



PM 2009:187 RI (Dnr 050-1986/2009)

## Stadens externa kommunikation, revisionsrapport nr 9/2009 Remiss från stadsrevisionen, revisorsgrupp 1

Borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande

1. Som svar på remissen av stadsrevisionens revisionsrapport nr 9/2009, ”Stadens externa kommunikation” överlämnas och åberopas denna promemoria.
2. Protokollet i detta ärende förklaras omedelbart justerat.

**Föredragande borgarrådet Sten Nordin** anför följande.

### *Ärendet*

Stadsrevisionen har i revisionsrapport nr 9/2009 granskat stadens externa kommunikation. Granskningen syftar till att belysa om stadens kommunikationspolicy stöder de övergripande verksamhetsmålen och hur väl policyn, inklusive den grafiska profilen, följs av ett antal nämnder och bolagsstyrelser.

Granskningen har inriktats på kommunstyrelsens samordnande roll och hur de övergripande målen i kommunikationspolicyn förverkligas. Revisorerna ställer sig i huvudsak positiva till hur det samordnande och styrande uppdraget sköts och anser att såväl kommunikationspolicy som grafisk profil är väl kända i verksamheterna och att dessa dokument efterlevs.

### *Beredning*

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

*Stadsledningskontoret* konstaterar att revisorerna i huvudsak är positiva till hur kommunikationsarbetet bedrivs i staden. Kontoret hade även välkomnat en granskning och genomgång av om policyn som sådan är ändamålsenlig och underlättar för verksamheterna att uppnå sina mål, eftersom en sådan granskning hade kunnat utgöra underlag inför arbetet med nästa version av kommunikationspolicyn.

### *Mina synpunkter*

Stockholms stad är en stor organisation som bedriver en omfattande och komplex verksamhet. För att utvärdera den externa kommunikationen och hur kommunikationspolicyn tillämpas krävs kunskap inte bara om policyn utan också om de förutsättningar som gäller i verksamheten och om kommunikationsarbete i en stor organisation. Kommunikationspolicy och grafisk profil är grundläggande för att stadens verksamhet ska uppfattas som enhetlig och sammanhållen av såväl externa som interna målgrupper. Därför är det tillfredsställande att revisorerna i huvudsak är positi-

va till hur arbetet med stadens externa kommunikation bedrivs liksom med tillämpningen och efterlevnaden av kommunikationspolicyn.

Jag föreslår att borgarrådsberedningen föreslår att kommunstyrelsen beslutar följande

1. Som svar på remissen av Stadsrevisionens revisionsrapport nr 9/2009, ”Stadens externa kommunikation” överlämnas och åberopas denna promemoria.
2. Protokollet i detta ärende förklaras omedelbart justerat.

Stockholm den 4 november 2009

STEN NORDIN

*Bilaga*

”Stadens externa kommunikation”, Stadsrevisionens revisionsrapport nr. 9/2009

**Borgarrådsberedningen** tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

## ÄRENDET

Stadsrevisionen har i sin revisorsrapport granskat stadens externa kommunikation. Granskningen syftar till att belysa om stadens kommunikationspolicy stöder de övergripande verksamhetsmålen och hur väl policyn, inklusive den grafiska profilen, följs av ett antal nämnder och bolagsstyrelser.

Kommunfullmäktige antog hösten 2006 en kommunikationspolicy för samtliga nämnder och bolagsstyrelser. I policyn framhålls att stadens kommunikation ska bidra till förverkligandet av beslut, fullmäktiges verksamhetsmål och Vision 2030 – ett Stockholm i världsklass. Kommunikationen ska också skapa en intern samhörighet och en extern tydlighet.

I policyn ingår även den gemensamma grafiska profilen. Den ger stadens verksamheter möjlighet att kommunicera utifrån sina mål och målgrupper och ska samtidigt tydligt signalera tillhörigheten till Stockholms stad. Den grafiska profilen ska bidra till att skapa extern tydlighet och intern samhörighet.

Granskningen har inriktats på kommunstyrelsens samordnande roll och hur de övergripande målen i kommunikationspolicyn förverkligas. Även stadsledningskontorets uppdrag att leda, samordna och följa upp stadens kommunikationsarbete utifrån kommunikationspolicyn och den grafiska profilen har granskats.

Metoden har varit läsning av berörda dokument samt ett antal intervjuer inom stadens verksamheter. Granskningen har genomförts av konsultfirman Carlén & Werner AB. Konsulterna har genomfört granskningen utifrån revisionsfrågor om den externa kommunikationen som besvarats. Förutom att läsa de styrdokument som granskats har konsulterna intervjuat ett antal personer, informatörer och chefer, från utvalda förvaltningar och bolag i staden. De har också intervjuat två personer från pensionsrådet.

I granskningen dras i huvudsak positiva slutsatser om stadens kommunikationsarbete och hur samordningen med stadens förvaltningar och bolag genomförs från stadsledningskontoret. Granskningen visar också att kommunikationspolicyn är känd i förvaltningar och bolag och man bedömer att den efterlevs. Samma sak framförs om den grafiska profilen.

I granskningen framförs ett förslag till förbättring att nämndernas uppföljning och utvärdering av kommunikationsverksamheterna bör öka.

## BEREDNING

Ärendet har remitterats till stadsledningskontoret.

### **Stadsledningskontoret**

**Stadsledningskontorets** tjänsteutlåtande daterat den 19 oktober 2009 har i huvudsak följande lydelse.

Stadens kommunikationspolicy, som beslutades av Kommunfullmäktige 2006, gäller till år 2011. Syftet med policyn är att stödja stadens verksamheter i kommunikationsarbetet genom att ge riktlinjer och verktyg. Policyn kompletteras med den grafiska profilen.

Stockholms stad bedriver en stor och komplex verksamhet och för att utvärdera den externa kommunikationen och hur kommunikationspolicyn tillämpas krävs kunskap inte bara

om policyn utan också om de förutsättningar som gäller i verksamheten och om kommunikationsarbete i en stor koncern. Kommunikationspolicy och grafisk profil är grundläggande för att en verksamhet som stadens ska uppfattas som sammanhållen av både externa och interna målgrupper.

Stadsledningskontoret kan konstatera att revisorerna i huvudsak är positiva till hur kommunikationsarbetet bedrivs i staden. Dock menar kontoret att det inte är möjligt att utvärdera och granska kommunikationspolicyns tillämpning endast för den externa kommunikationen. I modern kommunikation och i en stor organisation som stadens kan inte den interna kommunikationen skiljas från den externa.

Stadsledningskontoret hade välkomnat en granskning och genomgång av om policyn som sådan är ändamålsenlig och underlättar för verksamheterna att uppnå sina mål. En sådan granskning hade varit till stöd och utgjort underlag inför arbetet med nästa version av kommunikationspolicyn.

Stadsledningskontoret hade av samma skäl även välkomnat om granskningen ställts emot ett önskvärt läge, t.ex. ett mål eller en idealbild som man vill uppnå med hjälp av kommunikationspolicyn. I policyn framhålls att stadens kommunikation ska bidra till förverkligandet av beslut, fullmäktiges verksamhetsmål och Vision 2030 om ett Stockholm i världsklass. Kommunikationen ska också skapa en intern samhörighet och en extern tydlighet. Stadsledningskontoret saknar kopplingen till dessa mål och syften med policyn i den presenterade granskningen.

Under rubriken *Resultat av granskande förvaltningar och bolag* skrivs:

”Utifrån denna granskning kan konstateras att en positiv utveckling sker i staden inom området kommunikation. Staden går från att enbart ha talat om information till att vidga begreppet mot *kommunikation* och att detta sker på ett medvetet sätt.”

Eftersom detta var ett av de bärande argumenten med policyn när den togs fram noterar stadsledningskontoret det som glädjande att revisorerna drar slutsatsen att ett viktigt mål uppfylls.