

Handläggare
Anette Hällnäs
Telefon: 08-50829393

Till
Kommunstyrelsen

Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. *Kommunikationsprogram för Stockholms stad* godkänns enligt bilaga till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.
2. Samtliga nämnder ska anta *Kommunikationsprogram för Stockholms stad*.
3. Stockholms Stadshus AB uppmanas att för egen del anta samt att även ge samtliga bolagsstyrelser i uppdrag att anta *Kommunikationsprogram för Stockholms stad* enligt bilaga till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.
4. *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022* upphör med detta beslut att gälla.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande.

Stadsledningskontoret ges i uppdrag att årligen se över programmet och bedöma behov av uppdatering och förnyat beslut.

Sammanfattning

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

Programmet ska stärka nämnders och bolagsstyrelserns förmåga till ändamålsenlig och effektiv kommunikation som bidrar till förtroendet för och tilliten till Stockholms stad. Det ska även underlätta för ett kommunikationsarbete som medverkar till säkerställandet av offentlighetsprincipens innebörd om allmänhetens och medias rätt till insyn och tillgång till information om kommunens verksamhet.

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* (dnr 179-2103/2016). Ett nytt kommunikationsprogram ska ta vid som styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelsers kommunikationsarbete.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av Kommunikations- och omvärldsavdelningen.

Ärendet

Framtagande

Som utgångspunkt har tidigare kommunikationsprogram och erfarenheter från detta används samt ett antal för området särskilt relevanta styrdokument såsom Kvalitetsprogrammet (Dnr 2021/866) och stadens personalpolicy (Dnr KS 2019/988).

I arbetet har används lärdomar från forskningsprojekt vid Lunds universitet där Stockholms stad ingått bland medverkande organisationer, projekt Kommunikativa offentliga organisationer¹ 2020–2023 och projekt Kommunikativa organisationer² 2014-2018. Till arbetet har en referensgrupp bestående av kommunikationsansvariga vid förvaltningar och bolag bidragit med erfarenheter och lärdomar.

Omvärldsfaktorer

I arbetet har ett antal omvärldsfaktorer identifierats som särskilt utmärkande för offentliga organisationers kommunikation: Omvärldsutvecklingen har kännetecknats av flertalet kriser och ett förändrat säkerhetspolitiskt läge, en utveckling som innebär ett mer *osäkert omvärldsläge*. Läget kräver offentliga organisationers hantering och förmåga att agera på ett sådant sätt att förtroendet för och tillit till offentliga organisationer bibehålls.

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 vilket kräver god förmåga att i kommunikationsarbetet se förändringar och ana tendenser. Inom forskningen finns en allt mer utvecklad diskussion om vikten av *kommunikativa organisationer*. Det är organisationer som kännetecknas av öppet kommunikationsklimat, ett aktivt lyssnande

¹ [Kommunikativa offentliga organisationer — Lunds universitet](#)

² [Slutrapporten är här: 7 steg mot den kommunikativa organisationen | Institutionen för strategisk kommunikation](#)

för att kunna utvecklas och anpassas till förändringar och av att chefer och medarbetare har kommunikativ kompetens och tar ett aktivt ansvar för kommunikationen.

Om programförslaget

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 bolagsstyrelsers 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 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.

Stadsledningskontorets synpunkter och förslag

Föreslaget program omhändertar omvärldsfaktorer särskilt relevanta för offentliga organisationers kommunikationsarbete – ett osäkert omvärldsläge, teknisk utveckling och vikten av kommunikativa organisationer.

Programmet bedöms stärka nämnders och bolagsstyrelsers förmåga till en ändamålsenlig och effektiv kommunikation som bidrar till förtroendet för och tilliten till Stockholms stad.

Programmet bedöms ge stöd och vägledning för förvaltningar och bolag i det strategiska och operativa kommunikationsarbetet mot såväl externa som interna målgrupper.

Kommunstyrelsen föreslår att kommunfullmäktige beslutar följande.

1. *Kommunikationsprogram för Stockholms stad* godkänns enligt bilaga till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.
2. Samtliga nämnder ska anta *Kommunikationsprogram för Stockholms stad*.
3. Stockholms Stadshus AB uppmanas att för egen del anta samt att även ge samtliga bolagsstyrelser i uppdrag att anta *Kommunikationsprogram för Stockholms stad* enligt bilaga till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande.
4. *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022* upphör med detta beslut att gälla.

Kommunstyrelsen beslutar för egen del, under förutsättning att kommunfullmäktige beslutar enligt ovan, följande.

Stadsledningskontoret ges i uppdrag att årligen se över programmet och bedöma behov av uppdatering och förnyat beslut.

Fredrik Jurdell
Stadsdirektör

Erica Lawesson
Kommunikationsdirektör

Bilagor

1. Bilaga 1 Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Fredrik Jurdell, Stadsdirektör	2024-01-25
Erica Lawesson, Kommunikationsdirektör	2024-01-24