

**Handläggare**  
Lena Remaeus  
Telefon: 0850826829

**Till**  
Fastighetsnämnden  
2024-04-23

## Remiss av Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Remissvar

### Förslag till beslut

Fastighetsnämnden godkänner tjänsteutlåtandet som svar på remissen och överlämnar det till kommunstyrelsen.

### Sammanfattning

Fastighetsnämnden har mottagit *Remiss av Kommunikationsprogram för Stockholms stad* (dnr KS 2024/112). Svaret ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast 2024-04-29.

Fastighetskontoret välkomnar kommunikationsprogrammet som är en viktig förutsättning för att skapa en samordnad bild av Stockholms stad. Det är ett användbart styrdokument för kontorets kommunikationsarbete, såväl internt som i mötet med stockholmarna.

För att stärka stadens förmåga att kommunicera effektivt ser kontoret gärna att stockholmarnas perspektiv antas i huvudbudskapen, färre och mer enhetliga begrepp samt utökade avsnitt kring kommunikationens betydelse i olika avseenden.

### Ärendet

#### Bakgrund

Fastighetsnämnden har mottagit *Remiss av Kommunikationsprogram för Stockholms stad* (dnr KS 2024/112). Svaret ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast 2024-04-29.

Stadens senaste styrdokument för kommunikationsfrågor *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017–2022* ska ersättas med ett nytt styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete.

Kommunikationsprogrammet beskriver vikten av ett kommunikativt perspektiv i verksamheten och värdet av målgruppsanpassad kommunikation. Kommunikationsarbetet ska bidra till förtroendet för och tilliten till Stockholms stad och ska stärka förmågan till målgruppsanpassad och sammanhållen kommunikation.

Kommunikationens roll som strategisk och värdeskapande process ska bidra till att uppnå verksamhetens mål och skapa värde för dagens och morgondagens stockholmare.

### **Kontorets analys**

Kommunikationsprogrammet är en viktig förutsättning för att skapa en samordnad bild av Stockholms stad med dess bredd av verksamheter. Det är ett användbart styrdokument för kontorets kommunikationsarbete, såväl i mötet med stockholmarna som internt. Det kommunikativa perspektivet i verksamheten och värdet av målgruppsanpassad kommunikation beskrivs på ett tydligt sätt och fastighetskontoret delar synen på kommunikationens roll som strategisk och värdeskapande process, som bidrar till att uppnå verksamhetens mål och skapar värde för dagens och morgondagens stockholmare.

Fastighetskontoret ser positivt på kommunikationsprogrammet som styrdokument och att det uppdateras vid behov istället för en given tidpunkt. Övergripande kommunikationsmål och utgångspunkter är relevanta och programmet beskriver utmaningar och behov samt ger stöd kring metoder och verktyg som kontoret välkomnar.

Kommunikationsprogrammet är genomarbetat och ligger i linje med fastighetskontorets identifierade behov av intern och extern kommunikation. För att stärka stadens förmåga att kommunicera effektivt ser kontoret gärna att stockholmarnas perspektiv antas i huvudbudskapen, färre och mer enhetliga begrepp samt utökade avsnitt kring kommunikationens betydelse i olika avseenden.

### **Om kommunikationsuppdraget**

Stadens chefer har som en del i sitt ledarskap ett särskilt ansvar för att säkerställa ett kommunikativt perspektiv inom sitt verksamhetsområde. Kommunikationens betydelse i ett ledarperspektiv skulle kunna beskrivas utförligare i samband med avsnittet kommunikationsuppdraget eller ett kommunikativt perspektiv.

### **Demokratisk rättighet**

Tillgänglig och tydlig information om verksamheten och beslut är en demokratisk rättighet och förtroende och tillit till offentlig verksamhet är avgörande. Staden har ett ansvar att främja demokrati och avsnittet som rör utmaningar såsom polarisering, informationspåverkan och desinformation skulle kunna lyftas fram i tydligare, och förslagsvis placeras före det kommunikativa perspektivet i programmet.

### **Utgångspunkter för kommunikation**

Övergripande kommunikationsmål beskrivs under utgångspunkter för vår kommunikation. Målen möjliggörs genom *aktiv, tydlig och tillgänglig* kommunikation.

Under metoder för effektiv kommunikation inleds första stycket med att stadens kommunikation ska vara *planerad, målgruppsanpassad och ge effekt*.

I kommunikationsprogrammet nämns flertalet begrepp; *objektiv, saklig, tillgänglig, samordnad, effektiv, inkluderande, aktiv, tydlig, målgruppsanpassad, planerad o.s.v.* och kontoret föreslår att begreppen i programmet enhetliggörs av pedagogiska skäl.

### **Bilden av Stockholm – våra huvudbudskap**

Nämnder och bolagsstyrelser ska utgå från gemensamma huvudbudskap och kontoret ser positivt på att de är tre till antalet. Stockholms stad:

- skapar värde för dem staden är till för
- utvecklas genom nytänkande och samverkan
- är en ansvarstagande aktör med ett samhällsviktigt uppdrag.

Kontoret ser att huvudbudskapen möjligen kan omformuleras så att de på ett tydligare sätt riktar sig till stockholmarna. Budskapen bör vara mer inkluderande och ringa in värdet för dem vi är till för, snarare än att prata om oss själva som organisation. Kommunikationsperspektivet att anta stockholmarnas fokus bör återspeglas i huvudbudskapen.

### **Stadens kommunikation är för alla**

Att *alla* ska känna sig inkluderade i stadens kommunikation är en bra utgångspunkt, men väl ambitiös och svår att uppnå i praktiken givet resurser och bredden av verksamhet inom staden.

### **En strategisk och värdeskapande process**

Kommunikationsprocessen medverkar till relationsbyggande, samskapande och förtroende. Kommunikationen medverkar till att uppnå en förändring eller insikt hos målgrupperna och till hur staden uppfattas, men stöttar också verksamheten att nå sina mål. Önskvärt att lägga till detta för att ytterligare beskriva kommunikationens syfte.

### **Slut**

### **Bilagor**

1. Kommunikationsprogram

## Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Anders Kindberg, Fastighetsdirektör	2024-04-09
Olga Ekstam, Avdelningschef	2024-04-09