



Kommunikasjonsstrategi for Kragerø kommune 2018 - 2021



Vedtatt i administrasjonsutvalget 22.03.18 sak 8/18

Innhold

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| Hensikt med en kommunikasjonsstrategi | 3 |
| Dagens situasjon | 4 |
| Intern kommunikasjon | 4 |
| Digitale kanaler | 4 |
| Media | 4 |
| Profil | 4 |
| Omdømme | 5 |
| Krisekommunikasjon | 5 |
| Kommunikasjonsprinsipper | 5 |
| Kommunikasjon er et lederansvar | 5 |
| Kragerø kommune skal utøve meroffentlighet | 5 |
| Alle har ansvar for omdømmet | 5 |
| De som berøres skal informeres først | 5 |
| Digitale kanaler først | 6 |
| Roller | 6 |
| Ordfører, varaordfører og hovedutvalgsledere | 6 |
| De folkevalgte | 6 |
| Rådmann | 6 |
| Kommunalsjefer, virksomhetsledere og andre ledere | 7 |
| Ansatte | 7 |
| Tillitsvalgte og vernetjenesten | 7 |
| Kommunikasjonsmål | 7 |
| Engasjere | 8 |
| Være proaktiv og åpen | 8 |
| Bli mer digital | 8 |
| Styrke intern kommunikasjon | 8 |
| Ha en gjenkjennbar profil | 8 |
| Ha et godt omdømme | 8 |
| Ha et klart språk | 8 |
| Ha en oppdatert plan for krisekommunikasjon | 9 |
| Målgrupper | 9 |
| Kommunikasjonskanaler | 9 |
| Digitale kanaler | 10 |
| Papirbaserte kanaler | 10 |
| Personlig kontakt | 10 |
| Skjema | 10 |
| Politiske kanaler | 10 |
| Media | 11 |
| Aktuelle dokumenter | 12 |

Hensikt med en kommunikasjonsstrategi

Kommunikasjonsstrategien skal brukes av alle som kommuniserer eller informerer på vegne av Kragerø kommune. For at Kragerø kommune skal lykkes med samfunnsoppdraget og nå egne målsetninger, er en god dialog med innbyggerne avgjørende. Kragerø kommunes visjon er «Trivsel og Vekst». Visjonen er vårt felles mål. Vi skal gi korrekt og sannferdig informasjon om de tjenestene kommunen leverer. Kragerø kommune skal kommunisere i tråd med egne verdier: Brukerorientering, endringsvilje, respekt, inkludering og trygghet. Vi skal kommunisere og informere der mottaker er, og skal være tilgjengelig både i direkte dialog og i digitale kanaler. Vi er en åpen kommune, som aktivt informerer om tjenester, planarbeid og hendelser. Den digitale utviklingen gjør at evnen til å informere og kommunisere i stadig større grad er avhengig av teknologi. Det byr på nye muligheter. For å møte digitaliseringen må Kragerø kommune vise betydelig evne og vilje til endring i måten å kommunisere på.

Kommunikasjonsprinsipper i Kragerø kommune:

- Alle har ansvar for omdømmet.
- De som berøres skal informeres først.
- Kommunikasjon er et lederansvar.
- Kommunen skal utøve meroffentlighet.
- Digitale kanaler først.
- Ytringsfrihet gjelder alle.

Definisjoner:

Med kommunikasjon menes prosessen hvor informasjon blir formidlet og mottatt. Kommunikasjon er som regel toveis. Informasjon beskriver det ferdige produktet og/eller budskapet som blir formidlet. Kommunikasjonsstrategien bygger på kommuneloven, som pålegger alle kommuner å drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Andre relevante lov- og regelverk er forvaltningsloven, personopplysningsloven, offentlighetsloven, kravet til meroffentlighet, kommunens etiske retningslinjer og arbeidsreglement.

Dagens situasjon

Kragerø kommune kommuniserer og informerer i en rekke kanaler: digitalt, på papir, i aviser og i direkte møte. Kommunen har et betydelig potensial i å få de forskjellige kanalene til å fungere bedre sammen. I sum oppfyller kanalene i hovedsak kravene til offentlig kommunikasjon. Kommunikasjonen har tatt en digital retning, men mye er fortsatt papirbasert. Det finnes ikke en oppdatert kommunikasjonsstrategi.

Intern kommunikasjon

Ansatte orienterer seg i hovedsak gjennom egen leder og kollegaer. Kragerø kommune har et godt utviklet intranett men det er usikkerhet i hvor stor grad dette brukes av hele organisasjonen. Intern informasjon er lite samordnet, og skjer i dag på flere ulike plattformer. Det er grunn til å anta at ansatte i stor grad orienterer seg om forhold i Kragerø kommune gjennom kommunens egen nettside og lokalmedia.

Digitale kanaler

Kragerø kommune har flere digitale kanaler. Disse er i liten grad samordnet. Derfor finnes det flere ulike løsninger for samme type oppgave i de ulike kommunalområdene/virksomhetene.

Media

Aldri har nyhetskonsument vært større i Norge enn i dag, aldri har antall nyhetskanaler vært flere enn akkurat nå. Utviklingen er klar: Digitale plattformer overtar nyhetsformidlingen. Sosiale medier er en av samfunnets tydelige trender. Google og Facebook er i dag viktige nyhetsformidlere. Hvert individ og hver organisasjon er sin egen redaktør, farten øker og nye formidlingsarenaer vokser frem. Retningslinjer for medie håndtering er fra 2011. Det finnes ikke egne retningslinjer for opptreden i sosiale medier men dette er omtalt i de etiske retningslinjene.

Profil

Kragerø kommune har en ikke altomfattende grafisk profil. Profilhåndboken fra 2004 er svakt forvaltet og trenger en gjennomgang.

Omdømme

Det er ikke gjennomført en omdømmeundersøkelse for Kragerø kommune.

Krisekommunikasjon

Krisekommunikasjon er ivaretatt i den overordnede beredskapsplanens kapittel 3. Videre inneholder kapittel 4 en plan for befolkningsvarsling.

Kommunikasjonsprinsipper

Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel. Ved å bruke kommunikasjon strategisk, tar man konsekvensen av at man i alle faglige, politiske, økonomiske og praktiske valg tar hensyn til at beslutningene skal kommuniseres.

Kommunikasjon må derfor integreres tidlig i arbeidsprosesser, og være en naturlig del av alt planarbeid.

Følgende kommunikasjonsprinsipper gjelder:

Kommunikasjon er et lederansvar

Alle ledere har ansvar for at kommunikasjon og informasjon er en integrert del av Kragerø kommunes plan og styringsdokumenter. Den som har ansvaret for en tjeneste eller oppgave, har også ansvaret for informasjon og kommunikasjon knyttet til dette. Ansvaret kan delegeres i linjen.

Kragerø kommune skal utøve meroffentlighet

Også i saker hvor loven åpner for å unnta en sak/et dokument fra offentligheten, skal det vurderes om saken/dokumentet likevel skal offentliggjøres. Dette skal bidra til en åpen, offentlig debatt.

Alle har ansvar for omdømmet

Alle ansatte og folkevalgte er kommunens ambassadører. Hver enkelt har derfor et selvstendig ansvar for å bidra til at kommunens tillit og omdømme blir ivaretatt. Innbyggerne skal møtes med tillit og respekt. Kommunens omdømme skapes gjennom de inntrykkene innbyggerne får i sin kontakt med den enkelte ansatte og folkevalgt.

De som berøres skal informeres først

Det skal etterstrebes proaktiv informasjon både internt og eksternt. Ansatte skal

informeres før eller samtidig med at eksterne aktører informeres. Så langt det lar seg gjøre skal tjenestemottaker som berøres, informeres før offentligheten.

Digitale kanaler først

Digitale kanaler skal være kommunens foretrukne kanal for informasjon og kommunikasjon. De som ikke kan benytte seg av digitale kanaler skal sikres informasjon på annen relevant måte.

Roller

Ansvar for kommunikasjon og informasjon følger av hvilken rolle man har. De som kommuniserer på vegne av Kragerø kommune kan ha flere forskjellige roller, man kan f.eks. være både tjenesteyter, leder og politiker. For at mottaker av informasjon fra kommunen skal kunne skille hvilken rolle den enkelte er i til enhver tid, må man være ryddig og tydelig i rollene. Her henvises det til Reglement for ansattes kontakt med media.

Rolleavklaring er viktig også for å sikre god dialog mellom politisk og administrativt nivå.

Rådmannen er Kragerø kommune sitt øverste administrative nivå, ordføreren er kommunens øverste folkevalgte.

Ordfører, varaordfører og hovedutvalgsledere

Uttaler seg på vegne av Kragerø kommune i politiske saker.

De folkevalgte

Folkevalgte står fritt til å uttale seg som politikere i styrer, råd og utvalg, men ikke på vegne av Kragerø kommune. Folkevalgte må likevel være bevisst på egen rolle i sin kommunikasjon. Rollene kan skifte mellom bl.a. arbeidsgiverrollen, styringsrollen og ombudsrollen.

Rådmann

Uttaler seg om administrative forhold på vegne av kommunen. Rådmann er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien etterleves og brukes som et strategisk virkemiddel.

Kommunalsjefer, virksomhetsledere og andre ledere

Uttaler seg om kommunalområdets tjenester og virksomheter. Ledere i Kragerø kommune skal sikre at kommunikasjonsstrategien er kjent i egen linje. Det er en leders ansvar at informasjon om saker som angår kommunalområdet, virksomheten, avdelingen og den enkelte ansatte blir gjort kjent og forstått.

Ansatte

Ansatte i Kragerø kommune har ytringsfrihet og lojalitetsplikt overfor sin arbeidsgiver. Når ansatte i Kragerø kommune uttaler seg om arbeidsrelaterte forhold skal det framkomme om uttalelsen gis som privatperson eller på vegne av Kragerø kommune. I sosiale medier skal ansatte i Kragerø kommune kun ytre seg som privatpersoner.

Tillitsvalgte og vernetjenesten

Har en fristilt rolle for å ivareta sine oppgaver. De er ikke bundet av kommunikasjonsstrategien. Samarbeidet med kommunens ledelse også på kommunikasjonsområdet, må baseres på tillit og gjensidig forståelse for hverandres roller.

Kommunikasjonsmål

Kragerø kommune skal gjennom sin kommunikasjon og informasjon fremstå enhetlig og redelig i enhver sammenheng. Kommunens visjon, verdier og mål skal alltid ligge til grunn når man kommuniserer eller informerer på vegne av Kragerø kommune. Dette skal danne grunnlag for de beslutningene som blir tatt. Målene konkretiseres gjennom aktuelle tiltak.

Vi skal:

Gi trygghet og tillit

I vår kontakt med ulike innbyggere og i ulike situasjoner skal vi vise respekt overfor alle typer mennesker. Derfor skal vi være bevisst på måten vi kommuniserer på, slik at innbyggeren opplever trygghet og tillit til Kragerø kommune.

Engasjere

Kommunikasjonen skal bidra til å skape engasjement og vise hvordan innbyggere og næringsliv kan påvirke kommunale beslutninger. Kommunen skal fylle sin rolle som samfunnsaktør.

Være proaktiv og åpen

Kommunikasjon skal være tilpasset målgruppen. Kommunen skal møte innbyggere, media og andre åpent, aktivt og planlagt. Informasjon om kommunen, beslutninger, resultater og tjenestetilbudet skal være lett tilgjengelig. Alle saksbehandlere skal kjenne offentlighetsloven og kravet til meroffentlighet.

Bli mer digital

Ved å styrke digitale kanaler skal kommunen møte nye krav, få bedre arbeidsprosesser og redusere utgifter. Papirkanaler skal reduseres der de kan erstattes av digitale. Nettsidene skal inneholde oppdatert, riktig og lett tilgjengelig informasjon. Sosiale medier skal brukes som strategisk virkemiddel.

Styrke intern kommunikasjon

Godt informerte medarbeidere i alle ledd gir bedre forståelse av og forankring for vedtak. Dette vil også være med på å legge grunnlaget for bedre kommunikasjon til tjenestemottakere og eksterne aktører.

Ha en gjenkjennbar profil

Kommunen skal ha en profilhåndbok som sikrer et enhetlig visuelt uttrykk og bidrar til å styrke identiteten. Profilerings på alt fra maler, annonser og trykksaker til biler og skilt skal følge profilhåndboken.

Ha et godt omdømme

Kommunen skal ha et omdømme som en god tjenesteyter, tydelig samfunnsaktør og attraktiv arbeidsgiver. Kragerø skal oppfattes som et godt sted å bo. Omdømmearbeidet skal være basert på fakta.

Ha et klart språk

Kommunen skal bruke et språk som folk forstår. Med klarspråk mener vi korrekt, klart og mottakertilpasset språk. Tjenestemottaker skal oppleve informasjon om kommunens tjenester som helhetlig.

Ha en oppdatert plan for krisekommunikasjon

Krisekommunikasjonens målsetting er blant annet å forhindre skader på mennesker, miljø og materiell, samt skader på Kragerø kommunes omdømme. Krisekommunikasjonsplanen må holdes oppdatert slik at kontaktinformasjon og ressursoversikter er mest mulig oppdatert.

Målgrupper

Alle aktører som arbeider for, har avtale med eller er i kontakt med Kragerø kommune skal behandles av prinsippene som beskrevet i kommunikasjonsstrategien.

Kragerø kommunes viktigste målgrupper i kommunikasjonsarbeidet er:

- Tjenestemottakere
- Innbyggere i Kragerø kommune
- Egne ansatte
- Næringsliv
- Nasjonale og regionale myndigheter
- Journalister/medier

Kommunikasjonen skal være målrettet og målgruppeorientert. Den som er ansvarlig for en oppgave eller tjeneste skal definere relevante målgrupper og hvordan kommunen kan nå disse. Kommunikasjon og informasjon skal skje i de kanaler og på de steder der målgruppene er. Kragerø kommune skal være en god lytter. Dette betyr å behandle alle tilbakemeldinger med respekt, og man skal aktivt fange opp relevante og aktuelle problemstillinger.

Kommunikasjonskanaler

Kragerø kommune må forholde seg til at man kommuniserer med ulike målgrupper. Kommunen fremstår også selv i ulike roller: tjenesteyter, myndighetsutøver, samfunnsutvikler og demokratisk arena. Hver rolle vil kunne kreve ulikt valg av kommunikasjons- og informasjonsform.

Folks endrede kommunikasjonsvaner og – behov stiller særlige krav til kommunens valg av kommunikasjonskanal. Nye valg skal ta særlig hensyn til digitale løsninger, interaktivitet og være kostnadseffektiv.

Digitale kanaler

Kommunens offisielle nettside er hovedkanal for informasjon til innbyggere om tjenestetilbud, ansvarsområder, kontaktinformasjon og politiske saker. Vi skal være til stede på de mest brukte sosiale medier. Digitalisering forutsetter at Kragerø kommune følger arkivloven og praktisk journalføring, og sikrer tilstrekkelig dokumentasjon. Videre har den enkelte ansatte plikt til å utøve varsomhet, her vises det til Kragerø kommunes etiske retningslinjer.

Papirbaserte kanaler

Papirbaserte kanaler er i mange sammenhenger både nødvendig og nyttig. Før papirkanaler velges, skal digitale alternativ vurderes. Papirbaserte kanaler har en klar utfordring med hensyn til blant annet oppdateringer.

Personlig kontakt

Kragerø kommune er en stor tjenesteyter. Vår viktigste kontakt- og kommunikasjonsflate blir derfor i mange sammenhenger det personlige møtet. Det personlige møtet har stor gjennomslagskraft. Alle ansatte i Kragerø kommune må derfor være bevisst på hvordan denne kommunikasjonskanalen brukes i det daglige.

Servicesenteret yter i stor grad tjenester til dem som ikke kan nyttiggjøre seg av informasjon på nett, eller på andre måter har spørsmål som krever en direkte dialog. Det må være sammenheng mellom den informasjon Servicesenteret gir, og det som kommuniseres i kommunens øvrige kanaler.

Skjema

Det offentlige kommuniserer i stor grad via skjema. Et skjema kan være papirbasert eller digitalt. I Kragerø kommune skal man så langt det lar seg gjøre og er sikkerhetsmessig forsvarlig, benytte digitale skjema. Et skjema skal være brukervennlig, og følge nasjonale retningslinjer for elektronisk kommunikasjon.

Politiske kanaler

Det skal legges til rette for at ordskiftet og dokumenter i politiske organer er allment tilgjengelig. Politiske møter skal, dersom det er teknisk mulig, overføres direkte på nett/sosiale medier. Man skal lett finne informasjon om den politiske organiseringen, kalendere og mandater.

Media

Media er en viktig informasjonskanal. Ansatte skal ha et bevisst forhold til kommunikasjon i media, i tråd med de prinsipper som kommunikasjonsstrategien beskriver og Reglement for ansattes kontakt med media

Aktuelle dokumenter

Kommunikasjonsstrategi

Krisekommunikasjon

Profilhåndbok

IKT strategisk plan

Reglement for ansattes kontakt med media

Etiske retningslinjer for Kragerø kommune

Arbeidsreglement

[Klarspråk - Språkrådet](#)