

**Handläggare**  
Tina Åkesson  
Telefon: 08-50824478**Till**  
Skärholmens stadsdelsnämnd  
2024-04-25

## Kommunikationsprogram för Stockholms stad

- Svar på remiss

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Skärholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som svar på remissen.
2. Beslutet justeras omedelbart.

### Sammanfattning

Skärholmens stadsdelsnämnd har ombetts yttra sig om *Kommunikationsprogram för Stockholms stad*, som ska ersätta stadens senaste styrdokument för kommunikationsfrågor *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022*. Förvaltningen välkomnar att det nya kommunikationsprogrammet formulerar tydliga, övergripande kommunikationsmål för Stockholms stad och ställer sig positiv till att målgruppsperspektivet ges stort fokus.

Förvaltningen ser gärna att en beskrivning av kommunikationsansvar i relation till olika roller inkluderas i det nya programmet. Detta för att ytterligare tydliggöra att ansvaret för att integrera kommunikationsperspektivet i verksamheten inte enbart ligger på kommunikatörer.

Förvaltningen instämmer i vikten av samverkan inom staden. Det möjliggör synergieffekter och kan bidra till att undvika dubbelarbete. Förvaltningen ser gärna att vikten av samverkan inom staden lyfts än tydligare som en del av kommunikationsuppdraget, samt att det nya programmet beskriver den övergripande ansvarsfördelningen för denna samverkan. Därtill ser förvaltningen gärna att värdet av strategisk och strukturerad internkommunikation lyfts tydligare i det nya kommunikationsprogrammet.

### Bakgrund

Skärholmens stadsdelsnämnd har från kommunstyrelsen mottagit, och ombetts yttra sig om, remiss av *Kommunikationsprogram för Stockholms stad*.

## Ärendet

Stadens senaste styrdokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete, *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017–2022*, ska ersättas med ett nytt. Ett förslag på nytt kommunikationsprogram har tagits fram, som ska stärka förmågan till ändamålsenlig och effektiv kommunikation som bidrar till förtroendet för och tilliten till Stockholms stad.

I framtagandet av det nya programmet har ett antal omvärldsfaktorer identifierats som särskilt utmärkande för offentliga organisationers kommunikation. Däribland ett förändrat säkerhetspolitiskt läge, en utveckling som innebär ett mer *osäkert omvärldsläge* och kräver förmåga att agera på ett sådant sätt att förtroendet för och tillit till offentliga organisationer bibehålls. Dessutom har den *tekniska utvecklingen* tagit stora kliv och offentliga organisationer behöver förhålla sig till att användarbeteenden och förväntningar hos målgrupper förändras. Vidare finns inom forskningen en allt mer utvecklade diskussion om vikten av *kommunikativa organisationer*. Det är organisationer som kännetecknas av ett öppet kommunikationsklimat, ett aktivt lyssnande för att kunna utvecklas och anpassas till förändringar och av att chefer och medarbetare tar ett aktivt ansvar för kommunikationen.

Det nya kommunikationsprogrammet ska stärka stadens förmåga till kommunikation som är sammanhållen och värdeskapande för målgrupper.

Programmet formulerar tre övergripande kommunikationsmål, utifrån stadens uppdrag och ansvar. Med aktiv, tydlig och tillgänglig kommunikation möjliggör staden:

- tillit och förtroende
- tillgänglighet och öppenhet
- delaktighet och inflytande

I syfte att stödja en sammanhållen bild av staden formulerar programmet även tre gemensamma huvudbudskap:

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

Vidare anger det nya programmet viktiga arbetssätt för effektiv kommunikation, såsom samverkan, planering och uppföljning, målgruppsanalys samt kriskommunikation.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelning Trygghet och beredskap.

## Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner detta tjänsteutlåtande och överlämnar det som svar på remissen.

Förvaltningen välkomnar att det nya kommunikationsprogrammet formulerar tydliga, övergripande kommunikationsmål för Stockholms stad, och att programmet förtydligar vikten av att ett kommunikativt perspektiv genomsyrar såväl organisation som verksamhet.

Förvaltningen ställer sig också positiv till att målgruppsperspektivet ges stort fokus, då det är en förutsättning för effektiv kommunikation utifrån verksamhetens syfte och mål.

I det senaste styrdokumentet, *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017–2022*, finns en beskrivning av kommunikationsansvar i relation till olika roller, såsom kommunikatör, chef och medarbetare. Förvaltningen ser gärna att en liknande beskrivning inkluderas även i det nya programmet. Detta för att ytterligare tydliggöra att ansvaret för att integrera kommunikationsperspektivet i verksamheten inte enbart ligger på kommunikatörer.

Vidare instämmer förvaltningen i vikten av samverkan och samarbete inom staden, för att säkerställa effektiv kommunikation. Förvaltningen ser att samverkan inom staden är avgörande för att skapa en sammanhållen kommunikation i en stor organisation där förvaltningar och bolag kan ha olika perspektiv och syften i samma frågor. Samverkan möjliggör också synergieffekter och kan bidra till att undvika dubbelarbete. Förvaltningen ser gärna att vikten av samverkan inom staden lyfts än tydligare som en del av kommunikationsuppdraget, samt att det nya programmet beskriver den övergripande ansvarsfördelningen för denna samverkan. Därtill ser förvaltningen gärna att värdet av strategisk och strukturerad internkommunikation lyfts tydligare i det nya kommunikationsprogrammet. I en stor organisation som Stockholms stad är de interna målgrupperna viktiga i flera hänseenden. Medarbetarna är mottagare, kanaler och ambassadörer.

## Jämställdhetsanalys

Förvaltningen anser att innehållet i det nya kommunikationsprogrammet inte innebär en direkt påverkan på de som bor eller vistas i staden utifrån kön. Förvaltningen ser dock att det är viktigt att jämställdhetsperspektivet finns med i såväl målgruppsanalyser och kommunikationsplanering som i genomförandet av kommunikationsinsatser.

Lisa Kinnari  
Stadsdelsdirektör  
Skärholmens  
stadsdelsförvaltning

Magnus Borgsten  
Avdelningschef  
Skärholmens  
stadsdelsförvaltning

### **Bilagor**

1. Kommunikationsprogram för Stockholms stad
2. KS 202/112 Tjänsteutlåtande Kommunikationsprogram för Stockholms stad

## Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Lisa Kinnari, Stadsdelsdirektör	2024-03-27
Magnus Borgsten, Avdelningschef	2024-03-26