

Kommunikationsprogram KS 2024/112

Remiss från kommunstyrelsen

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att överförmyndarnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Håkan Andersson
Förvaltningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen föreslår att anta revidering av Stockholms stads kommunikationsprogram som är ett styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete.

Programmet fokuserar på att staden ska ha en målgruppsanpassad kommunikation som bidrar till att förtroendet och tilliten för Stockholms stad ökar.

Detta ska ske genom att alla verksamheter har ett kommunikationsansvar och förmågan att kommunicera den egna verksamheten till interna och externa målgrupper. Grunden ska vara ett gott bemötande, tydlighet och lyhördhet för behov och synpunkter.

De tre övergripande målen för kommunikationen föreslås vara *tillit och förtroende*, *tillgänglighet* och *öppenhet* samt *delaktighet* och *inflytande*.

Förvaltningen ser positivt på förslaget. Förvaltningen uppmanar dock till att utveckla innehållet i programmet i de delar som rör utmaningar kopplade till den snabba utvecklingstakten gällande kommunikation genom digitala tjänster och användandet av AI.

Bakgrund

Stockholms stads kommunikationsprogram är ett styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete. Programmet stärker stadens förmåga till en målgruppsanpassad och sammanhållen kommunikation som skapar värde för dagens och morgondagens stockholmare, näringsliv, samarbetspartner, besökare och medarbetare.

Nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete ska göra det enkelt att ta del av stadens service och tjänster. Det bidrar till förtroendet för och tilliten till Stockholms stad. Kommunikationen ska bidra till att beslut, uppdrag, arbetssätt och stadens utveckling är transparent och tillgänglig för målgrupperna.

Programmet ses över årligen av stadsledningskontoret och uppdateras vid behov genom beslut i kommunfullmäktige.

Ärendet

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Förmågan att kommunicera den egna verksamheten och att möta interna och externa målgrupper är därför en kärnverksamhet och ett uppdrag för alla stadens nämnder och bolagsstyrelser.

Alla medarbetare i Stockholms stad har en viktig roll i stadens kommunikation. Ett gott bemötande, tydlighet om verksamhetens uppdrag och nyfikenhet och lyhördhet för andras förutsättningar, behov och synpunkter.

Stadens chefer har som en del i sitt ledarskap ett särskilt ansvar för att säkerställa ett kommunikativt perspektiv inom sitt verksamhetsområde.

Kommunikationsarbetet fyller även en viktig funktion för säkerställandet av offentlighetsprincipen genom att allmänheten och media ges rätt till insyn och tillgång till information om kommunens verksamhet. Staden har ett ansvar att stödja samhällets motståndskraft mot antidemokratiska krafter och att främja demokrati.

Staden som organisation möter en stor bredd av målgrupper och intressenter. Kommunikationsbehov och förväntningar på stadens kommunikation ser olika ut hos olika målgrupper. Behov och förutsättningar kan också skifta över tid.

De tre övergripande målen i kommunikationsprogrammet är:

- *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.

Den snabba utvecklingstakt som finns inom AI-området kommer att ställa nya krav och förväntningar på offentliga aktörers kommunikationsarbete. Utvecklingen skapar många möjligheter men kräver också kunskap och kompetens för att kunna göra rätt avvägningar i kommunikationsuppdraget.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av överförmyndarförvaltningens stab.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Överförmyndarnämnden har ett stort kommunikationsbehov. Målgrupperna är bland annat huvudmän, anhöriga till huvudmän, ställföreträdare, anställda i Stockholms stad som möter huvudmän och ställföreträdare, andra myndigheter som tingsrätter, försäkringskassan, polisen m.fl.

Medel för att nå ut är webben, intranätet, kontaktcenter, myndighetstelefon, nyhetsbrev till ställföreträdare, utbildningar för ställföreträdare, mejl, medverkan på utbildningar för anställda i staden, annonser i digitala medier, anslagstavlor på gator och torg, fysiska tidningar samt enkäter som skickas till huvudmän och ställföreträdare m.m.

Syftet med kommunikationen är bl.a. att sprida kunskap om överförmyndarverksamheten, värva ställföreträdare, ge stöd till ställföreträdare och få synpunkter på hur verksamheten kan bli bättre.

Det är en stor utmaning för en liten förvaltning med begränsad kunskap och begränsade kommunikativa resurser att leva upp till stadens höga kommunikativa mål. Här spelar serviceförvaltningens webbredaktion, stadsledningskontorets avdelning för kommunikation och omvärldsbevakning och upphandlade kommunikationsföretag viktiga roller som stöd för förvaltningen.

För att kunna erbjuda stockholmarna en bra service via digitala tjänster och AI krävs vägledning för förvaltningar och bolag då utvecklingstakten som krävs är hög för att möta upp förväntningar som finns i samhället. För alla nämnder och bolag, men framförallt för de mindre kan det vara svårt att säkerställa att man har den rätta kompetensen och kunskaperna kring hur man bäst utvecklar digitala tjänster och använder sig av AI. Stadsledningskontoret bör därför utveckla tydliga gemensamma utvecklingsstrategier och riktningar. Dessa kan vägleda arbetet så att det blir en enhetlig utveckling som håller måtten över tid och inte blir omodernt efter ett par år.

Utmaningar kring datasäkerhet och informationssäkerhet när det gäller kommunikation via digitala tjänster och användandet av AI kräver också att staden centralt ifrån stöttar vid utvecklandet så man inte bygger in sårbarheter och blir känsliga mot externa angrepp där viktig data kan läcka ut från digitala samt AI tjänster, i likhet med vad som redan har skett i vissa kommuner i landet.

Överförmyndarförvaltningen började sin digitala resa 2017 och har idag ett modernare system att arbeta i där mer data sparas digitalt. Förvaltningen driver även ett projekt för att utveckla e-tjänster sedan 2022. Under 2024 kommer förvaltningen att ansluta sig till meddelande växeln för att utgående kommunikation ska ske via digitala brevlådor istället för via vanlig post. Detta för att underlätta för mottagargruppen men även för att effektivisera verksamheten. På sikt finns även målet att förvaltningen ska kunna kommunicera digitalt med banker och andra myndigheter direkt genom det egna systemet samt att bygga AI tjänster som ska kunna fatta enklare beslut som inte kräver utredning eller bedömning.

Förvaltningen ser sammanfattningsvis positivt på programmet för kommunikation, men efterfrågar dock mer vägledning i kommunikationsprogrammet eller i andra anvisande dokument kring kommunikation genom AI och övriga digitala tjänster.