



Handläggare: Johan Pontén
Telefon: 08-508 28 898

Till
miljö- och hälsoskyddsnämnden
2011-11-22 p 9.

Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012-2015

Remiss från kommunstyrelsen, DNR 050-2895/2010

Förvaltningens förslag till beslut

1. Tillstyrka förslaget till kommunikationsprogram för Stockholms stad för 2012-2015 med de synpunkter som anförs i tjänsteutlåtandet.
2. Överlämna förvaltningens synpunkter till kommunstyrelsen.

Gunnar Söderholm
Förvaltningschef

Håkan Andersson
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till ”*Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012*” till miljö- och hälsoskyddsnämnden för synpunkter. Miljöförvaltningen ställer sig bakom förslaget till kommunikationsprogram 2012-2015. Förvaltningen ser inte för egen del något behov av annat varumärke än kommunkoncernens gemensamma, men finner dock fog för att andra förvaltningar och bolag, t.ex. kulturförvaltningen gör en annan bedömning i frågan om undantag från varumärkesprincipen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har remitterat förslaget till ”*Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012*” till miljö- och hälsoskyddsnämnden för synpunkter senast den 30 november 2011. Stadsledningskontoret har tagit fram ett nytt kommunikationsprogram, då den gällande kommunikationspolicyn upphör vid årsskiftet 2011/2012. Förslaget till nytt kommunikationsprogram har arbetats fram



genom ett brett stadsövergripande samarbete, där miljöförvaltningen ingått i styrgruppen. Projektorganisationen har haft representation från drygt 25 förvaltningar och bolag.

Fram till 2015 finns fyra övergripande mål för kommunikationen.

- Stockholms stads kommunikation är tillgänglig och tydlig
- Stockholms stad är en kommunicerande organisation
- Attityden till visionen om ett Stockholm i världsklass och den växande staden är positiv
- Förtroendet för varumärket Stockholms stad är starkt

Kommunikationsprogram 2012-2015 i korthet

Kommunikationens syfte är att internt engagera och skapa samhörighet och ett sätt att förverkliga visionen om ett Stockholm i världsklass. Externt ska kommunikationen stärka dem vi arbetar för som till exempel näringsliv och stockholmare. Kommunikationen ska vara resultatorienterad och resurseffektiv och är ett strategiskt ledningsverktyg i staden.

I kommunikationsprogrammet slås fast att Stockholm är en kommunkoncern med ett gemensamt varumärke. Bilden av ett Stockholm där alla strävar mot ett gemensamt mål ska stärkas. Visionen om ett Stockholm i världsklass bestämmer inriktningen på allt vi gör. Ur visionen tas huvudbudskapen till kommunikationen. Budskapet Stockholm – The Capital of Scandinavia ska också finnas med i stadens all övergripande kommunikation.

Den viktigaste formen för kommunikationen är emellertid det personliga samtalet och mötet som sker på våra arbetsplatser. Dialogen ska stärkas bland annat genom sociala medier. Stadens verksamhet symboliseras av S:t Erik och den grafiska profilen ska användas konsekvent för att stärka stadens varumärke.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Miljö- och hälsoskyddsnämnden ansvarar för övervakning av den inre och yttre miljön i Stockholm, där tillsyn är en kärnverksamhet. Till grund för tillsynen ligger livsmedelslagstiftningen och miljöbalken. Därutöver har nämnden en expertfunktion inom miljöområdet för stadens övriga förvaltningar och bolag. Det



gäller t.ex. inom områdena klimat och energibesparingar, miljöbilar, vattenarbete, luftmätningar och kemikalier.

Kommunikation med företagare, medborgare, stadens förvaltningar och bolag och andra aktörer i Stockholm är en viktig del av miljöförvaltningens arbete. Dagligen möter inspektörer och annan personal på förvaltningen verksamhetsutövare och företagare. En viktig del i kommunikationsarbetet är att mäta hur dessa möten fungerar och upplevs. Det görs bl.a. genom årliga serviceenkäter som skickas till verksamhetsutövare. Undersökningarna mäter aspekter som är viktiga vid myndighetsutövning. Det handlar t.ex. om tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättsäkerhet och effektivitet. Resultaten ligger till grund för utveckling av verksamheten. Som exempel kan nämnas att livsmedelskontrollen och hälsoskydd får mycket högt betyg i Nöjd-Kund-Index, där man mätt skolors och förskolors uppfattning om miljöförvaltningens service 2011.

Utöver kommunikation av vision 2030 ser förvaltningen det som väsentligt att i stadens kommunikationsprogram betona vikten av den dagliga kommunikationen i den löpande verksamheten mellan stadens anställda och företagare samt medborgare.

Miljöförvaltningen har idag ett samlat ansvar för stadens energi- och klimat kommunikation, men utöver detta ser förvaltningen ett behov av att stadens kommunikation om miljöfrågor samordnas. Samtliga förvaltningar och bolag har idag en uppgift i stadens miljöarbete. Därför är det viktigt av att stadsledningskontoret samordnar kommunikation om miljöfrågor, liksom man samordnar arbetet med miljöprogrammet. Samordningen måste emellertid ske i samarbete med berörda förvaltningar och bolag. Det är särskilt viktigt att stadsledningskontoret utnyttjar sakkunskapen inom berörda förvaltningar och bolag. Det kan ibland bli mer problematiskt om samordningen får karaktär av styrning än samordning och sakkunskaper inte tas tillvara.

I kommunikationsprogrammet slås fast att staden är en kommunkoncern med ett gemensamt varumärke. För miljöförvaltningen finns i regel inget behov av fler varumärken, men det kan förekomma i olika EU-projekt. Däremot kan situationen vara annorlunda på andra förvaltningar och bolag som har uppenbara behov att göra undantag från varumärkesprincipen. Styrgruppen var därför överens om att det måste finnas möjlighet till undantag. Miljöförvaltningen ställer sig därför bakom kulturförvaltningens bedömning att de bör ha kvar undantag från varumärkesprincipen.



När det gäller förslagen till mål, indikatorer och nyckeltal för stadens kommunikationsarbete anser nämnden att det bör undersökas om det är möjligt att minska antalet.

Miljöförvaltningen föreslår i övrigt att miljö och hälsoskyddsnämnden tillstyrker förslaget till kommunikationsprogram för Stockholms stad för 2012-2015. Miljöförvaltningen ambition är att redan idag arbeta i enlighet med förslagen i kommunikationsprogrammet.

Bilagor

1. Kommunikationsprogram för Stockholms stad 2012-2015,
dnr 050-2895/2010
2. Mål och indikatorer