

## Kommunikationsplattform för miljökontoret

D-nr 2012-6033

Antagen av miljö- och hälsoskyddsnämnden den 11 december 2012

## **Miljökontorets uppdrag, mål och strategi**

Miljökontorets uppdrag är att skapa en god livsmiljö och hållbar samhällsutveckling i Uppsala kommun. Arbetet bedrivs genom tillståndsgivning, tillsyn, kontroll och förrättningar. Målet är ett friskt och tryggt Uppsala som utvecklas strukturerat och hållbart. Detta mål kräver ständigt arbete, och miljökontorets medarbetare är alla medskapare i den processen.

Verksamheten bedrivs utifrån medborgarnas uppdrag men arbetet riktas mot de personer och verksamheter som berörs av eller efterfrågar tjänster inom nämndens ansvarsområden. Det är sakägarna och verksamhetsutövarna som miljökontoret definierar som kunder.

Miljökontoret har under senare år haft strategin att satsa på goda möten. Detta har förändrat kundrelationerna i grunden, och skapat en förflyttning mot att miljökontoret idag är mer av en samarbetspartner. Genom att vara kunniga, uppskattande och serviceinriktade hjälper miljökontoret kunden att lyckas.

## **Fyra perspektiv som visar vägen för vår kommunikation**

På miljökontoret har vi identifierat fyra perspektiv som hjälper oss att använda kommunikation som ett verktyg för att leverera vårt uppdrag. De fyra perspektiven är lika viktiga och ska tillsammans ge riktning åt beslut och vägval när det gäller vår kommunikation.

### **De fyra perspektiven är:**

- Vår viktigaste relation är kunden
- Vår strategi att skapa goda möten genomsyrar all vår kommunikation
- Vi delar med oss av vad vi kan och vad som gäller på ett sätt som alla förstår
- Vi är trygga i myndighetsrollen

## **Vår viktigaste relation är kunden**

Vägen till att leverera vårt uppdrag går via kunderna – det är i samspel med dem som värdet i vår verksamhet skapas. Därför ska det vara tydligt för våra kunder att vårt arbete planeras och bedrivs för att ge dem det stöd och den service de behöver.

### **För vår kommunikation innebär det att:**

- Vi är tillgängliga. Det är enkelt att komma i kontakt med oss.
- Vi utformar ansökningar och formulär så att det är lätt för kunden att göra rätt.
- Vår ambition är att så mycket som möjligt ska kunna utföras den tid på dygnet det passar kunden.

- När vi utvecklar nya tjänster, som exempelvis e-tjänster, gör vi det utifrån kundens perspektiv.
- Vi är tydliga när vi kommunicerar kring handläggningstid och avgifter.
- Vi strävar efter nöjda kunder, även om de inte alltid blir nöjda med beslutet.

## **Vår strategi att skapa goda möten genomsyrar all vår kommunikation**

Ett bra möte skapar trygghet och en öppenhet där kunden vågar fråga och vi blir medskapande i deras lärande och chans att lyckas. Det goda mötet kännetecknas av nyfikenhet, anpassning, uppskattning och att vi visar att vi anstränger oss. Målet är att ett möte med miljökontoret ska ge energi och lägga grunden till en fortsatt bra relation.

### **För vår kommunikation innebär det:**

- Vi tillämpar nyfikenhet, anpassning och uppskattning och vi visar att vi anstränger oss även i annan typ av kommunikation än det fysiska mötet.
- Vi använder annan typ av kommunikation för att stödja det goda mötet, till exempel genom ”rapport från mötet”, ”frågor efter mötet”, ”bra att veta inför mötet”, ”kontakt efter mötet” osv.
- Vi ser mötet med kunden som en möjlighet till kunskapsinhämtning.

## **Vi delar med oss av vad vi kan och vad som gäller på ett sätt som alla förstår**

Bland våra kunder finns ett brett spektrum av människor och vi kan inte dra några generella slutsatser om dem som grupp. I vår strävan att stötta kunden att lyckas ska vi vara bra på att förklara vad som gäller så att den vi möter förstår. Detta oavsett vilka förkunskaper, språkkunskaper och erfarenheter personen har.

### **För vår kommunikation innebär det:**

- Vi anpassar oss alltid till personen vi möter.
- Vi är bra på att förklara lagstiftning och regler.
- Vi anpassar mängden information och graden av detaljnivå till vad som är relevant i situationen.
- Vi tar oss tid att motivera och sammanfatta våra budskap.
- Vi är medvetna om vilka begrepp vi använder och strävar efter entydighet i alla former av kommunikation.

## Vi är trygga i myndighetsrollen

Vi är erfarna i myndighetsrollen och har ett moget och reflekterande förhållningssätt till vårt uppdrag. Ledord för verksamheten är objektivitet, integritet, rättssäkerhet och transparens. Det här är begrepp som vi känner ödmjukhet och trygghet inför och som präglar vårt arbete.

### För vår kommunikation innebär det:

- Vi är tydliga med vår roll, vårt uppdrag och vårt mandat gentemot kunder, men också i vår relation till övriga delar av kommunen och till andra myndigheter.
- Vi består av olika avdelningar men miljökontoret är ett och samma lag.
- Vår verksamhet är transparent. Media och medborgare har rätt till insyn och vi har ett positivt förhållningssätt till den öppenheten.
- Vi eftersträvar objektivitet och integritet i allt vi gör. Alltifrån i hur vi skriver till hur vi möter kunder och hur vi hanterar kritik mot våra beslut.
- Vi är myndighetsutövare och driver därmed inte egna frågor.
- Vi vill vara en förebild för andra miljökontor i hur vi hanterar och levererar vårt uppdrag.
- Vår verksamhet är välplanerad och därför kan vi kommunicera proaktivt.

## Om kommunikationsplattformen

Kommunikationsplattformen är utvecklad utifrån intervjuer med politiker i miljö- och hälsoskyddsnämnden och med tjänstemän på miljökontoret. Innehållet är genomarbetat under en workshop med samtliga medarbetare. Kommunikationsplattformen är beslutad av nämnden.

Ambitionen är att kommunikationsplattformen ska ge riktning och stöd i beslut om kommunikation. Om till exempel en idé om en ny broschyr eller e-tjänst diskuteras ska man utifrån de fyra perspektiven kunna utvärdera om den ligger i linje med den fastslagna kommunikationsplattformen. Utifrån plattformen kan bilagor med mer konkreta riktlinjer inom vissa områden utvecklas. Exempel på detta kan vara miljökontorets relation till media, miljökontoret i sociala medier eller kriskommunikation.