

**Handläggare**  
Evelyn Garate Ormazabal  
Telefon: 08-50814997

**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs  
stadsdelsnämnd  
2024-04-18

## Remiss av kommunikationsprogram för Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen, Dnr KS 2024/112

### Förvaltningens förslag till beslut

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

### Sammanfattning

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

Förvaltningen ser det som positivt att ett nytt kommunikationsprogram tagits fram och att programmet understryker behovet att anpassa kommunikationen till olika målgruppers behov och förmåga att ta till sig olika sorters information.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning föreslår att Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

### 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*. Förslaget till kommunikationsprogram tar avstamp i tidigare kommunikationsprogram och relevanta styrdokument, exempelvis kvalitetsprogrammet och stadens personalpolicy.

### Ärendet

Kommunikationsprogrammet är tänkt att stärka stadens förmåga till ändamålsenlig kommunikation och se till att den är målgruppsanpassad, sammanhållen och värdeskapande för

målgrupper och intressenter. Kommunikationsprogrammet omfattar tre övergripande mål:

- Tillit och förtroende
- Tillgänglighet och öppenhet
- Delaktighet och inflytande

Förvaltningen bedömer att de tre angivna övergripande kommunikationsmålen är bra och användbara.

#### 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.

Det är positivt att kommunikation beskrivs som en kärnverksamhet och att med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar.

I det tidigare kommunikationsprogrammet nämns flera olika roller som ansvariga för uppgifter i kommunikationsarbetet. I det remitterade kommunikationsprogrammet nämns endast rollerna chef och kommunikatör. I och med stadens arbete med att definiera om roller kan funktioner som tidigare haft chefstitlar, exempelvis olika biträdande chefer, numera kallas samordnare eller utvecklare och då falla utanför ansvarsfördelningen som nämns i det nya kommunikationsprogrammet.

Under avsnittet ”Stadens kommunikation är för alla” beskrivs vikten av att anpassa kommunikation till olika målgrupper.

*”I det arbetet är det viktigt att analysera skälet till att vissa målgrupper är svåra att nå med information på svenska då det kan finnas andra insatser som är mer effektiva än språköversättningar för att nå uppsatta kommunikationsmål.”*

Det är positivt att det understryks att kommunikationsinsatser kan bestå av en mängd olika insatser och inte begränsas till skriftlig kommunikation.

Under rubriken en föränderlig omvärld nämns stadens förmåga till omvärldsbevakning och vikten av att vara lyhörd för olika målgruppers behov. Förvaltningen anser att det med fördel även här kan betonas att anpassningar behöver göras för att nå behoven hos de mest utsatta.

Tillgängliga verktyg och kontinuerlig kompetensutveckling är av stor vikt för att genomföra ett effektivt kommunikationsarbete.

Det är viktigt att staden är tydlig avsändare i sin kommunikation och att det är enkelt för våra invånare att kunna urskilja stadens meddelanden från andra informationskällor. Det kan emellertid uppstå en målkonflikt mellan att använda samma tonalitet och grafiska profil och att målgruppsanpassa och nå ut med information till våra olika invånare. Det blir därmed än viktigare att genomföra gedigna analyser för att nå kommunikationsmålen och att dela kunskap och goda exempel inom staden.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av avdelningen HR och utveckling.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen ser det som positivt att ett nytt kommunikationsprogram tagits fram. Det är positivt att det programmet understryker behovet av att anpassa kommunikationen till olika målgruppers behov och förmåga att ta till sig olika sorters information.

Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning föreslår att Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Anders Carstorp  
Stadsdelsdirektör  
Enskede-Årsta-Vantör  
stadsdelsförvaltning

Carina Idenfors  
Avdelningschef  
Enskede-Årsta-Vantör  
stadsdelsförvaltning

### **Bilaga**

Kommunikationsprogram för Stockholms stad.

## Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Anders Carstorp, Stadsdelsdirektör	2024-04-03
Carina Idenfors, Avdelningschef	2024-04-02