

Handläggare
Linnéa Lundbäck
Telefon: 08-50810063**Till**
Norra innerstadens stadsdelsnämnd
2024-04-18

Remiss av Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Yttrande till kommunstyrelsen angående remiss KS
2024/112.

Förvaltningens förslag till beslut

Norra innerstadens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Sammanfattning

Norra innerstadens stadsdelsnämnd har fått en remiss av kommunstyrelsen för yttrande senast den 29 april 2024. Remissen består i ett reviderat kommunikationsprogram för Stockholms stad.

Stockholms stads kommunikationsprogram är ett styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete. Programmet ska stärka stadens förmåga till en målgruppsanpassad och sammanhållen kommunikation som skapar värde för dagens och morgondagens stockholmare, näringsliv, samarbetspartners, besökare och medarbetare. Kommunikationen ska bidra till att beslut, uppdrag, arbetssätt och stadens utveckling är transparent och tillgänglig för målgrupperna. I programmet beskrivs stadens övergripande kommunikationsmål och huvudbudskap. Programmet lyfter även fram stadens arbete med kriskommunikation.

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till det föreslagna kommunikationsprogrammet för Stockholms stad. Förvaltningen lämnar ett antal synpunkter, bland annat vad gäller behovet av att bryta ner och målgruppsanpassa stadens huvudbudskap, önskemål om tydligare skrivningar vad gäller ansvars- och rollfördelning inom staden samt vikten av strategisk och strukturerad intern kommunikation.

Bakgrund

Norra innerstadens stadsdelsnämnd har fått en remiss av kommunstyrelsen för yttrande senast den 29 april 2024. Övriga remissinstanser är samtliga nämnder och bolag inom Stockholms stad samt kommunstyrelsens råd för funktionshinderfrågor.

Ärendet

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*. Stadsledningskontoret har nu tagit fram ett förslag till reviderat Kommunikationsprogram för Stockholms stad.

Förslag till Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Stockholms stads kommunikationsprogram är ett styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelsers kommunikationsarbete.

Kommunikationsansvaret i Stockholms stad är fördelat tillsammans med verksamhetsansvaret. Det innebär att den nämnd eller den bolagsstyrelse som ansvarar för ett verksamhetsområde och för att företräda sin verksamhet i olika sammanhang också ansvarar för kommunikation med verksamhetens målgrupper och intressenter. Kostnader och andra resurser för kommunikationsinsatser ska bedömas utifrån väl avvägda analyser av målgrupps- och verksamhetsnytta.

Stadens kommunikation ska vara objektiv och saklig och vara tillgänglig för alla målgrupper. Stockholms stad verkar på invånarnas mandat och uppdrag, och en tillgänglig och tydlig information om stadens verksamheter och beslut är därför en demokratisk rättighet. Kommunikationsarbetet fyller även en viktig funktion för säkerställandet av offentlighetsprincipen genom att allmänheten och media ges rätt till insyn och tillgång till information om kommunens verksamheter.

Kommunikationsbehov och förväntningar på stadens kommunikation ser olika ut hos olika målgrupper. Behov och förutsättningar kan också skifta över tid och mellan individer inom en målgrupp beroende på livssituation. Kommunikationsbehov utvecklas även i takt med omvärldens förändringar. Inte minst innebär digitaliseringen krav på att motverka utanförskap och skillnader i målgruppers möjlighet till delaktighet och tillgång till information.

För att stärka att staden uppfattas som en samlad aktör finns ett antal övergripande kommunikationsmål och huvudbudskap. De tre

övergripande kommunikationsmålen är formulerade utifrån det uppdrag och ansvar som Stockholms stad har. Med aktiv, tydlig och tillgänglig kommunikation ska staden möjliggöra:

- **Tillit och förtroende**
Stadens målgrupper ska känna tillit till och förtroende för Stockholms stad.
- **Tillgänglighet och öppenhet**
Stadens målgrupper ska uppleva att Stockholms stad är en tillgänglig och öppen organisation där det är lätt att ta del av tjänster och service och som det är lätt att få kontakt med.
- **Delaktighet och inflytande**
Stadens målgrupper ska ha möjlighet till inflytande och delaktighet i verksamheten. Målgrupperna ska känna sig inkluderade i kommunikationen.

Nämnder och bolagsstyrelser ska även i sitt kommunikationsarbete utgå från stadens gemensamma huvudbudskap:

- **Stockholms stad är en ansvarstagande aktör med ett samhällsviktigt uppdrag**
I all verksamhet förenas ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbarhetsperspektiv. Staden är pålitlig och professionell i uppdraget för stockholmarna och staden Stockholm.
- **Stockholms stad skapar värde för dem staden är till för**
Verksamheterna är tillgängliga för sina målgrupper och är nyfikna, lyhörda och respektfulla inför deras synpunkter och erfarenheter. Staden är öppen för olika perspektiv, synsätt och mångfald, samt förenklar och utvecklar tjänster, service och bemötande.
- **Stockholms stad utvecklas genom nytänkande och samverkan**
Stockholms stad är en innovativ organisation som vill och som vågar tänka nytt. Utifrån egna och andras lärdomar förbättras och utvecklas verksamheten. Med engagemang och genom samarbete både inom och utom den egna organisationen är staden med och utvecklar dagens och morgondagens Stockholm.

Det ska vara lätt att känna igen och komma i kontakt med Stockholms stad. Staden ska uppfattas som tydlig, begriplig och välkomnande. Information om stadens verksamheter ska vara enkel

att hitta, tillgänglighetsanpassad, utformad och presenterad med användarvänliga gränssnitt i de digitala tjänsterna. Alla ska känna sig inkluderade i stadens kommunikation. En utgångspunkt är därför de olika diskrimineringsgrunderna och stadens checklista för inkluderande kommunikation.

Stadens mediakontakter ska vara sakliga och aktiva. Relationen till media ska präglas av öppenhet och av insikt om mediernas granskande roll och förutsättningar.

Stadens kommunikation ska vara planerad, målgruppsanpassad och ge effekt. För att åstadkomma det ska staden använda väl avvägda metoder och kanaler, enskilt eller i kombination.

Kriskommunikation

Vid oförutsedda händelser med stor påverkan på såväl stockholmarnas vardag som stadens verksamheter är stadens förmåga till enhetlig, samordnad och effektiv kriskommunikation avgörande. Staden ska ge en aktuell, rättvisande och ärlig bild av det inträffade, hur stadens verksamheter är påverkade och hur staden arbetar i den uppkomna situationen. Målgrupperna ska ges goda förutsättningar att fatta egna välgrundade beslut och kommunikationen ska upprätthålla och stärka allmänhetens förtroende för staden och för samhället i stort.

Programmet ska ses över årligen av stadsledningskontoret och uppdateras vid behov genom beslut i kommunfullmäktige.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av kvalitetsavdelningen i samråd med förvaltningens kommunikationsfunktioner.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till det föreslagna kommunikationsprogrammet för Stockholms stad. Ett kommunikativt perspektiv på verksamheten är viktigt för det kommunala uppdraget och ligger i linje med stadens kvalitetsarbete och kvalitetsprogram samt stärker arbetet att anta stockholmarnas perspektiv. I programmet lyfts kommunikation fram som en kärnverksamhet, och inte enbart en stödjande funktion, vilket förvaltningen anser är ett viktigt tillägg i programmet.

Vidare ser förvaltningen positivt på de övergripande kommunikationsmålen och huvudbudskapen. God målgruppskänedom är grunden för god verksamhetsutveckling och effektiv kommunikation. Förvaltningen anser dock att det skulle kunna förtydligas att budskapen behöver brytas ner i den externa och interna kommunikationen i syfte att bli målgruppsanpassade

utifrån stadens olika verksamheter. På så vis kan kommunikationen i än högre grad bli meningsfull och bidra till engagemang.

Förvaltningen kan konstatera att förslaget till nytt kommunikationsprogram inte har lika konkreta skrivningar om rollfördelningar som tidigare program. Tydligheten vad gäller ansvar i det tidigare programmet har varit uppskattad och användbar för organisationen där även vikten av kommunikativ kompetens kan lyftas fram.

Förvaltningen vill även betona att det är betydelsefullt att det finns en övergripande organisation och samordning av stadens kommunikation i syfte att kommunikationen ska vara sammanhållen och effektiv. Nyttjandet av nya tekniker kan förändra förvaltningens arbetssätt i positiv riktning, men kräver ett stadsövergripande och gemensamt arbetssätt, vilket förvaltningen anser saknas i programmet.

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. Det är centralt för att Stockholms stad ska ha ett starkt arbetsgivarvarumärke men också för att främja information och samverkan över verksamhetsgränser. Det senare skapar förutsättningar för att i än högre grad ha stockholmarnas fokus som utgångspunkt i arbetet.

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

Jesper Ackinger
Stadsdelsdirektör
Norra innerstadens
stadsdelsförvaltning

Maria Härenstam
Avdelningschef
Norra innerstadens
stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Kommunikationsprogram för Stockholms stad
2. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Jesper Ackinger, Stadsdelsdirektör	2024-04-05
Maria Härenstam, Avdelningschef	2024-04-05