlingen fokuserar särskilt på kommunledningens roll i och betydelse för den hälsofrämjande aktiviteten inom alla sektorer i kommunen. Datainsamlingen om främjandet av befolkningens välfärd och hälsa som riktades till kommunledningen på våren 2017 omfattade bl.a. frågor om delaktighet.

- Har kommunen gjort följande handlingar tillgängliga för kommuninvånarna på sin webbplats: a) revisionsnämndens utvärderingsberättelse, b) kommunens omfattande välfärdsberättelse, c) en beskrivning av kommuninvånarnas möjligheter och metoder för att delta och påverka?
- Har kommunens styrelse eller fullmäktige tillsatt olika forum, i vilka kommuninvånarna kan påverka kommunens beslut om främjande av välfärd och hälsa? (olika alternativ för svar)
- På vilka sätt kan kommuninvånarna delta i utvecklingen och planeringen av kommunens service? (olika alternativ för svar)
- Har kommunen definierat målen, åtgärderna, resurserna och ansvaren för främjandet av kommuninvånarnas delaktighet i planeringen av kommunens verksamhet år 2017? (olika alternativ för svar)
- Har någon grupp i er kommun utsetts till ansvarig för främjandet av delaktigheten? (olika alternativ för svar)

Poäng	Grankulla	Hela landet
Delaktighet	83	79
Öppen tillgång på kommunens webbplats	100	87
Forum för kommuninvånare	67	77
Planeringen av service	67	74
Målen och åtgärderna definierat	100	78

(75–100 poäng, god kvalitet; 25–75 poäng, verksamheten kan förbättras; 0–25 poäng, dålig kvalitet)

- ➔ Enligt THL:s insamlade data och jämförelse kan Grankullas verksamhet förbättras inom områdena forum för kommuninvånare och planeringen av service.

Delaktighet i Grankulla

Staden tillämpar olika former av delaktighet, både lagstadgade och frivilliga. Alltid finns det inte någon närmare information om hur intressanta de är för invånarna eller hur representativt deltagandet är. Därför är det en god idé att fråga stadens invånare vilka ärenden de vill delta i och vilka kanaler de själv helst använder.

På Granidagen 24.5.2018 utfördes en kort delaktighetsenkät bestående av tre frågor bland stadens invånare. Under början av kvällen intervjuades 87 Grankullabor, vars fördelning enligt kön, modersmål och ålder var följande:

Kön		Modersmål		Ålderskategori	
Kvinnor	67 %	Finska	63 %	under 18	3,4 %
Män	33 %	Svenska	37 %	18–35	13,6 %
				36–55	31,8 %
				över 55	51,1 %

På frågan "Hur vill du delta i stadens verksamhet och beslutsfattande?" svarade största delen, dvs. 65,2 procent, att de helst vill svara digitalt.

Digitalt (mobilapp, e-post, responskanal)	65,2 %
Genom att träffa företrädare för staden	28,1 %
Genom att svara på en brevenkät	27,0 %
Via en förtroendevald	25,8 %
Genom att delta i invånarkvällar eller invånarråd	24,7 %
Per telefon	20,2 %
Genom att lämna in invånarinitiativ	11,2 %
På något annat sätt (frivilligarbete, via en pensionärsorganisation)	3,4 %

Svaren på frågan "Vad vill du mest påverka?" varierade enligt ålderskategori. Den äldsta åldersgruppen ville påverka social- och hälsovårdstjänsterna, miljön och trivseln. Yngre personer och barnfamiljer ville påverka utbildnings- och idrottstjänsterna samt olika angelägenheter i skolorna (skolmaten, skolloven). Många av dem som svarade var också intresserade av planläggningsärenden.

Den tredje frågan lydde "Upplever du att man lyssnar till dig?" Hela 39,1 procent av alla som svarade sade nej. Största delen (47,1 %) kunde inte ge svar på frågan. Många sade att de aldrig hade anlitat stadens tjänster. Bara 13,8 procent upplevde att man lyssnade till dem.

Den allmänna trenden har konstaterats vara att stadens invånare inte känner ett behov av att påverka verksamheten, eller kanske ens har tilltro till att deras medverkan kan leda till förändring. Samtidigt är allt färre invånare medlemmar i något politiskt parti, och färre är intresserade av att ta emot ett förtroendeuppdrag inom staden.

Å andra sidan är Grankulla känt för sina aktiva invånare och sin höga röstningsprocent. I presidentvalet 2018 hade Grankulla den största röstningsaktiviteten av alla kommuner på fastlandet i Finland (86,7 %). I kommunalvalet 2017 var röstningsprocenten i Grankulla 74,8.

4. Deltagande och påverkan i anslutning till stadens tjänster

Stadens invånare kan delta och påverka på många olika sätt i utvärderingen och utvecklingen av tjänsterna.

Exempel på olika sätt att delta och påverka:

Rådgivnings- och kundtjänsterna
Klientenkäter
Kundrespons
En del tjänster finns i interaktiva sociala medier
Samarbete med föreningarna (bl.a. forum, arbetsgrupper, nätverk)
Samarbete med erfarenhetsexperter
Elevkårsverksamhet, föräldraföreningar mm.

Utvecklingsförslag

Kontaktperson vid sidan av egen tjänst (med ansvar för delaktighet/invånartjänster); gör det lättare att kontakta staden
Lättare att förmedla invånarrespons inom staden
Ordna frågetimmar med stadsstyrelsens ordförande/stadsdirektören
Bjuda in representanter för stadsborna till planerings- och utvecklingsarbetsgrupper redan i inledningsskedet
Snabbare behandling och effektivare utnyttjande av respons och motioner
Närmare samarbete mellan organisationerna och staden samt bättre växelverkan mellan staden och invånarna
Översättning av stadens inflyttarpaket, olika broschyrer och annat material till engelska i så stor utsträckning som möjligt.

I Grankulla stad är det särskilt viktigt att tvåspråkigheten beaktas på ett jämställt sätt inom stadens förvaltning, planeringen och produktionen av tjänsterna, evenemang för allmänheten och alla andra sammanhang där staden är representerad. Enligt stadens tvåspråkighetsprogram är ”Grankulla en tvåspråkig stad där både den finsk- och den svenskspråkiga kulturens inverkan syns starkt i invånarnas dagliga liv. Staden betjänar likvärdigt och flytande på två språk.”

Ett av målen med delaktighetsprogrammet är att utveckla också tjänster på främmande språk inom sektorerna. Utöver en levande tvåspråkighet strävar staden efter att tillhandahålla tjänster också för invånare och klienter med andra språk, vilket i nuläget främst görs på engelska. Detta innebär i praktiken kundtjänst på engelska samt översättning till engelska av stadens material. Det finns en engelsk version av stadens webbplats, som dock är mer kortfattad än den finska och svenska webbplatsen. Tolk anlitas vid behov i olika situationer, t.ex. kundtjänst inom socialtjänsterna, eller utvecklingssamtal med barnens föräldrar inom skola och daghem.

Staden har också satsat på information för invandrare om stadens tjänster och evenemang via andra än de etablerade kanalerna (webbplatsen, lokaltidningen osv.). Till exempel höll staden valinfo för invandrare före kommunalvalet. Grankulla stad deltar i webbtjänsten infopankki.fi, som erbjuder baskunskaper om Finland och om den nya hemstaden och dess tjänster för invandrare på 12 språk.

5. Möjligheter att påverka och delta i beslutsfattandet

Det demokratiska systemet för kommunalt beslutsfattande bygger på att det är representativt. Direkt demokrati och möjligheter för invånarna att delta kan användas som stöd för det traditionella systemet för beslutsfattande.

Exempel på olika sätt att delta och påverka:

Allmän invånarrespons och begäran om utlåtande som stöd för beslutsfattandet
Enkäter och utredningar till stöd för planering och beredning
Otakantaa.fi, Lausuntopalvelu.fi, nuortenideat.fi, m.fl.
Delaktighet via webben
Invånarinitiativ
Ungdomsfullmäktige
Äldrerådet och handikapprådet
Offentlig framläggning av planer på olika nivåer samt gatu-, park- och grönanläggningsplaner, samt möjlighet att öppet ge respons
Delaktighet i planläggningen och planeringen samt bedömningen (t.ex. möten för allmänheten, verkstäder, invånar- och lokala grupper)

Utvecklingsförslag

Genuin möjlighet att påverka före beslut; framförhållning är viktigt
Information och kommunikation vid rätt tidpunkt
Fakta och motiveringar för beslut ska framföras tydligt
Öppenhet och transparens i beredningen och beslutsfattandet
Införande av en modell för förhandsbedömning av konsekvenser
En tydligare roll för de olika råden, inklusive kontakt med beslutsfattandet
Starkare kontakt mellan skolorna och fullmäktigeledamöterna (faddrar)
Starkare växelverkan mellan invånarna och de förtroendevalda
Försök med en "Påverkablogg" för fullmäktigeledamöter och andra förtroendevalda

6. Utvecklingsmål för 2019–2022

I. Öppen verksamhetskultur

1. Delaktighetsutbildning ordnas för personalen och de förtroendevalda, t.ex. i form av ett delaktighetsspel
2. Nya former för samarbete med invånarna införs på prov

II. Nya kanaler för påverkan

1. Fler digitala tjänster för delaktighet tas i bruk, bl.a. en mobilapplikation.
2. Fler möjligheter till växelverkan införs på stadens webbplats, i tjänsten SmartGrani och i portalen OmaGrani

III. Invånarna tas med i planering och beslutsfattande

1. Ett försök med inkluderande budgetering inleds
2. En modell för konsekvensbedömning införs mer systematiskt och på bredare front

Ett av strategins teman är ”Smart verksamhet, ekonomi och samarbete i Grankulla”. Ett av målen inom temat är att utveckla en öppen verksamhetskultur i staden (”Alltid öppen för att experimentera, utvärdera och lära sig något nytt”). En öppenhet för att prova nya metoder kan ge nya uppslag också för att öka delaktigheten och samarbetet med invånarna.

Ett annat mål inom temat är ”Lättanvända digitjänster för alla åldrar”. Ett av de konkreta målen var att göra upp ett digitaliseringsprogram, som godkändes av stadsstyrelsen 11.6.2018 (§ 99). Målet för digitaliseringsprogrammet är produktionen av lättanvända digitala tjänster för alla åldrar i enlighet med strategins insatsområden. Verksamhetsmodellerna och kanalerna för delaktighet har utvecklats och blivit mer mångsidiga under de senaste åren. T.ex. Future Dialog erbjuder städer och kommuner en skraddarsydd tjänst för delaktighet, kommunikation och växelverkan. Appen har automatiserad content management, insamling av data och rapportering. Appen kan användas för att sända ut enkäter, väcka diskussion, samla in respons och upprätthålla kontinuerlig växelverkan. Appen Future Dialog är redan nu i bruk i mer än 20 städer och kommuner. Största delen av Grankullaborna önskade delta i verksamheten och beslutsfattandet digitalt (se s. 5).

Inkluderande budgetering i olika former tillämpas i många kommuner. Det innebär att invånarna tas med i planeringen och besluten om hur kommunens ekonomiska resurser används. En specifik summa kommer att reserveras i stadens budget för inkluderande budgetering, och invånarna får sända in idéer och utvecklingsförslag om hur summan ska användas. Den bästa idén kan sedan omsättas i praktiken.

II Kommunikationsanvisningar

7. Inledning

Stadens värderingar ingår i Grankulla stads strategi; Grani är aktivt, levnadsglatt och samarbetsinriktat. Värderingarna anger också riktningen för stadens kommunikation.

Öppen och aktiv kommunikation är grundprinciperna i stadens anvisningar om ämnet. Staden uppmuntrar hela personalen att delta i kommunikationen, dock med beaktande av regler för konfidentialitet och liknande begränsningar.

Temat "Med fokus på invånarna" i strategin, under devisen "Alla med", är också ett uttryck för den nära växelverkan mellan invånarna och staden.

Kommunernas kommunikation tas också upp i 29 § i kommunallagen:

"Kommunen ska informera kommuninvånarna, de som utnyttjar kommunens tjänster, organisationer och andra sammanslutningar om kommunens verksamhet. Kommunen ska ge tillräcklig information om de tjänster som kommunen ordnar, kommunens ekonomi, ärenden som bereds i kommunen, planer som gäller ärendena och behandlingen av ärendena, beslut som fattats och beslutens effekter. Kommunen ska informera om hur man kan delta i och påverka beredningen av besluten.

I fråga om beredningen av ärenden som behandlas av organen ska kommunen se till att de uppgifter som behövs med tanke på den allmänna tillgången till information läggs ut på det allmänna datanätet när föredragningslistan är färdig. Kommunen ska i sin kommunikation på nätet se till att sekretessbelagda uppgifter inte läggs ut på det allmänna datanätet och att skyddet för privatlivet tillgodoses vid behandlingen av personuppgifter.

I kommunikationen ska det användas ett klart och begripligt språk och olika invånargrupperns behov ska beaktas."

Det finns mycket som behöver utvecklas vidare i kommunernas sakkunskap och visioner kring kommunikation, visade en webbenkät riktad till lokalredaktörer i augusti 2018. Enkäten var ett samarbete mellan Viestintätoimisto Pohjoisranta och Kommunarbetsgivarna och där framkom att en tredjedel av respondenterna ansåg att ett av de stora hindren för att utveckla kommunikationen inom kommunerna är att kommunerna själva inte ser det som strategiskt betydelsefullt.

Slutsatsen av enkäten är klar: kommunerna bör satsa mycket mer på kommunikation än i nuläget.

Här ingår också önskningsområden om starkare framförhållning i kommunikationen samt initiativ och aktivitet från kommunens sida, särskilt då det gäller aktuella ärenden som berör kommuninvånarna. Hos kommunen borde det alltid gå att nå någon man kan vända sig till med aktuella frågor. I Grankulla ingår t.ex. på föredragningslistorna alltid en punkt om "Mer information", med kontaktuppgifter till beredaren.

Lokalredaktörerna ansåg att kommunerna gärna kunde satsa mer på sitt kommunikationskunnande. Kommundirektören har en särskilt viktig roll för kommunens kommunikation. Denna centrala roll blir ännu mer framträdande i små kommuner. Kommundirektören är ansikte utåt för kommunens kommunikation och det är av avgörande vikt att hen deltar aktivt i den.

<https://www.kt.fi/uutiset-ja-tiedotteet/2018/kuntien-viestinnan-kehityskohteet>

8. Kommunikationen som ett stöd för delaktighet och påverkan

Stadens kommunikation uppmuntrar till offentlig diskussion och aktiverar invånarna att påverka stadens verksamhet, vilket i sin tur bidrar till ökade delaktighet och påverkan. Kommunikationen till invånarna går ut på planmässig information om tjänster, beredning och beslutsfattande. Kommunikation utnyttjar mångsidigt olika interaktiva kanaler och stödjer både demokratiskt beslutsfattande och tillfällen till att påverka direkt.

Kommunikationen som ett stöd för delaktighet och påverkan:

1. Stödjer och uppmuntrar människor att delta och påverka
2. Talar om vad som händer och var, och av vem/var man kan få mer information om stadens angelägenheter
3. Styr stadens personal i att ge information i god tid på förhand om planer samt möjligheter att delta och påverka
4. Satsar på växelverkan, främjar öppen diskussion och meningsutbyte
5. Talar om på vilka sätt invånarna har påverkat planeringen av tjänster och hur de omsätts i praktiken

Former av kommunikation som stödjer delaktighet och påverkan:

Webbplatsen om stadens tjänster och beslutsfattande, samt webbsidan Delta och påverka
Pressmeddelanden om tjänster och beslutsfattande
Kundmeddelanden om tjänster
Lokaltidningen Kaunis Grani
Broschyrer och andra trycksaker
Sociala medier
Webbtjänsterna Otakantaa.fi och Lausuntopalvelu.fi
De olika tjänsternas kanaler och skärmar för e-information
Öppna diskussionsmöten

Fokusområden för vidare utveckling:

Satsning på framförhållning i kommunikationen och val av optimala kanaler
Stadens anställdas förmåga att delta i öppen diskussion om sina områden på olika forum, satsning med stöd av kommunikationen
Att stärka växelverkan i stället för enkelriktad kommunikation
Att stärka interaktionsfärdigheterna hos stadens anställda
Att utveckla e-kanaler för direkt respons
Att utnyttja sociala medier, att utöka möjligheterna till dialog med invånarna
Att ordna utbildning i information och kommunikation för dem som ansvarar för kommunikationen samt hela personalen och beslutsfattarna
Att ge ut information om viktiga beslut dagen efter mötet

9. Extern kommunikation

Fullmäktiges uppgift är att skapa möjligheter för information genom kommunens strategi, budget och förvaltningsstadga. **Styrelsen** leder informationsverksamheten genom att godkänna anvisningar och planer för informationen. För informationen om beslutsfattandet inom **nämndernas och direktionernas** sektorer svarar den informationsansvariga för varje organ.

Fullmäktigemötena är öppna för allmänheten och medierna om inte fullmäktige särskilt beslutar att något ärende ska behandlas bakom stängda dörrar. I andra organ är sammanträdena däremot slutna, om inte organet beslutar hålla öppna sammanträden. Diskussionerna under slutna sammanträden är konfidentiella. Kommunens eller organets informationsansvariga som deltar i sammanträdena informerar om de viktigaste besluten.

Ordföranden ger förslag till riktlinjer

Ordförandens roll som gemensam informatör för fullmäktige, styrelsen, nämnden eller direktionen understryks när beslutens innehåll ska förklaras. I beredningsskedet framför även ordföranden endast sina egna ståndpunkter både i fråga om tidsschema och tekniska frågor som har att göra med behandlingen. Ordföranden kan inte ensam besluta om huruvida ärendena är offentliga utan offentligheten är på tjänstemännens ansvar i beredningsskedet, och när organet behandlar ärendet är det organet som beslutar om offentligheten. Om handlingars offentlighet bestäms i lagen om offentlighet i myndigheternas verksamhet.

Ordföranden representerar kommunen och organet som en person med överblick över omfattande helheter och riktlinjer. I allmänhet representerar fullmäktiges och styrelsens ordförande kommunen utåt tillsammans med kommundirektören. De uppträder i medierna och håller tal för kommunen. I ordförandeuppdraget understryks då behovet av: en helhetssyn på kommunens utveckling, de gemensamma riktlinjerna – som går utanför de egna politiska målen – och ansvaret för hela organisationen. Den allmänna bilden av kommunen och utformningen av personalpolitiken beror i stor utsträckning på ledande förtroendevaldas framträdanden och ställningstaganden.

Kommunens **tjänsteinnehavares** ansvar för informationen i kommunen fastställs i förvaltningsstadgan och verksamhetsstadgan inom ramen för den operativa verksamheten. Den ledande principen är att var och en ansvarar för informationen om de frågor som hör till det egna ansvarsområdet. En välplanerad information förutsätter ett nära samarbete mellan kommunledningen och den informationsansvariga.

Yttrandefriheten gäller såväl förtroendevalda som kommunens personal. I offentligheten måste klart sägas ut när det är fråga om en personlig åsikt. En konstruktiv offentlig debatt, där man sätter värde på den kommunala verksamheten och kommuninvånarna, främjar behandlingen av ärenden och samarbetet. Det är alltid bättre att behandla konfliktsituationer genom intern diskussion än i offentligheten.

Medierna arbetar självständigt

Fastän kommunen är skyldig att ge information arbetar medierna självständigt. Kommunen bör betjäna alla medier jämlikt. Personliga eller politiska intressen får inte styra informationen till medierna. Journalisternas frågor ska besvaras snabbt och sakligt. Man bör komma ihåg att en representant för kommunen som talar med en journalist uttalar sig offentligt.

Den som intervjuas har rätt att granska sina uttalanden innan de publiceras. Man kan be om korrigeringsuppsättningar, men det är inte rimligt att ändra åsikt i det här skedet. Den intervjuade kan inte heller ändra på inlagets eller artikelns stil och övriga innehåll.

Om personligt sårande och felaktiga uppgifter publiceras har den som utsätts för det rätt att få en rättelse publicerad. I övriga konfliktsituationer överväger medierna själva om de ska publicera en rättelse. En vanlig insändare medför inte rätt till rättelse. En politiker måste också på grund av sin ställning bereda sig på att den offentliga debatten kan vara extra skarp.

Det finns skäl att bemöta frågor och felaktiga uppgifter som behandlas i medierna. Det är på tjänsteinnehavarnas ansvar att formulera och skicka svar som gäller kommunen. Den offentliga diskussionen bör vara konstruktiv – det är bäst att undvika ofruktbara dispyter.

Massmedierna ber ofta om de förtroendevaldas åsikt i ärenden som ska beredas. Man kan framföra åsikter men det går också att låta bli att ta ställning om det ännu inte finns tillräcklig information om ärendet. Ett ställningstagande som framförts i offentligheten kan vara svårt att ändra, men även det måste man våga göra om ny information leder till nya slutsatser. En tidigare framförd åsikt gör inte den som framfört den jävig när det gäller att fatta beslut.

En av uppgifterna för medierna är att övervaka maktutövningen och användningen av skattemedel. Till detta hör att ställa tillspetsade och obekväma frågor och att rota i fakta som inte kommer fram i den officiella informationen. Inför svåra frågor måste man hålla fast vid ärlighet och öppenhet.
(utdrag ur ABC för ordförande, Kommunförbundet 2012)

Kommunikationsorganisationen

Stadens strategi som är godkänd av fullmäktige utgör grunden för kommunikationen vid stadens sektorer. Stadsstyrelsen leder och övervakar stadens kommunikation. I praktiken har stadsdirektören huvudansvaret för stadens kommunikation. Inom varje sektor har sektordirektören ansvar för sektorns kommunikation.

Stadens sektorer ska som miniminivå för kommunikationen tillämpa dessa anvisningar, men de kan också välja att ställa målen för kommunikationen högre än miniminivån. I sin kommunikation ska varje sektor beakta de särskilda behoven inom sitt verksamhetsområde. Stadskansliets informatör och kommunikationsteamet samordnar stadens kommunikation som helhet. De ger behövliga råd och instruktioner om stadens kommunikation med utgångspunkt i dessa anvisningar, samt bistår såvitt möjligt de olika sektorerna och resultatområdena i att utveckla sin kommunikation. Stadskansliets kommunikationsteam håller regelbundna möten med representanter för personalförvaltningen och dem som sköter kommunikationen inom de olika sektorerna.

Det är viktigt att kommunikationspersonalen redan i beredningsskedet får tillgång till all nödvändig information den egna organisationen besitter om ett ärende. Den bästa lösningen är att kommunikationspersonalen är direkt underställd ledningen, eftersom detta säkrar tillförlitlig och snabb kommunikation. De bör också ha rätt att delta i ledningsgruppernas och organens möten inom sin sektor. Stadens informatör deltar i stadsstyrelsens och fullmäktiges möten.

Hela stadens personal deltar i den informella kommunikationen. Kommunikationsfärdigheter krävs av såväl ledningen, planerarna och de sakkunniga som av kundservicepersonalen. Både personalens och de förtroendevaldas kommunikationsfärdigheter kan upprätthållas genom lämplig utbildning. Kommunikationsfärdigheter bör alltid ingå som ett centralt element i den chefsutbildning som staden erbjuder sina anställda.

10. Intern kommunikation

En kommunikation som på ett planerat och organiserat sätt utförs inom en organisation kallas för personalkommunikation eller intern kommunikation. Med hjälp av intern kommunikation informeras personalen om mål, strategier, planer, verksamhet, tjänster, ekonomi, kommande ändringar, beslut, personalförmåner och aktuella frågor inom staden eller dess sektorer och resultatområden. Utöver att informera strävar man efter att förklara olika frågor, att göra dem lättare att förstå och att ge bakgrundsinformation om dem. Den interna kommunikationen skapar också förutsättningar för den externa kommunikationen, eftersom var och en som hör till stadens personal förmedlar information också i sin närmaste omgivning.

Målet för intern kommunikation är en engagerad personal som förbinder sig till sitt arbete och som har fått mångsidig, öppen och vältajmad information om organisationens verksamhet och bakgrunden till den. Den interna kommunikationen ska vara aktiv, förutseende, öppen, tillräcklig och interaktiv, och den ska ske i rätt tid och på alla organisationsnivåer. Öppen kommunikation betyder att informationen om verksamheten är sanningsenlig, realistisk och objektiv. Utöver framgångarna tar informationen även upp de problematiska frågorna och hur man har planerat att lösa dem.

Målet för intern kommunikation är att stöda organisationens verksamhet, att informera om verksamheten, att ge bakgrundsinformation om den, att förmedla organisationens målbild till personalen och att främja interaktionen och diskussionen inom organisationen. Interaktionen inom organisationen främjar att gemensamma mål fastställs samt att de uppnås och förverkligas. Att delta i diskussionen ökar insikten i verksamheten och målen samt ökar engagemanget i gemenskapen. Interaktionen leder till utvecklingsidéer, och utöver det till respons som stöder beredningen och planeringen. Målgruppen eller kommunikationspartnern för intern kommunikation är personalen.

Personalen ska vara den första att få information om sådana frågor som berör stadens verksamhet eller den ska åtminstone få informationen samtidigt som den ges ut till allmänheten. Sådana frågor är t.ex. viktiga planer och ändringar inom organisationen, verksamheten eller servicen.

Ledarskapet i förändrade situationer förutsätter öppenhet och interaktion. Senast då de föreslagna ändringarna blir offentliga i beslutshandlingar ska personalen underrättas om dem och diskussioner föras med de anställda vars arbete väsentligt kommer att påverkas av ändringarna. För detta ändamål kan t.ex. informations- och diskussionsmöten ordnas för personalen.

Stadskansliet **ansvarar** för den centraliserade interna kommunikationen inom staden. Chefen för en sektor eller ett resultatområde ansvarar för den interna kommunikationen inom sektorn/resultatområdet i fråga. I en enhet ansvarar enhetens chef för den interna kommunikationen. I sista hand är alltså cheferna ansvariga för tillräcklig och öppen intern kommunikation som sker i rätt tid, men samtidigt är verksamhetsmodellen för den interna kommunikationen decentraliserad: den som har informationen ger också ut den.

Chefen har ansvar för den interna kommunikationen inom arbetsenheten. Chefens uppgift är att berätta om förvaltningens verksamhet och mål samt om vad målen konkret innebär för verksamheten och arbetet inom enheten. Den interna kommunikationen inom enheterna bygger på diskussion och interaktion som det är önskvärt att alla deltar i.

Stadens personal ska ha bra kommunikations- och interaktionsberedskap för växelverkan med stadsborna och klienterna. Detta omsätts i praktiken bl.a. så att tjänsteinnehavare ska svara inom en rimlig tid då en invånare har begärt att bli kontaktad. Varje anställd är informationsförmedlare i sådana frågor som ingår i hans eller hennes ansvarsområde. Personalen för aktivt fram de meddelanden, den respons och de utvecklingsidéer som fås av stadsborna genom olika responsystem för beredning och planering.

11. Offentlighetsprincipen och kommunikationen

Enligt den offentlighetsprincip som ingår i grundlagen är handlingar och andra upptagningar som innehas av myndigheterna i regel offentliga. Likaså ingår det i grundlagen en princip om skydd för privatlivet enligt vilken allas privatliv är skyddat, och om skyddet för personuppgifter stadgas närmare genom lag. Allmänna lagar om offentlighet i förvaltningen samt om skydd av personuppgifter och om informationsskydd är offentlighetslagen och personuppgiftslagen. För de anställda gäller också lagen om integritetsskydd i arbetslivet.

Offentlighetslagen ålägger myndigheten att producera och sprida information. Härvid ska myndigheten se till att de handlingar eller förteckningar över handlingar som är centrala för allmänhetens möjligheter att få uppgifter vid behov finns att tillgå på bibliotek eller i allmänna datanät eller på något annat för allmänheten lättillgängligt sätt.

Offentligheten tryggar invånarnas möjlighet att följa och övervaka myndigheternas verksamhet. Offentlighetsprincipen är också viktig för invånarnas rättskydd.

Den grundlagsstadgade yttrandefriheten gäller även stadens anställda. De har rätt att i offentligheten framföra åsikter om ärenden som de behandlar i tjänsten. En person i stadens tjänst kan också framföra sina åsikter om sådana ärenden som han eller hon med största sannolikhet har intressant information om. Personen i fråga ska dock göra klart när han eller hon representerar organisationen resp. ger utlåtanden som privatperson. En tjänsteinnehavare eller anställd har rätt att som privatperson även framföra åsikter som avviker från arbetsgivarens synsätt.

Dataskyddslagen bereds som bäst. Lagen kompletterar och specificerar EU:s allmänna dataskyddsförordning, som trädde i kraft 25.5.2018. Den föreslagna lagen är en allmän lag som ska tillämpas på behandling av personuppgifter, och som samtidigt upphäver personuppgiftslagen. Grankulla stad har i enlighet med bestämmelserna i dataskyddsförordningen utsett ett dataskyddsombud. Som stöd för dataskyddsombudet har ett dataskyddsteam bestående av representanter från stadens sektorer bildats. Dataskyddsteamet kartlägger processerna som berör personuppgifter och gör upp beskrivningar av processerna samt identifierar riskerna. Personalen ges utbildning och personalens engagemang för att följa dataskyddsreglerna säkras. Dataskyddsombudet ska i god tid kallas in som deltagare i arbetet med alla frågeställningar som ansluter till skyddet av personuppgifter.

12. Kanaler för kommunikation som staden använder

Grankulla stad använder sig av följande kanaler för sin kommunikation:

• stadens webbplats
• intranätet
• e-post
• telefonväxeln
• information via medierna
• personalinformation
• informationsmöten för klienter
• meddelanden till klienter
• telefonjour
• telefonsamtal direkt till stadens anställda
• tidningsannonser
• anslagstavlor
• meddelanden direkt hem
• diskussionsforum på webben och sociala medier
• mediebevakning

Valet av kommunikationskanaler påverkas av att kommunikationsfältet befinner sig i ett tillstånd av konstant snabb förändring och utveckling, särskilt då det gäller webbkommunikation. Staden följer aktivt med den snabba utvecklingen inom branschen och är fördomsfritt beredd att ta i bruk nya former av kommunikation och medel för att hålla kontakt med stadsborna. Sociala medier är redan en väletablerad del av webbkommunikationen i stort och används också allt oftare för kommunens kommunikation.

13. Tio tips för dig som använder sociala medier

1. Inom Grankulla stad betraktas sociala medier som ett viktigt och intressant fenomen, som en möjlighet, som nya verksamhetsmodeller och tjänster. Staden förhåller sig positivt till att personalen använder sociala medier.
2. Var och en får skapa en personlig profil i valfri social nätverkstjänst. Om du inte alls deltar i sociala medier i din yrkesroll, så rekommenderar vi att du inte använder din e-postadress hos staden för att registrera dig.
3. Uttryck tydligt både för dig själv och andra när dina inlägg ingår i stadens officiella kommunikation och när inläggen utgörs av dina personliga åsikter. Lojalitet till din arbetsgivare är viktigt i all verksamhet!
4. Om en profil i en social nätverkstjänst skapas i stadens namn ska du först definiera i vilket syfte profilen skapas, vilken nytta den ska ge och vem som uppdaterar den. Kom ihåg att säkra tillräckliga resurser för uppdateringen av profilen. Profiler i sociala medier som ska användas i arbetet ska skapas i samarbete med stadens kommunikationsgrupp.
5. Även om staden finns i olika sociala medier ska den som vill sköta något ärende kontakta staden via de officiella kanalerna.
6. Stadens olika enheter avgör i samarbete med stadens kommunikationsgrupp när det kan tillföra mervärde att staden eller en tjänsteman aktivt deltar i en diskussion. Diskussionen på nätet är till sin natur ofta både tillspetsad och polariserad. Staden håller hög tröskel för att ingripa i diskussionen.
7. Följ med andra innan du själv deltar. Känn till etiketten på de olika forumen och visa respekt för deras sätt att fungera. Då du lägger upp material på webben ska du ha användarrättigheter till materialet. Du har själv ansvar för det du säger.
8. När något har lagts upp på webben finns det där i all framtid. Om du tvivlar på om du ska lägga upp något, så lönar det sig att överväga om det alls är värt det. Säg inte något sådant på webben som inte skulle säga på en offentlig plats. Tänk efter och fråga också din närmaste chef om inte är säker på hur du ska göra. Inse att det finns gränser för öppenheten, och respektera andras privatliv lika mycket som ditt eget.
9. Säg till om du ändrar på ditt ursprungliga budskap. Erkänn genast om du har begått ett misstag.
10. Se till datasäkerheten, informationsskyddet och din egen integritet.

(Kommunikationsministeriet, Sosiaalisen median ohjeet, interna publikationer 4/2010)

III Utvärdering och uppföljning

Stadens olika sektorer ansvarar för utvecklingsåtgärderna inom delaktighetsprogrammet som en del av sin verksamhet. Sektorerna har ansvarspersoner för delaktighet, som har ansvar för att följa upp att åtgärderna omsätts i praktiken.

Delaktighetsprogrammet utvärderas årligen i samband med stadens bokslut och utvärderingen av strategin.

Programmet uppdateras en gång per fullmäktigeperiod. Det uppdaterade delaktighetsprogrammet fastställs av stadsstyrelsen.

Mål och uppföljning

Omfattande invånarenkät	Vart annat år (nästa 2019)
Enkät om delaktighet och kommunikation	En gång om året (nästa 2019)
Utvärdering av fullmäktigeperioden (fullmäktigeledamöterna)	En gång per fullmäktigeperiod
Omfattande personalenkät	Vart annat år (nästa 2019)

Utöver dessa kan enkäter göras inom enskilda sektorer, antingen periodiskt eller vid behov.

BILAGA 1. 10 steg till delaktighet

Processen för en övergripande medborgardialog kan delas in i *planering, genomförande* och *uppföljning*. Processen leder fram till ett beslutsunderlag, antingen för fortsatt dialog eller för beslut i fullmäktige, styrelse eller utskott. Efter beslutet följer ett avslutande implementeringsarbete som leder till konkreta förbättringar.

1. STEG 1: VARFÖR?

Checklista:

- Kan medborgarna påverka i sakfrågan?
- Om de kan påverka, är medborgarnas möjlighet till påverkan i frågan tydligt definierad?
- Är syftet med medborgardialogen tydligt, det vill säga vad dialogen ska leda till?
- Är det tydligt vilka politiska beslut som är möjliga?
- Finns det kunskap om vilka dialoger som genomförts tidigare i samma fråga (i egen kommun eller i andra kommuner)?

2. STEG 2: VEM?

Checklista:

- Vilka målgrupper berörs av frågan?
- Finns det kunskaper om hur berörda medborgare tar till sig information i vardagen?
- Vilka kanaler är bäst lämpade för att nå ut till dem som är mindre aktiva?
- Finns det information som behöver översättas eller anpassas för vissa målgrupper?
- Var och när är det mest lämpligt att dialogen äger rum för att bäst möjliggöra ett representativt deltagande?
- Finns det föreningar och/eller organisationer som bör rådfrågas för att bäst nå ut till de berörda målgrupperna?

3. STEG 3: HUR?

Checklista:

- På vilket sätt är den aktuella sakfrågan konkret och beslutsrelevant?
- Vilken eller vilka nivåer av delaktighet innebär medborgardialogen – information, konsultation, dialog, inflytande eller medbestämmande?
- Eftersträvas ett medborgerligt medbeslutande i sakfrågan?
- Om svaret är ja, är det klargjort på vilket sätt detta medbeslutande kommer att säkras?
- Finns det en beredskap hos de förtroendevalda att respektera och säkerställa implementeringen av det medborgerliga medbeslutet?

4. STEG 4: NÄR?

Checklista:

- Finns det en tidplan för berednings- och beslutsprocessen?
- Är det något som talar emot att genomföra en medborgardialog tidigt i processen ovan?
- Ska medborgardialogen genomföras under en del av, under hela eller vid flera tillfällen i processen?

5. STEG 5: RAMEN?

Checklista:

- Vem ansvarar för att genomföra de olika delarna i medborgardialogen?
- Finns det en budget/kostnadsberäkning för den aktuella frågan?
- Om inte, kommer medborgardialogen genomföras i ett så tidigt skede att resultaten kommer att kunna påverka budgetprocessen?

- Vilka kostnader/resurser behövs för att kunna genomföra medborgardialogen – och vem står för dessa?
- Ifall det finns en klar budget/kostnadsram för den aktuella frågan: På vilket sätt kommer medborgardialogen att kunna påverka utformningen inom kostnadsramen?
- Om medborgardialogen ska utmynna i ett medbeslutande: Vilka finansiella utfall kommer valet av olika alternativ att kunna ha?

6. STEG 6: METODEN

Checklista:

- Har en lämplig metod valts utifrån syfte, målgrupp, resurser och tidsperspektiv?
- Har alla praktikaliteter tänkts igenom (bokning av tillgänglig lokal, beställning av tilltugg, framtagning av presentationsmaterial etc.)?
- Behövs en språk- eller teckenspråkstolk för att inkludera alla deltagare?
- Behöver eventuellt material finnas tillgängligt på flera språk, eller för synskadade?

7. STEG 7: KOMMUNIKATION

Checklista:

- Vilken information behöver deltagarna få innan dialogen startar? Vem tar fram den?
- På vilket sätt och av vem ska deltagarna informeras?
- Vilka övriga bör informeras och när ska detta ske?
- Vem eller vilka dokumenterar medborgardialogen?
- Hur kan det säkerställas att dokumentationen också går att förstå för någon som inte deltagit i dialogen?

8. STEG 8: ÅTERKOPPLING

Checklista:

- Vad ska återkopplas till medborgarna: tack och beslutsprocessen framåt, sammanställning av synpunkter, när det kommer finnas ett resultat och konkreta förbättringar?
- Har beslut fattats om återkopplingen?
- Vilka grupper ska nås av återkopplingen? Endast registrerade deltagare eller även andra grupper?
- Kanske alla invånare?
- Vilka kanaler är bäst lämpade för att säkerställa att målgruppen nås?
- Är målgruppen informerad om var, hur och när återkopplingen kommer att ske?
- Finns det en plan för att återkoppla resultat även på lång sikt?

9. STEG 9: UTVÄRDERING

Checklista:

- Är det tydligt att medborgarna genom sitt deltagande har utövat inflytande på den fortsatta processen?
- Är formerna för utvärderingen beslutade redan innan dialogen inleds?
- Är det klart vem som ansvarar för utvärderingen?
- Är det beslutat på vilket sätt deltagarna ska medverka i utvärderingen?

10. STEG 10: RESULTAT

Checklista:

- Hur ska resultaten av medborgardialogen analyseras?
- Är medborgardialogens syfte på ett tydligt sätt kopplat till resultatanalysen?
- På vilket sätt länkas medborgardialogens resultat till den fortsatta berednings- och beslutsprocessen?