

Handläggare
Nina Engel
Telefon: 08-50811836

Till
Servicenämnden 2024-04-23

Remiss, kommunikationsprogram för Stockholms stad, KS 2024/112

Svar på remiss från kommunstyrelsen Dnr KS 2024/112

Förvaltningens förslag till beslut

Servicenämnden beslutar att besvara remissen med serviceförvaltningens tjänsteutlåtande.

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har tagit fram ett nytt kommunikationsprogram som gäller för alla Stockholms stads nämnder och bolagsstyrelser.

Serviceförvaltningen är positiv till att staden har ett gemensamt kommunikationsprogram till stöd för ändamålsenlig och effektiv kommunikation.

Det nya kommunikationsprogrammet är tydligt och tillgängligt och serviceförvaltningen bedömer att det fyller sitt syfte, även om vissa delar skulle kunna förtydligas.

Mot bakgrund av snabba omvärldsförändringar och teknisk utveckling är det bra att kommunikationsprogrammet föreslås att ses över årligen.

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 (dnr 179-2103/2016). Ett nytt kommunikationsprogram ska ta vid som styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelserns kommunikationsarbete. Kommunstyrelsen har remitterat kommunikationsprogram för Stockholms stad till samtliga stadsdelsnämnder, de flesta facknämnder, Stockholm Stadshus AB och kommunstyrelsens råd för funktionshinderfrågor för yttrande senast den 29 april 2024.

Ärendet

Kommunikationsprogrammet ska stärka stadens förmåga till ändamålsenlig och effektiv kommunikation som är målgruppsanpassad, sammanhållen och värdeskapande för målgrupper och intressenter. Programmet ska medverka till att nämnders och bolagsstyrelsers kommunikationsarbete gör det enkelt att ta del av stadens service och tjänster och bidra 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 avdelning för digitalisering, IT och telefoni.

Serviceförvaltningens synpunkter och förslag

Serviceförvaltningen är positiv till att ett nytt kommunikationsprogram tar vid som styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelsers kommunikationsarbete, efter att Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022 har löpt ut.

Om kommunikationsprogrammet

I kommunikationsprogrammet känns en hel del igen från tidigare. Skillnaderna är exempelvis att kommunikationsuppdraget beskrivs som en kärnverksamhet och att innehållet har kortats ner, bland annat har delen om arbetsgivarerbjudandet lyfts ut.

Omvärlden förändras och utvecklingen av digital teknik går snabbt vilket gör att en organisation som Stockholms stad behöver ha en

god förmåga till anpassning. Det är därför bra att kommunikationsprogrammet ses över årligen så att det behåller sin relevans och stärkande funktion.

I stort anser serviceförvaltningen att det nya kommunikationsprogrammet är tydligt och tillgängligt och att det förkortade formatet fungerar väl för syftet.

Tillgänglighet och samverkan

Kommunikationsprogrammet anger att stadens kommunikation ska vara tillgänglig för alla målgrupper och att nämnders och bolagsstyrelsers kommunikationsarbete ska göra det enkelt att ta del av stadens service och tjänster. Det ska vara lätt att komma i kontakt med Stockholms stad och information om stadens verksamheter ska vara lätt att hitta.

Serviceförvaltningen delar helt denna målsättning. Formuleringarna om tillgänglighet och inkludering ligger också i linje med stadens övergripande mål om ett Stockholm som håller samman med en stark och jämlik välfärd, samt servicenämndens mål om tillgänglig information om stadens verksamheter via Kontaktcenter Stockholm.

I delen om metoder för effektiv kommunikation lyfter kommunikationsprogrammet samverkan över organisationsgränser för helhet och synergi. Serviceförvaltningen instämmer i att samverkan mellan verksamhets- och uppdragsområden som ligger nära varandra är avgörande för att uppnå de övergripande kommunikationsmålen, och anser att det är bra att detta framhålls som ett kostnadseffektivt arbetssätt.

Kommunikationsuppdraget

Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar, detta uttalas tydligt i kommunikationsprogrammet. Vidare beskrivs kommunikationsuppdraget för nämnder och bolagsstyrelser som en kärnverksamhet. Formuleringen om kommunikation som en kärnverksamhet är ny och framhåller stadens förmåga att möta målgrupperna, men kan samtidigt väcka frågor. Serviceförvaltningen föreslår därför att skrivningen ses över så att det blir tydligt vad förändringen innebär.

I avsnittet om kommunikationsuppdraget understryks också att nämnder och bolagsstyrelser ska säkerställa en kompetensförsörjning för operativ och strategisk kommunikation som är anpassad till verksamhetens kommunikationsuppdrag, i syfte att hålla inköp av konsulttjänster på en motiverbar nivå. Serviceförvaltningen föreslår att det tydliggörs att denna uppmaning till restriktivitet avser inköp av konsulttjänster från externa leverantörer. I serviceförvaltningens tjänsteutbud ingår konsulttjänster inom kommunikation i stadens egen regi med prissättning enligt självkostnadsprincipen. Det kostar således inte

mer att använda serviceförvaltningens konsulter än att nyttja egen anställd personal.

Ett kommunikativt perspektiv och en kommunikativ organisation

Serviceförvaltningen ser positivt på att kommunikationsprogrammet lyfter vikten av ett kommunikativt perspektiv i såväl styrning och ledning som i vardagen och den löpande verksamheten, samt kommunikation som en strategisk och värdeskapande process. Samtidigt har begreppet ”den kommunikativa organisationen” tappats bort vilket är synd. Begreppet innefattar mer än ett kommunikativt perspektiv och kan användas för att uttrycka ett mål för en gemensam organisationskultur. Kommunikativa organisationer nämns i beslutsärendet Kommunikationsprogram för Stockholms stad men inte i själva kommunikationsprogrammet.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef
Serviceförvaltningen

Bilagor

1. Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Charlotte Goliath, Förvaltningschef	2024-04-08