

Handläggare
Erik Wagner Sobelius
Telefon: 08-50818042

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2024-04-18

Kommunikationsprogram för Stockholms stad, KS 2024/112. Remiss

Svar på remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen av förslag till Stockholms stad kommunikationsprogram.

Sammanfattning

Det nya kommunikationsprogrammet syftar till att stärka hela stadens förmåga till effektiv kommunikation som bidrar till ökad kunskap om och förtroende för verksamheten. Programmet syftar även till att säkerställa offentlighetsprincipens innebörd om allmänhetens och medias rätt till insyn i och tillgång till information om kommunens verksamhet.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget och instämmer i att det är av stor vikt att ha ett kommunikativt perspektiv på verksamheten. Det är exempelvis bra att programmet ligger i linje med stadens kvalitetsprogram. Förvaltningen ser dock att förtydliganden kan göras kring rollfördelning, kriskommunikation och internkommunikation.

Bakgrund

Stockholms stad har sedan mitten av 1990-talet haft övergripande riktlinjer för stadens kommunikation där det senaste styrdokumentet är *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017–2022*. Förslaget till kommunikationsprogram tar avstamp i tidigare kommunikationsprogram och relevanta styrdokument, exempelvis kvalitetsprogrammet och stadens personalpolicy.

Det är särskilt två omvärldsfaktorer som påverkat detta förslag: De senaste åren har kännetecknats av flertalet kriser och ett förändrat säkerhetspolitiskt läge, en utveckling som innebär ett mer osäkert omvärldsläge. Krisberedskap är en central fråga för staden. Vidare

har den tekniska utvecklingen med digitalisering och artificiell intelligens gjort, och fortsätter att göra, stora kliv. Offentliga organisationer behöver med detta förhålla sig till att användarbeteenden och förväntningar hos målgrupper och intressenter förändras fort.

Remissen i sammanfattning

Kommunikationsprogrammet ska stärka stadens förmåga till ändamålsenlig kommunikation som är målgruppsanpassad, sammanhållen och värdeskapande för målgrupper och intressenter.

Programmet ska medverka till att nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete gör det enkelt att ta del av stadens service och tjänster och bidrar till förtroendet för och tilliten till Stockholms stad.

Programmet ska stödja en objektiv och saklig kommunikation som är tillgänglig för alla målgrupper. Det ska även underlätta för ett kommunikationsarbete som medverkar till säkerställandet av offentlighetsprincipens innebörd om allmänhetens och medias rätt till insyn i och tillgång till information om kommunens verksamhet.

Programmet anger ansvar och roller för kommunikationsarbetet, definierar dels vad som avses med ett kommunikativt perspektiv på verksamheten, dels vad som kännetecknar en strategisk och värdeskapande kommunikation.

Programmet formulerar tre övergripande kommunikationsmål och tre övergripande huvudbudskap vilka syftar till att stödja en sammanhållen bild av staden. Förvaltningar och bolag utgår från dessa när i kommunikationsarbetet formulerar mål och budskap för projekt och aktiviteter inom sina respektive verksamhetsområden.

Programmet anger centralt viktiga arbetssätt för effektiv kommunikation såsom samverkan inom och utom stadens organisation, planering och uppföljning, målgruppsanalys samt kriskommunikation.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av förvaltningschefens stabsenhet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till reviderat förslag på kommunikationsprogram. Vikten av att ha ett kommunikativt perspektiv på verksamheten ligger i linje med stadens kvalitetsarbete och kvalitetsprogram. Att ha god målgruppskänedom är grunden för god verksamhetsutveckling och effektiv kommunikation.

Förvaltningen ställer sig också positiv till övergripande kommunikationsmål och huvudbudskap. Vidare ser förvaltningen positivt på att kommunikation så tydligt beskrivs som en kärnverksamhet och således inte enbart som en stödfunktion. Stor del av nämndens verksamhet handlar om att nå ut till rätt målgrupp genom att bjuda in, informera, etc.

Förvaltningen kan konstatera att förslaget till ny kommunikationsplan inte har lika konkreta skrivningar om rollfördelningar som tidigare kommunikationsplaner har haft (vilket har varit uppskattat och användbart för organisationen). Inom ett stadsdelsområde ligger ofta ett stort kommunikativt ansvar på chefer och på medarbetare i de olika verksamheterna. Därför vill förvaltningen även lyfta vikten av att det finns lättillgängliga verktyg och löpande fortbildning för kommunikationsarbete. Detta för att bidra till en sammanhållen och effektiv stadsövergripande kommunikation. Det ska med andra ord vara lätt att göra rätt.

För att hålla samman stadens kommunikation behövs samverkan, vilket beskrivs förtjänstfullt i förslaget. Förvaltningen anser dock att samordning krävs i större utsträckning än vad förslaget medger, inte minst för att förenkla och tydliggöra riktlinjer, verktyg och till exempel internutbildningar.

Nyttjandet av nya tekniker kan förändra förvaltningens arbetssätt i positiv riktning, men kräver ett stadsövergripande och gemensamt arbetssätt.

Kriskommunikation är ett område som enligt förvaltningen snarare borde vara en viktig utgångspunkt för kommunikationsarbetet, än en specifik metod.

Avslutningsvis vill förvaltningen lyfta behovet av skrivningar som tydligare framhåller vikten av strategisk och strukturerad intern kommunikation. Stadsdelsförvaltningar har en bred verksamhet som ställer särskilda krav på intern kommunikation. Detta är centralt för att Stockholms stad ska ha ett starkt arbetsgivarvarumärke men också viktigt för att främja information och samverkan över verksamhetsgränser. Det senare skapar förutsättningar för ett mer framåtlutande och innovativt arbetssätt utifrån stockholmarnas fokus.

Förvaltningen bedömer inte att kommunikationsprogrammet innebär några betydande miljö- och klimatkonsekvenser.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Första stadsdelsförvaltning

Ida Malmberg
Stabschef
Första stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Förslag till Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2024-03-20
Ida Malmborg, Stabschef	2024-03-20