



Handläggare: Margareta Hamrén  
Telefon: 08-508 21 020

Till  
Älvsjö stadsdelsnämnd  
2011-11-24

## Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012

### Förvaltningens förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden beslutar att överlämna detta tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Stadsdelsnämnden beslutar om omedelbar justering.

Lars Arvidsson  
Stadsdelsdirektör

Margareta Hamrén  
Avdelningschef

### Sammanfattning

Kommunstyrelsen har i skrivelse daterad 2011-09-06 hemställt om stadsdelsnämndens yttrande över styrelsens förslag till *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012*. Programmet har tagits fram med anledning av att nu gällande kommunikationspolicy slutar gälla vid årsskiftet 2011/2012 och att visionen om ett Stockholm i världsklass har tillkommit sedan förra styrdokumentet skrevs. Programmet styr genom mål, förslag till indikatorer och nyckeltal samt koppling till visionen, mot en önskvärd utveckling av stadens kommunikation. En väl utvecklad och tydlig kommunikation kan bidra till att verksamheterna når sina mål, likväl som att deras utveckling också är avgörande för staden som arbets- och uppdragsgivare. Förvaltningen ställer sig bakom målen för kommunikationen till 2015; mål som syftar till ett gemensamt varumärke för Stockholms stad och en intern kommunikation som engagerar och skapar samhörighet och stolthet hos stadens medarbetare. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att som remissvar överlämna föreliggande tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen.



## **Bakgrund**

Förslaget till *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012* har tagits fram med anledning av att gällande kommunikationspolicy, vilken saknar koppling till visionen för ett Stockholm i världsklass från 2007, slutar gälla vid årsskiftet 2011/2012.

Stadsledningskontorets kommunikationsstab har tagit fram förslaget till program inom ramen för ett brett, stadsövergripande samarbete. Samarbetet har bedrivits i projektförmed representation från drygt 25 förvaltningar och bolag i staden.

Programmet omfattar fem mål för stadens kommunikation 2012-2015 och med förslag till indikatorer på kommunfullmäktige (KF) nivå resp. nämndnivå samt förslag till nyckeltal.

## **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom kansli- och serviceavdelningen och sedvanlig samverkan har skett i förvaltningsgruppen 2011-11-17.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

### *Kommunikationens syfte*

Förvaltningen finner att förslaget till *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012* är enkelt och tydligt i sina syften och mål.

Visionen om ett Stockholm i världsklass behöver för att kunna förverkligas stöd i en gemensam och tydlig kommunikation om de kommunala servicetjänsterna, såväl internt inom staden som externt till medborgarna.

### *Resultatstyrd kommunikation*

Programmet styr genom mål, förslag till indikatorer och nyckeltal samt koppling till visionen, mot en önskvärd utveckling av stadens kommunikation.

Förvaltningen förutsätter dock att staden utvecklar metoder för att mäta de föreslagna nya indikatorerna avseende målen: Attityden till visionen om ett Stockholm i världsklass och den växande staden är positiv resp. Stockholms stad är en kommunicerande organisation.

### *En stad – ett varumärke*



En för alla medborgare lättillgänglig och tydlig kommunikation om stadens verksamheter skapar realistiska förväntningar på den kommunala servicen, ett bekant varumärke för staden. Stadens varumärke förstärks ytterligare i kontakten med medborgarna genom konsekvent användande av den grafiska profilen.

I programmet används dock begreppet *en* kommunkoncern och *ett* varumärke, vilket kan förstås som att verksamheter som ligger utanför staden ska ha samma varumärke som stadens verksamheter. För det fall förslaget ska förstås på det sättet finns det risk för en sammanblandning mellan vad som är stadens verksamheter och varumärke och i civilrättslig mening andra verksamheter med inarbetade egna varumärken.

#### *Alla kommunicerar*

Stadens kommunikatörer får i programmet en central roll i att samordna kommunikationen inom de egna förvaltningarna och i att upprätthålla en aktiv dialog med medborgarna.

Kommunikatörens betydelse för att ge cheferna ett aktivt stöd i att utveckla en tydlig och målinriktad kommunikation med brukare, anhöriga och medarbetare, kan inte nog understrykas. Genom en väl fungerande *intern* kommunikation får stadens alla medarbetare möjlighet att enas kring syften och mål med de välfärdstjänster som staden erbjuder stockholmarna.

Kommunikatören blir ”spindeln i nätet” i samordningen av kommunikationen inom den egna organisationen och i dialogen med medborgare, företag och organisationer. I det sammanhanget är det också viktigt att betona betydelsen av det stöd stadens nätverk för kommunikatörer ger denna nya grupp av aktörer.

Förvaltningens sammantagna bedömning av förslaget *Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012* är att programmet är enkelt och tydligt i sina syften och mål. Det är dock nödvändigt att såsom föreslås kontinuerligt aktualisera programmet genom årliga kommunikationsplaner. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden beslutar att överlämna föreliggande tjänsteutlåtande som svar på remissen till kommunstyrelsen.

## **Bilagor**

1. Remiss om kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012.
2. Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012-2015.
3. Mål för kommunikationen 2012-2015.