

Handläggare
Sandra Lind
Telefon: 08-50822034

Till
Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd
2024-04-25

Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Yttrande till kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Sammanfattning

Kommunikationsprogram för Stockholms stad syftar till att stärka hela stadens förmåga till effektiv kommunikation, som bidrar till ökad kunskap om och förtroende för verksamheten. Programmet avser även till att säkerställa offentlighetsprincipens innebörd om allmänhetens och medias rätt till insyn och tillgång till information om kommunens verksamhet.

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget och instämmer i att det är av stor vikt att ha ett kommunikativt perspektiv på verksamheten. Det är bra att programmet ligger i linje med stadens kvalitetsprogram. Förvaltningen anser att förtydliganden kan göras kring rollfördelning och internkommunikation.

Bakgrund

Förslaget till reviderat kommunikationsprogram tar avstamp i det tidigare Kommunikationsprogrammet för Stockholms stad 2017-2022, och relevanta styrdokument såsom kvalitetsprogrammet och stadens personalpolicy.

Sedan det tidigare programmet skrevs har särskilt två omvärldsfaktorer blivit påtagliga och skapat behov av uppdaterade riktlinjer. Det gäller utvecklingen med flertalet kriser och ett förändrat säkerhetspolitiskt läge, som innebär ett mer osäkert omvärldsläge. Krisberedskap har blivit en allt mer central fråga för staden. Dessutom har den tekniska utvecklingen med digitalisering och artificiell intelligens gått snabbt. Offentliga organisationer behöver idag förhålla sig till att användarbeteenden och förväntningar hos målgrupper och intressenter förändras fort.

Ärendet

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. Det 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 i kommunens verksamhet.

Programmet anger ansvar och roller för kommunikationsarbetet. Det definierar vad som avses med ett kommunikativt perspektiv på verksamheten, och vad som kännetecknar en strategisk och värdeskapande kommunikation. Tre övergripande kommunikationsmål och tre övergripande huvudbudskap formuleras, som syftar till att stödja en sammanhållen bild av staden. Förvaltningar och bolag utgår från dessa när de 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 och kriskommunikation.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för HR och kommunikation. Ärendet samverkas i förvaltningsgrupp 16 april.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till att kommunikationsprogrammet revideras, för att möta upp mot behov och krav i en snabbt föränderlig omvärld. Förvaltningen instämmer i att programmet stärker stadens förmåga till en sammanhållen kommunikation som skapar värde för användaren. Att ha stockholmarnas fokus i all kommunikation och ett helhetsperspektiv stämmer väl in på den riktning som pekas ut i Stockholms stads kvalitetsprogram.

Förvaltningen ställer sig vidare positiv till de övergripande kommunikationsmålen, och anser att det är positivt att kommunikation beskrivs som ett kärnuppdrag där verksamhetsansvar är synonymt med kommunikationsansvar.

Programmet beskriver betydelsen av att kommunicera samordnat och effektivt. Förvaltningen ser att det här skulle vara önskvärt med en skarpare skrivning om vikten av god internkommunikation med fokus på tvåvägskommunikation, där dialog, strategiskt lyssnande och återkoppling spelar en central roll. Det är en förutsättning för att uppnå de övrigripande kommunikationsmålen kring delaktighet och tillit. Samma sak gäller förstås den externa kommunikationen – en förutsättning för att skapa tillit är att både verksamhetsprocesser och kommunikationsinsatser präglas av lyhördhet, dialog och gemensamt lärande, med målgruppen i fokus.

I förslaget till nytt kommunikationsprogram finns inte lika konkreta skrivelser om roller och ansvar som tidigare program har haft. Stadsdelsförvaltningarna har ett brett uppdrag där ett stort kommunikativt ansvar i praktiken ligger på chefer och medarbetare långt ute i organisationen. För att kunna möta stockholmarnas förväntningar på kommunikation och god service ser förvaltningen att det finns ett behov av att tydliggöra detta, och dessutom tillhandahålla övergripande fortbildning och stadsgemensamma verktyg, för att faciliteterna och kvalitetssäkra detta decentraliserade informationsansvar.

Avslutningsvis vill förvaltningen lyfta kommunikationslandskapets snabba utveckling, som ställer stora krav på att säkerhetsställa en relevant kompetensförsörjning. För en stadsdelsförvaltning som har en bred verksamhet och ett fåtal kommunikatörer behövs rätt förutsättningar för att tillgodose de behov som finns. Därför är det önskvärt med fler stadsgemensamma arbetssätt och strukturer för att främja helhetssyn, kompetens och innovation samt bidra till kommunikationsmålen.

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

Lee Orberon
stadsdelsdirektör
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Mette Sundqvist
avdelningschef
Hägersten-Älvsjö
stadsdelsförvaltning

Bilagor

Remissunderlag Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Lee Orberson, stadsdelsdirektör	2024-04-09
Mette Sundqvist, avdelningschef	2024-04-09