

Handläggare
Anna Serratusell Wallin
Telefon: 08-508 24 014

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd

Kommunikationsprogram för Stockholms stad år 2017-2022

- Svar på remiss

Förvaltningens förslag till beslut

Nämnden godkänner förvaltningens förslag till svar på remissen.

Susanne Leinsköld
Stadsdelsdirektör

Sara Heppling Trygg
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunikationsprogrammet för Stockholms stad 2012–2015, dnr 050-2895/2010, slutade gälla vid årsskiftet 2015/2016. Stadsledningskontoret har med anledning av detta tagit fram förslag till ett nytt kommunikationsprogram som styrdokument för stadens kommunikation som bygger på det tidigare kommunikationsprogrammet. Förvaltningen ser positivt på att programmet är gemensamt och gäller alla stadens förvaltningar och bolag.

Ärendet

Ärendet gäller ”Kommunikationsprogram för Stockholms stad år 2017-2022”. Remisstiden sträcker sig till den 30 juni 2017. Förslaget till nytt kommunikationsprogram har utarbetats av kommunikationsenheten vid stadsledningskontoret genom ett brett och stadsövergripande samarbete. Projektorganisationen har varit tvärsektoriell med representation från olika verksamheter inom staden, både från bolags- och förvaltningssidan. Den har bestått av en styrgrupp, en referensgrupp samt en arbetsgrupp med kommunikationsansvariga där bland annat Skärholmens stadsdelsförvaltnings kommunikatör ingick.

Utgångspunkter för stadens kommunikation

Nedan redovisas utgångspunkter för stadens kommunikation. Dessa bildar ett gemensamt ramverk som ger vägledning i det dagliga arbetet.

1. Information och kommunikation – en demokratisk rättighet

Grunden för Stockholms stads kommunikation är de rättsprinciper som finns i svensk lag.

2. Med kommunikation når vi mål och resultat

Kommunikation är ett verktyg för att nå effekter och resultat, och i förlängningen verksamhetens mål.

3. Stockholms stad är en kommunikativ organisation

Alla medarbetare, chefer och ledning spelar roll i kommunikationen. Därför har vi alla ett ansvar. Med verksamhetsansvar följer kommunikationsansvar. Det innebär att chefen har det yttersta ansvaret för kommunikationen i den egna verksamheten.

4. Vår kommunikation är planerad och effektiv

Vi förstår kraften i god kommunikation och strävar efter att den ska vara ändamålsenlig och resultatinkriktad. Arbetsätt för att uppnå denna kommunikation är:

- **Inriktad på resultat**
- **Gott bemötande**
- **Vi lyssnar och samverkar**
- **Kunskapen om mottagaren styr**
- **Vi gör smarta kanalval**
- **Vi kommunicerar medvetet och hållbart**
- **Vi utvecklas genom uppföljning**

5. Vi kommunicerar aktivt, tillgängligt och trovärdigt

All vår kommunikation ska kännetecknas av att den är;

- **Aktiv**
- **Tillgänglig**
- **Trovärdig**

Vi utnyttjar kraften i att tillsammans vara Stockholms stad och har en medveten och sammanhållen varumärkeshantering. Det gör staden lätt att känna igen för våra intressenter, och det bidrar till intern samhörighet och effektivitet.

6. Vi utgår från gemensamma budskap

För att göra Stockholms stads identitet och inriktning tydlig har vi gemensamma övergripande budskap som återspeglar stadens ambition.

7. Sakliga och aktiva mediekontakter

Våra mediekontakter präglas av största möjliga öppenhet och insikt om mediernas roll och förutsättningar. Vår ambition är att ge en rättvisande bild av staden och vi ser potentialen i en god medierelation.

8. Samordnad och snabb kommunikation i kris

Vid oförutsedda händelser gäller samma principer för kommunikation som normalt.

Mål och strategier ska ge kraft och riktning för att möta de utmaningar staden står inför.

Övergripande mål och strategier i kommunikationsprogrammet

Med utgångspunkt i stadens utmaningar och långsiktiga ambitioner formuleras riktningen för stadens kommunikation i ett antal mål:

- Stockholms stads kommunikation är aktiv, tillgänglig och trovärdig
- Stockholms stads medarbetare skapar förtroendefulla relationer genom kommunikation
- Medarbetarna och stockholmarna är delaktiga i att förverkliga Stockholms stads vision
- Varumärket Stockholms stad är starkt

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen stadsutveckling och medborgarservice.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ser positivt på att programmet är gemensamt och gäller alla stadens förvaltningar och bolag. Genom att samordna kommunikationen och vara konsekventa i budskap och det visuella, stärker vi bilden av en kommunkoncern som hålls samman av ett gemensamt varumärke, där alla samverkar och strävar mot gemensamma mål.

Förvaltningen ställer sig också positiv till att det i programmet understryks att både medarbetare, chefer och ledning har en viktig roll i kommunikationsarbetet, både internt och externt samt förtydligar chefens samt kommunikatören/kommunikationsansvariges roll.

Detta framkom inte med samma tydlighet i föregående kommunikationsprogram. Kommunikatörer och chefer har ett särskilt ansvar för att programmets innehåll omsätts till handling i det dagliga arbetet.

En grundlig implementeringsprocess av kommunikationsprogrammet kommer att behövas och förvaltningen ser fram emot att vara delaktiga i denna process.

Bilagor

1. Remissbrev
2. Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande
3. Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022