

**Handläggare**  
Stefan Lundh  
Telefon: 08-508 15 054

**Till**  
Skarpnäcks stadsdelsnämnd  
2024-04-25

## Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen (Dnr KS 2024/112)

### Förvaltningens förslag till beslut

- Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar att förvaltningens tjänsteutlåtande överlämnas som svar på remissen.
- Paragrafen justeras omedelbart.

### Sammanfattning

Stockholms stads kommunikationsprogram är ett styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete. Kommunikationsprogrammet ska stärka stadens förmåga till ändamålsenlig kommunikation som är målgruppsanpassad, sammanhållen och värdeskapande för målgrupper och intressenter. Förvaltningen är positiv till förslaget på nytt kommunikationsprogram och lyfter särskilt programmets betoning på att ha ett kommunikativt perspektiv i stadens verksamheter. Utöver det lyfter förvaltningen vikten av att möta målgrupper som en kärnverksamhet. Förvaltningen önskar att stadsövergripande verktyg, riktlinjer och arbetsätt som stödjer en enhetlig, samordnad och effektiv kommunikation utvecklas vidare.

### Bakgrund

Nämnden har mottagit en remiss om Kommunikationsprogram för Stockholms stad från kommunstyrelsen i Stockholms stad. Remissen ska vara besvarad den 29 april 2024.

### Ärendet

Förslaget till kommunikationsprogram är ett styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete. Det ska stärka stadens förmåga till ändamålsenlig kommunikation som är målgruppsanpassad, sammanhållen och värdeskapande för målgrupper och intressenter.

Programmet ska medverka till att nämnders och bolagsstyrelseras 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.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom stadsdelsdirektörens stab. Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp samt i pensionärsrådet den 18 april 2024.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen är positiv till förslaget på nytt kommunikationsprogram. Förvaltningen instämmer i att programmet stärker stadens förmåga till ändamålsenlig, effektiv, målgruppsanpassad och sammanhållen kommunikation som skapar värde för dagens och morgondagens stockholmare, näringsliv, samarbetspartner, besökare och medarbetare.

Vidare så ställer sig förvaltningen positiv till de övergripande kommunikationsmålen och huvudbudskapen.

Förvaltningen anser att programmet ligger i linje med stadens kvalitetsarbete och kvalitetsprogram men önskar att kopplingen även ska framgå i texten.

Programmet tydliggör att kommunikation är en process och inte bara enstaka informationsinsatser. Det betonar vikten av att ha ett

kommunikativt perspektiv i stadens verksamheter och att se förmågan att kommunicera verksamheten och möta målgrupper som en kärnverksamhet. Att ha en god kännedom om målgrupperna är grunden för effektiv kommunikation och därigenom en god kvalitet i verksamheterna.

Kommunikationsprogrammet har inte lika tydliga skrivelser om rollfördelningar som det förra programmet. Förvaltningen ser detta, tillsammans med skrivningen om kärnverksamhet ovan, som ett förtydligande av att kommunikationsuppdraget ska ses som helt integrerat i verksamhetsuppdraget vilket är positivt.

På flera håll i programmet betonas vikten av en enhetlig, samordnad och effektiv kommunikation för att till exempel stödja utvecklingsarbete, en gemensam organisationskultur, främja demokrati eller vid kriskommunikation. Förvaltningen önskar att stadsövergripande gemensamma verktyg, riktlinjer och arbetssätt som stödjer detta utvecklas. Det gäller också när ny digital teknik, till exempel AI, kan utveckla stadens kommunikationsarbete.

Att programmet ska ses över årligen är positivt och nödvändigt i en föränderlig omvärld.

Förvaltningen föreslår att tjänsteutlåtandet överlämnas som svar på remissen.

Karin Bülow  
Stadsdelsdirektör  
Skarpnäcks stadsdelsförvaltning

## **Bilagor**

Kommunikationsprogram för Stockholms stad

## Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

**Namn**

Karin Bülow, Stadsdelsdirektör

**Datum**

2024-04-03