



**RISØR KOMMUNE**

# Kommunikasjonsstrategi

*Siste versjon: 26.04.2013*



## Innhold

1. Rammer for kommunens kommunikasjonsvirksomhet .....	3
Overordnede styringsdokument og lovverk .....	3
Hva omfatter kommunens kommunikasjonsvirksomhet? .....	3
2. Strategi .....	4
Mål med kommunens kommunikasjon .....	4
Prinsipper som kjennetegner kommunens kommunikasjon .....	5
Aktuelle kommunikasjonsutfordringer .....	6
3. Oversikt over tilgjengelige verktøy .....	7

## 1. Rammer for kommunens kommunikasjonsvirksomhet

God kommunikasjon er en forutsetning for god tjenesteproduksjon og godt omdømme. Omdømme handler om de historiene vi forteller, og de historiene som fortelles om oss. Et godt omdømme skapes blant annet av gode tjenester og resultater, og av vår evne og vilje til å formidle disse. Risør kommune ønsker at ledere og ansatte er bevisst betydningen av god kommunikasjon.

Kommunens viktigste målgrupper er nåværende og fremtidige innbyggere og ansatte, folkevalgte, næringsliv, regionale aktører, frivillige organisasjoner og media.

Kommunikasjonsstrategien er et overordnet styringsdokument for kommunikasjon og gjelder for hele kommunen. Strategien revideres ved revisjon av kommuneplan.

Kommunikasjon er et virkemiddel for at kommunen skal oppnå ønskede resultater. Rådmannen forvalter kommunikasjonsstrategien i det daglige og støtter ledere i deres kommunikasjonsansvar.

### Overordnede styringsdokument og lovverk

- Grunnlovens § 100: *Det paaligger Statens Myndigheder at lægge Forholdene til Rette for en aaben og oplyst offentlig Samtale.*
- Kommuneloven § 4: *Kommuner og fylkeskommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltning.*
- Offentlighetsloven
- Forvaltningsloven
- Andre særlover
- Kommuneplan og Planprogram for ny kommuneplan 2014-2025
- Handlingsprogram
- Verdidokument: *Åpenhet: - sikre god informasjonsflyt – størst mulig grad av medvirkning i beslutningsprosesser – gjensidig åpenhet mellom enhetene, ledelse og ansatte – være en “vi-kommune”*

### Hva omfatter kommunens kommunikasjonsvirksomhet?

- Kommunens kommunikasjonsvirksomhet omfatter all skriftlig og muntlig kommunikasjon knyttet til tjenesteområder og daglig virksomhet.
- Profilering gjennom skilting, utforming av dokumenter og annonsering skal være enhetlig og i samsvar med kommunens grafiske profil.
- Den viktigste elektroniske kanalen for eksternt kommunikasjon er kommunens hjemmeside.
- Kommunens ansattportal (intranett) skal være den viktigste elektroniske kanalen for intern kommunikasjon (planlagt tatt i bruk høsten 2013).
- Nye elektroniske kommunikasjonskanaler tas i bruk ved behov.
- Media er en viktig samarbeidspartner og målgruppe for kommunens informasjon. Media skal betjenes på en effektiv og god måte.
- Kommunen skal ha en godt fungerende informasjonsberedskap.

## 2. Strategi

Strategien omfatter tre områder:

- Mål med kommunens kommunikasjon
- Prinsipper som kjennetegner kommunens kommunikasjon
- Aktuelle kommunikasjonsutfordringer

### Mål med kommunens kommunikasjon

Mål	Hvorfor?
<b>Ekstern kommunikasjon</b>	
Bidra til at kommuneplanens strategier og mål gjennomføres og oppnås gjennom at de gjøres kjent	Kommuneplanen legger vekt på å klarlegge målene det styres etter, og de strategier som følges for å kunne nå målene. Planen er styrende for administrasjonens anbefalinger til bystyret og for bystyrets valg av løsninger i planperioden.
Gjøre det enkelt for innbyggere og media å motta relevante tjenester og informasjon	Kommunens informasjon og tjenester skal være lett tilgjengelige og universelt utformet. Kommunens virksomhet skal være preget av åpenhet.
Legge til rette for dialog og deltakelse i beslutningsprosesser	Planprogram for ny kommuneplan presiserer behov for et levende demokrati og forventninger til deltakelse. Det arbeides kontinuerlig med å skape dialog med innbyggerne og sikre åpne prosesser.
Gi et riktig og godt bilde av kommunen som beslutningstaker, organisasjon, arbeidsplass og tjenesteyter	Erfaringer med kommunens tjenester og omtale i media vil påvirke omverdenens oppfatninger av og tillit til kommunen som organisasjon og arbeidsgiver.
Gi et riktig og godt bilde av kommunen som sted	Kommunen som sted har også et omdømme. Kommunen skal bidra til å formidle de gode historiene (snakke kommunen opp).
<b>Intern kommunikasjon</b>	
Bidra til å bygge en organisasjonskultur som er i samsvar med kommunens arbeidsreglement og verdidokument	God kommunikasjon og informasjonsformidling er viktig i kommunens arbeidsgiverpolitikk.
Gjøre det enkelt for ansatte å innhente og dele informasjon	Informasjon fra arbeidsgiver skal være lett tilgjengelig og universelt utformet.

## Prinsipper som kjennetegner kommunens kommunikasjon

Prinsipp	Konsekvenser
Kommunikasjon er et lederansvar	Ledere må vite hva informasjonsansvar innebærer og har et veilederansvar ovenfor sine ansatte. Ledere måles på utøvelse av informasjonsansvar.
Linjeansvar	Kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet; den som har ansvaret for en tjeneste har også ansvaret for å informere om denne tjenesten.
Åpenhet og meroffentlighet skal praktiseres	Det skal legges til rette for innsyn i dokumenter og prosesser. Dersom et dokument er unntatt offentlighet skal det ved behov vurderes på nytt om deler av eller hele dokumentet likevel kan offentliggjøres (jfr. <a href="#">Offentleglova § 11</a> om meroffentlighet).
Rett informasjon til rett tid og på riktig sted	Kommunikasjon rettes inn mot aktuelle målgrupper og skjer gjennom de kanalene som hovedsakelig benyttes av mottakerne. Muligheter som ligger i ny teknologi tas i bruk når det er hensiktsmessig.
Elektronisk kommunikasjon og tjenester	Det er et mål at kommunikasjon og tjenester skal være elektronisk tilgjengelig.
Godt språk	Det skal kommuniseres på en forståelig og enkel måte. Godt språk innebærer bevissthet rundt rettskriving, tegnsetting og andre skriveregler. Fremmedord skal brukes med forsiktighet. Språket må ikke være så formelt at det oppleves som vanskelig å forstå.
Media skal ha enkel tilgang på informasjon	Henvendelser fra media skal prioriteres og besvares. Media skal oppleve kontakt med kommunen og krav om innsyn som enkelt og problemfritt.
Ytringsfrihet	Ansatte har rett til å uttale seg til media. Det må skilles mellom personlige ytringer og ytringer som gjøres på vegne av kommunen. Ansatte har lojalitetsplikt overfor Risør kommune som arbeidsgiver. Jmfør <a href="#">Samlet reglement for ansatte i Risør kommune</a> og <a href="#">Prosedyre for bruk av sosiale medier</a> .
Enhetlig kommunikasjon	Informasjon som går ut fra kommunen skal være lett gjenkjennelig, og i tråd med kommunens grafiske profil.
Aktiv kommunikasjon	Det skal kommuniseres aktivt om kommunens virksomhet, beslutninger og resultater. Dersom media eller andre opererer med vesentlige feil vurderes initiativ til å rette disse opp. Jfr pkt over om lederansvar ovenfor.

## Aktuelle kommunikasjonsutfordringer

Utfordring	Tiltak
Innarbeide kommunikasjon som et virkemiddel i daglig drift og tjenesteyting	Alle enheter/tjenesteområder skal være presentert på hjemmesiden. Medarbeidere skal få innføring i kommunikasjonsstrategien ved ansettelse, og skal gjøres kjent med enhetens/tjenesteområdets informasjon på hjemmesiden. Det utarbeides informasjonsplaner for store prosjekter. Hver virksomhet er ansvarlig for at kommunikasjonsplanen er oppdatert for sin enhet
Større forventninger til dialog og åpenhet og behov for kompetanse på nye kommunikasjonskanaler	Rådmannen har et særlig ansvar for å ha kompetanse på og vurdere nødvendigheten av å bruke nye elektroniske kanaler. Det tilbys opplæring og rådgivning knyttet til nye kanaler.
Sikre riktig bruk av kommunens grafiske profil	Rådmannen skal sikre tilgjengelighet, samt tilby rådgivning og kompetanseoverføring knyttet til bruk av kommunens grafiske profil. Alle kommunale virksomheter skal benytte kommunens grafiske profil (byvåpen mm), eventuelt i kombinasjon med egen logo.
Etablere riktige forventninger til kommunens tjenester	Informasjon om kommunens tjenestenivå skal til enhver tid være tilgjengelig på kommunens hjemmeside. Fellestjenesten bistår de som ikke har anledning til å benytte hjemmesiden som informasjonskanal.
Utvikle en felles kommunikasjonskultur for hele virksomheten	Det er utarbeidet råd og retningslinjer for kommunikasjon på sosiale medier. Medarbeidere som publiserer stoff på hjemmesiden har jevnlig møter. Fokus på skriftlig kommunikasjon generelt og overordnede budskap kommunen ønsker å formidle spesielt.
Trygghet til å møte media og andre interessenter åpent, aktivt og planlagt	Ansatte med mye mediekontakt bør få tilbud om opplæring, kurs og veiledning.
Ha tilstrekkelig kommunikasjonskompetanse i hele organisasjonen	Alle ledere må vite betydningen av, og hva som kjennetegner, god kommunikasjon og videreformidle dette til sine ansatte Rådmannen bistår med rådgivning ved behov.
Innhente tilbakemeldinger fra brukere for å videreutvikle kvalitet på kommunens kommunikasjon	Spørsmål om kommunens kommunikasjonsvirksomhet skal inkluderes i brukerundersøkelser. Oppdatering av feilaktig informasjon på kommunens hjemmeside skal skje uten unødig opphold og det skal være enkelt å melde inn feil og mangler.
Tilpasse kommunens informasjon til ulike målgruppers brukermønster og ønsker	Kommunens informasjon skal tilstrebe å nå alle. Det må til enhver tid vurderes hvilke kommunikasjonskanaler som sikrer tilstrekkelig tilgjengelighet.

### 3. Oversikt over tilgjengelige verktøy

Rådmannen utvikler og forvalter verktøy som skal bidra til god og effektiv informasjonsformidling. Verktøy som finnes, eller er under utvikling, omfatter:

<b>Verktøy</b>	<b>Status, januar 2013</b>
Kommunikasjonsstrategi	Finnes på kommunens hjemmeside
Plan for informasjonsberedskap	Kriseledelsesplan finnes på fellesområdet (S:)
Grafisk profilhåndbok	Under arbeid*
Prosedyre for bruk av sosiale medier	Finnes i QM+ og på hjemmesiden
Retningslinjer for mediekontakt	*
Retningslinjer for annonsering	Under arbeid*
Skriveregler for artikler på hjemmesiden	*
Mal for kommunikasjonsplan for Risør kommune	Finnes på S: i mappen Kommunikasjonsplan
Mal for kommunikasjonsplan for prosjekter	Under arbeid*
Retningslinjer for bruk av bilder	*

\* Verktøyene finnes der ikke annet er oppgitt på fellesområdet (S:) i mappen Verktøy i kommunikasjonsstrategien.

Listen vil oppdateres ved endringer.