

**Handläggare**  
Lars Ericsson  
Telefon: 08-508 11 818

**Till**  
Servicenämnden  
2017-06-13

## **Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2017-2022**

Remiss från kommunstyrelsen

### **Förslag till beslut**

Servicenämnden åberopar detta tjänsteutlåtande som sitt svar på remissen.

Christer Edfeldt  
Förvaltningschef

### **Sammanfattning**

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att ett nytt kommunikationsprogram ska fastställas vilket omfattar grundläggande principer och inriktning för stadens kommunikation de kommande åren.

Förvaltningen stödjer förslaget till kommunikationsprogram som bedöms innehålla relevanta utgångspunkter för stadens kommunikationsarbete. Därutöver framhåller förvaltningen att förslaget gärna kan förtydligas vad gäller utgångspunkter och strategier för kommunikationen samt att det bör kompletteras avseende hur uppföljningen av programmet ska genomföras.

## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom staben. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen 2017-06-07.

## Bakgrund

Stadsledningskontoret föreslår i ett tjänsteutlåtande att ett nytt kommunikationsprogram ska fastställas vilket omfattar grundläggande principer och inriktning för stadens kommunikation de kommande åren.

Kommunstyrelsen har överlämnat remissen till servicenämnden m fl för yttrande senast 2017-06-30.

## Remissen i sammanfattning

Stockholms stads kommunikationsprogram ska utgöra riktlinjer och stöd för kommunikationsarbetet inom stadens förvaltningar och bolag. Kommunikationen syftar till att möta stadens framtida utmaningar och därmed bidra till att förverkliga stadens långsiktiga ambitioner. Vidare ska kommunikationsarbetet bidra till verksamheternas kvalitet och måluppfyllelse.

Programmet har tagits fram inom ramen för ett projekt med en styrgrupp med förvaltnings- och bolagsdirektörer vilken har letts av stadsledningskontoret, en referensgrupp omfattande chefer samt en arbetsgrupp med kommunikationsansvariga. Vidare har stadens nätverk för kommunikationsansvariga löpande involverats i arbetet.

Förslaget omfattar ett antal utgångspunkter för stadens kommunikation. Här framhålls att kommunikation är grundläggande för demokratin. Staden ska tillhandhålla information och vägledning, möjligheter för den enskilde att få sina rättigheter tillgodosedda samt insyn och delaktighet. Vidare anges att kommunikation är en strategisk stödprocess för att styra, leda och utveckla verksamheten så att verksamheternas mål kan uppnås.

Därutöver anges som utgångspunkter att Stockholms stad är en kommunikativ organisation samt att medarbetare, chefer och kommunikatörer har ett ansvar för detta, var och en utifrån sin roll i organisationen. Stadens kommunikation ska vara planerad och effektiv för att bidra till måluppfyllelse. All kommunikation ska också kännetecknas av att den är aktiv, tillgänglig och trovärdig. Samordning, tydlighet och gemensamma budskap ska stärka stadens varumärke, identitet och inriktning. Mediekontakter ska vara

sakliga och aktiva från stadens sida och vid kriser ska kommunikationen ske på ett snabbt och samordnat sätt.

Programmet omfattar också avsnitt om kommunikationens inriktning 2017-2022. Här anges hur stadens kommunikation kan bidra till att uppnå stadens vision och långsiktiga mål i budgeten. Detta exempelvis när det gäller att klara det kommunala uppdraget i den växande staden, bidra till jämlika förutsättningar för stockholmarna, föra en dialog med brukarna av stadens verksamheter, marknadsföra staden samt profilera staden som arbetsgivare.

För stadens kommunikation avseende perioden ovan föreslås också mål och strategier vilka anknyter dels till de generella utgångspunkterna, dels till inriktningen i budgeten. Målen omfattar principer för kommunikationen, en beskrivning av medarbetarnas delaktighet och ansvar samt stadens varumärke. Strategierna handlar bland annat om att skapa samordningsvinster och synergier inom staden, använda gemensamma budskap, använda ett inkluderande förhållningssätt och utveckla ett aktivt medarbetarskap.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen stödjer i huvudsak förslaget till kommunikationsprogram för Stockholms stad. Förslaget omfattar relevanta utgångspunkter för stadens kommunikationsarbete såsom exempelvis att en väl fungerande kommunikation är grundläggande för demokratin. I detta är det en nödvändig förutsättning för den enskilde medborgarens att få möjligheter till insyn och delaktighet, möjligheter att få sina rättigheter tillgodosedda och kunna ta del av stadens service. Kommunikationen är givetvis också en viktig strategisk process som gör det möjligt att uppnå stadens och verksamheternas mål, kommunicera med alla stadens intressenter och förmedla bilden av Stockholm som en stad för alla.

Förslaget kan gärna redigeras något så att programmet blir mer lättillgängligt. De inledande delarna är omfattande och många av de angivna utgångspunkterna för kommunikationen har karaktär av strategier vilka sedan upprepas med vissa tillägg i slutet av programmet. Här kan det övervägas att göra en tydligare åtskillnad mellan utgångspunkter, mål och strategier för att öka tydligheten.

Av stadsledningskontorets tjänsteutlåtande framgår att uppföljning av målen i programmet exempelvis ska göras genom

varumärkesmätningar samt brukar- och medarbetarundersökningar. Förvaltningen bedömer att den planerade uppföljningen av programmet med fördel skulle kunna beskrivas mer utförligt.

---

### **Bilaga**

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