

Handläggare
Karin Wallander
Telefon: 08-50825023

Till
Socialnämnden
2024-04-23

Remiss av Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Svar på remiss från kommunstyrelsen, Dnr KS 2024/112

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Sammanfattning

Stadsledningskontoret har tagit fram ett nytt kommunikationsprogram för Stockholms stad. Programmet ska ta vid som styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete.

Förvaltningen är positiv till det föreslagna nya kommunikationsprogrammet. Ett gemensamt program ger förvaltningar och bolag en gemensam grund att stå på i kommunikationsarbetet.

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). Stadsledningskontoret har tagit fram ett nytt kommunikationsprogram, som ska ta vid som styrande dokument för nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete.

Ärendet

Förslaget till kommunikationsprogram har utarbetats vid kommunikationsenheten vid stadsledningskontoret. Programmet ska stärka stadens förmåga till en målgruppsanpassad och sammanhållna kommunikation som skapar värde för dagens och morgondagens stockholmare, näringsliv, samarbetspartners, besökare och medarbetare.

Programmet ska bidra till att nämnders och bolagsstyrelser kommunikationsarbete ska göra det enkelt att ta del av stadens service och tjänster. Kommunikationen ska bidra till att beslut,

uppdrag, arbetssätt och stadens utveckling är transparent och tillgänglig för målgrupperna.

Programmet anger tre övergripande kommunikationsmål som är formulerade utifrån det uppdrag och ansvar som Stockholms stad har. Med aktiv, tydlig och tillgänglig kommunikation möjliggör vi tillit och förtroende, tillgänglighet och öppenhet samt delaktighet och inflytande. Förvaltningar och bolag utgår från dessa i sitt kommunikationsarbete.

I programmet anges metoder för effektiv kommunikation såsom samverkan internt och externt, planerad kommunikation, målgruppsanalys och kriskommunikation.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom kommunikationsenheten på socialförvaltningen. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 17 april 2024. Rådet för funktionshinderfrågor har haft möjlighet att behandla ärendet den 18 april 2024.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen är positiv till det föreslagna nya kommunikationsprogrammet. Ett gemensamt program ger förvaltningar och bolag en gemensam grund att stå på i kommunikationsarbetet. De övergripande kommunikationsmål och huvudbudskap som anges i programmet förenklar för förvaltningar och bolag att komplettera med sina egna budskap.

Det är av stor betydelse att stadens kommunikation är objektiv och saklig, vilket också poängteras i programmet. Detta inte minst i en tid med informationspåverkan och desinformation, som är en stor utmaning inom socialtjänstens verksamhetsområden. Förvaltningen delar uppfattningen att staden har ett ansvar att stödja samhällets motståndskraft och främja demokratin. Här har kommunikationen en viktig roll för att uppnå förändring eller insikter hos målgrupperna och till hur staden uppfattas.

Sociala medier är idag en självklar del av medielandskapet och ett bra verktyg för att föra dialog med stadens medborgare. Flera av förvaltningens verksamheter är också aktiva på Facebook och Instagram, och når många målgrupper där. En av socialtjänstens viktigaste målgrupper är ungdomar och de finns idag på andra plattformar som TikTok och Snapchat. Det upplevs dock som en svårighet, för till exempel fältassistenter, att kunna närvara på vissa av de plattformar där ungdomar är aktiva.

Socialtjänsten ger stöd och hjälp till människor i utsatta situationer, och ska vara tillgänglig och bidra till att förbättra livssituationen för dem som de möter. Samtidigt bedriver socialtjänsten myndighetsutövning och fattar därmed beslut med stor påverkan på

människors liv, beslut som ibland inte upplevs skapa värde för målgruppen. Sammantaget ställer detta särskilda krav på hur socialtjänsten kommunicerar.

Förvaltningen instämmer i vikten av att vi kommunicerar en sammanhållen bild av Stockholms stad, där den gemensamma grafiska profilen utgör grunden. En gemensam och sammanhållen tonalitet kombinerat med en objektiv och saklig kommunikation, bidrar också till att våra målgrupper kan känna tillit och förtroende för stadens verksamheter och uppdrag.

Veronica Wolgast Carstorp
Socialdirektör
Socialförvaltningen

Lisa Cadenius
Avdelningschef
Socialförvaltningen

Bilaga

1. Kommunikationsprogram för Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Veronica Wolgast Carstorp, Socialdirektör	2024-04-12
Lisa Cadenius, Avdelningschef	2024-04-11