

Handläggare
Karolin Bogren Gavling
Telefon: 0850812196

Till
Södermalms stadsdelsnämnd
25 april 2024

Remiss om Kommunikationsprogram för Stockholms stad, KS 2024/112

Remiss från kommunstyrelsen KS 2024/112

Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Beslutet justeras omedelbart

Sammanfattning

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

Programmet ska stärka nämnders och bolagsstyrelser 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.

Förvaltningen ställer sig i stort positiv till reviderat förslag på kommunikationsprogram. Övergripande kommunikationsmål samt huvudbudskapen är förvaltningen positiva till, men förvaltningen önskar ett förtydligande om att budskapen återspeglar stadens ambition. Det är positivt att programmet ligger i linje med stadens kvalitetsarbete och kvalitetsprogram.

Förslaget har inte lika konkreta skrivningar om rollfördelningar som tidigare kommunikationsprogram har haft. Förvaltningen anser därför att ett förtydligande kring rollfördelning skulle underlätta vid implementeringen av programmet i den egna organisationen.

Förvaltningen instämmer med att kommunikationsarbetet behöver förhålla sig till att såväl omvärldsfaktorer som användarbeteenden och digital teknik är under snabb och ständig utveckling. Förvaltningen önskar stadsövergripande och gemensamma arbetssätt, för att kunna göra ansvarsfulla och medvetna vägval.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat ärendet Kommunikationsprogram för Stockholms stad till Södermalms stadsdelsnämnd för yttrande senast den 29 april 2024. Ärendet har remitterats till arbetsmarknadsnämnden, förskolenämnden, idrottsnämnden, kulturnämnden, samtliga stadsdelsnämnder med flera.

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* (dnr 179-2103/2016). Förslaget till kommunikationsprogram tar avstamp i tidigare kommunikationsprogram och relevanta styrdokument, exempelvis kvalitetsprogrammet och stadens personalpolicy.

Programmet anger centralt viktiga arbetssätt för effektiv kommunikation såsom samverkan inom och utom stadens organisation, planering och uppföljning, målgruppsanalys samt kriskommunikation.

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 (AI) tagit stora kliv. Offentliga organisationer behöver med detta förhålla sig till att användarbeteenden och förväntningar hos målgrupper och intressenter förändras. I kommunikationsarbetet krävs därför god förmåga att se förändringar och tendenser.

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 bolagsstyrelser 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 att säkerställa allmänhetens och medias rätt till insyn och tillgång till information om kommunens verksamhet. Det vill säga att offentlighetsprincipen följs.

Programmet anger ansvar och roller för kommunikationsarbetet. Det tydliggör både vad som avses med ett kommunikativt perspektiv på verksamheten och 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:

Kommunikationsmål

Med aktiv, tydlig och tillgänglig kommunikation möjliggör vi:

- *Tillit och förtroende*
Våra målgrupper ska känna tillit till och förtroende för Stockholms stad.
- *Tillgänglighet och öppenhet*
Våra 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*
Våra målgrupper ska ha möjlighet till inflytande och delaktighet i vår verksamhet. Våra målgrupper ska känna sig inkluderade i vår kommunikation.

Huvudbudskap

Stockholms stad är en ansvarstagande aktör med ett samhällsviktigt uppdrag

I all vår verksamhet förenar vi ett socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbarhetsperspektiv. Vi är pålitliga och professionella i vårt uppdrag för stockholmarna och för staden Stockholm.

Stockholms stad skapar värde för dem staden är till för
Våra verksamheter är tillgängliga för våra målgrupper och vi är nyfikna, lyhörda och respektfulla inför deras synpunkter och erfarenheter. Vi är öppna för olika perspektiv, synsätt och mångfald och vi förenklar och utvecklar tjänster, service och bemötande.

Stockholms stad utvecklas genom nytänkande och samverkan
Vi är en innovativ organisation som vill och som vågar tänka nytt. Utifrån egna och andras lärdomar förbättrar och utvecklar vi vår

verksamhet Med engagemang och genom samarbete både inom och utom vår organisation är vi med och utvecklar dagens och morgondagens Stockholm.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i stadsdelsdirektörens stab- och kansli i samverkan med förvaltningens kommunikationsstrateg. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen och pensionärsrådet den 15 april 2024

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig i stort positiv till reviderat förslag på kommunikationsprogram. Förvaltningen instämmer i att det stärker stadens förmåga till ändamålsenlig, effektiv, målgruppsanpassad och sammanhållen kommunikation som skapar värde för dagens och morgondagens stockholmare, näringsliv, samarbetspartner, besökare och medarbetare.

Förvaltningen ställer sig positiv till övergripande kommunikationsmål och till att programmet ligger i linje med stadens kvalitetsarbete och kvalitetsprogram, då ett kommunikativt perspektiv stödjer oss i att ha stockholmarnas fokus i alla processer. Förvaltningen ser även positivt på att kommunikation tydligt beskrivs som en värdeskapande process, som utgör en del av kärnverksamheternas processer, och inte enbart som en stödfunktion.

Förvaltningen ställer sig också positiv till huvudbudskapen, men önskar ett förtydligande om att budskapen återspeglar stadens ambition. Att budskapen kan, och bör, brytas ner och uttryckas på olika sätt av stadens verksamheter i den egna externa och interna kommunikationen. Detta utifrån målgrupp, så att de blir meningsfulla och leder till engagemang och handling.

Förvaltningen kan konstatera att förslaget inte har lika konkreta skrivningar om rollfördelningar som tidigare kommunikationsprogram har haft, med förväntningar för chefer, ledningsgrupp, medarbetare och kommunikatör. Inom ett stadsdelsområde ligger ofta ett stort kommunikativt ansvar på chefer och medarbetare i de olika verksamheterna. Förvaltningen anser därför att ett förtydligande kring rollfördelning skulle underlätta vid implementeringen av programmet i den egna organisationen.

Avslutningsvis instämmer förvaltningen med att kommunikationsarbetet behöver förhålla sig till att såväl omvärldsfaktorer som användarbeteenden och digital teknik är under snabb och ständig utveckling, till exempel inom AI-området.

Förvaltningen önskar stadsövergripande och gemensamma arbetssätt, för att kunna göra ansvarsfulla och medvetna vägval.

Jämställdhetsanalys

Förvaltningen uppfattar inte att reviderat förslag på kommunikationsprogram ger direkta eller indirekta konsekvenser för förvaltningens målgrupper beroende på att de är kvinnor/flickor eller män/pojkar. En vidare jämställdhetsanalys genomförs därför inte.

Barnrättsanalys

Förvaltningen uppfattar inte att reviderat förslag på kommunikationsprogram ger direkta eller indirekta konsekvenser för barn. En vidare barnrättsanalys genomförs därför inte.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Alexandra Wynn
Stadsdelsdirektör
Södermalms
stadsdelsförvaltning

Emma Liljenberg
Avdelningschef
Södermalms
stadsdelsförvaltning

Bilagor

Kommunikationsprogram för Stockholms stad.

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Alexandra Wynn, Stadsdelsdirektör	2024-04-03
Emma Liljenberg, Avdelningschef	2024-04-02