



Kommunikasjonshåndbok for Rakkestad kommune

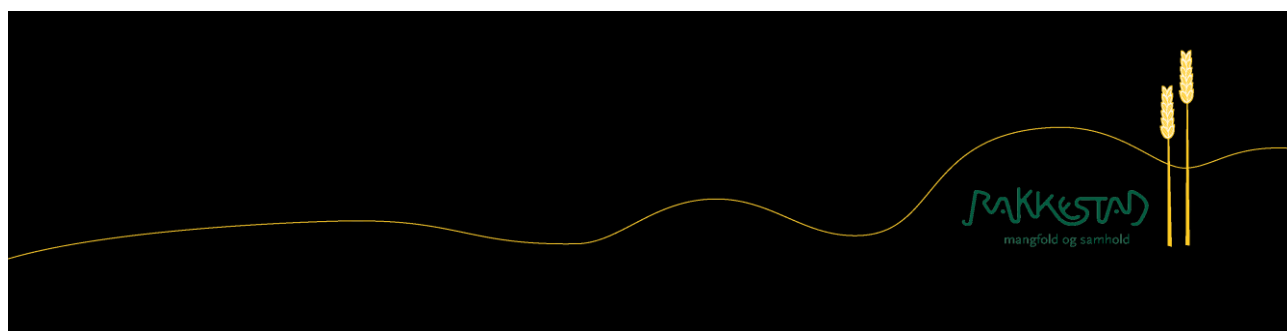
Saksnr. 15/1441

Journalnr. 13558/15

Arkiv 140

Dato: 28.04.2016

Vedtatt i Kommunestyret 11.02.2016 – sak 3/16



Kommunikasjonsprinsipper

Kommunikasjonsprinsippene er i stor grad basert på statlige kommunikasjonsprinsipper (https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/fad/vedlegg/informasjonspolitikk/statens_kom_pol_web.pdf).

Våre kommunikasjonsprinsipper:

- Åpenhet:** I sin kommunikasjon skal Rakkestad kommune være åpen, tydelig og tilgjengelig. Kommunikasjonen skal være pålitelig og lettfattelig. Kommunen skal følge prinsippet om meroffentlighet.
- Aktiv:** Aktiv informasjon og kommunikasjon om innbyggernes rettigheter, plikter og muligheter er en forutsetning for demokratisk deltakelse.
- Medvirkning:** Rakkestad kommune skal aktivt involvere innbyggere, organisasjoner og næringsliv i politikkutforming. Det samme gjelder når ordninger og tjenester skal etableres, drives og evalueres.
- Nå alle:** Rakkestad kommune skal innhente kunnskap om de ulike målgruppenes informasjonsbehov og forutsetninger, og tilpasse informasjon og kommunikasjon til de gruppene man skal nå. Vår informasjon skal, både eksternt og internt, være tilgjengelig elektronisk. Viktig/helt nødvendig informasjon skal også være tilgjengelig på papir.
- Helhet:** Rakkestad kommunes kommunikasjon skal oppleves enhetlig og samordnet, og ha en tydelig avsender.
- Lederansvar:** Kommunikasjon er et lederansvar, det gjelder både internt og eksternt. Informasjon og kommunikasjon er ikke et mål i seg selv, men virkemidler i kommunen for å nå mål og løse oppgaver effektivt. Godt kommunalt lederskap er derfor et resultat av ledernes evne og vilje til å ta ansvar for å innarbeide kommunikasjonsmål i sine virksomhetsplaner og realisere dem i det daglige.
- Godt språk:** Rakkestad kommune etterstreber å skrive klart og brukervennlig i tekster til publikum. Klart språk fremmer demokratiet og rettssikkerheten, sparer tid og ressurser og skaper tillit.
- Ytringsfrihet:** Ansatte har rett til å ta kontakt med og uttale seg til media. Dette gjelder også spørsmål som er omstridt innad i kommunen. Det er ønskelig at ansatte deltar med sine kunnskaper og meninger i den offentlige debatt.
- Prinsipper for gjennomføring:**
- Linje:** Kommunikasjonsansvaret følger saksansvaret

Pressereglement

Rakkestad kommune skal ha en god dialog med media for å skape trygghet og forståelse for hverandres roller. Media skal oppleve kommunen som en åpen, aktiv og profesjonell organisasjon som samarbeider aktivt med media for å nå ut med informasjon til innbyggerne. De ansatte skal ha en bevisst holdning til bruk av media og medvirke til at nyttig informasjon når innbyggerne i kommunen.

Hvem kan uttale seg:

- Den politiske ledelsen gir politiske vurderinger.
- Rådmannen kan uttale seg i alle saker som er under behandling.
- Ledere har myndighet til å uttale seg om arbeidsoppgaver innen egen enhet av økonomisk, administrativ eller faglig karakter. Leder kan gi sin fremstilling av en sak der seksjonen/enheten er saksbehandler inntil det er fattet endelig politisk vedtak. Ledere kan også uttale seg om saker i kommunen generelt, og som berører flere enheter, men da bare etter oppfordring og delegert myndighet fra rådmannen.
- Ansatte kan gi faktaopplysninger i enkeltsaker og innen eget fagområde i samråd med leder.
- Tillitsvalgte kan uttale seg om forhold som angår arbeidstakere i Rakkestad kommune.

Aktuelle saker i media:

Det bør etterstrebtes å få gode nyheter fra vår virksomhet ut i media.

Alle medarbeidere oppfordres til å tipse nærmeste overordnede om saker som har allmenn interesse, og til å komme med forslag til innfallsvinkler, fotomotiv og annet som kan "selge" saken bedre.

Sitt ikke på saker som kan bli medieoppslag. Dersom en medarbeider oppdager noe som kan gi oppslag i mediene skal han/hun straks kontakte den nærmeste overordnede.

Kritikk kan føles urettferdig, og kommunen skal i tråd med medias egne regler for tilsvaretsrett gi anledning til å svare på kritikken. Rådmannen skal i samråd med ledere involveres dersom kritikk fremkommer i media.

Innlegg fra publikum knyttet til politikere, politiske vurderinger og vedtak besvares og håndteres av den politiske ledelsen.

Huskeliste for deg som møter media

- Du velger selv om du ønsker å snakke med media eller ikke.
- Du kan stille premisser for din deltakelse i media.
- Tenk nøye gjennom hva du vil si.
- Kom bare med uttalelser du også kan stå for i fremtiden.

- Uttal deg bare om det du har ansvar for eller det du har opplevd.

Ansatte som kommunikatører og omdømmebyggere

- Ansatte i Rakkestad kommune skal kommunisere i tråd med verdiene Rakkestad kommune har.
- Rakkestad kommune er én organisasjon bygd opp av flere seksjoner og enheter. For å kunne oppfylle kommunens visjon og verdier er det viktig og nødvendig at den ansatte identifiserer seg med Rakkestad kommune og ikke først og fremst den enheten eller seksjon man er ansatt i. Ulike yrkesgrupper kan ha yrkesfaglige, etiske retningslinjer å forholde seg til, men uansett skal den ansatte utad fremstå som ansatt i Rakkestad kommune og "eie" Rakkestad kommunes verdigrunnlag.
- Hver ansatt sender hver dag ut signaler til befolkningen som oppfattes som informasjon. For å styrke Rakkestad kommunes omdømme og for å sikre en god ekstern informasjon, må kommunens ansatte fremstå som lojal mot hele kommunens virksomhet og se en problemstilling som sin problemstilling selv om problemet "tilhører" en annen seksjon/enhet.
- Den enkelte ansattes atferd i møte med innbygger/bruker skal baseres på god og riktig informasjon om tjenester og tilbud, og skal aldri skape forventninger som ikke kan innfris.
- Det er viktig å understreke skillet mellom den ansattes rett til å uttale seg og hvem som på vegne av kommunen uttaler seg om saker. Det er ingen begrensninger i den ansattes rett til å uttale seg. Det må alltid gå klart fram hvorvidt uttalelsen står for egen regning eller om man uttaler seg på vegne av kommunen. Det er kommunens ledelse som bestemmer hvem som uttaler seg på vegne av kommunen i de enkelte saker.

Kommunikasjonskanaler

Kommunen har en rekke ulike kommunikasjonskanaler. Målene legger vekt på å sette innbyggeren i sentrum, og det innebærer at kommunen må være tilgjengelig på de kanalene som innbyggeren foretrekker.

Telefoni

- Alle som ringer Rakkestad kommune skal nå den medarbeideren de søker, og/eller få informasjon/hjelp fra annen medarbeider om når og på hvilken måte de kan få den informasjonen/hjelpen de trenger.
- Medarbeidere skal fraværsmarkere seg når de er utilgjengelig på telefonen.

E-post

- Enkle henvendelser skal besvares innen tre dager. I forvaltningssaker følges forvaltningsloven.
- Avsendere som sender e-post til postmottaket, skal få et automatisk svar om at henvendelsen er mottatt, og hvor det gjøres oppmerksom på at henvendelsen vil bli journalført dersom forespørselen inneholder arkivverdig informasjon.
- Medarbeidere skal bruke vedtatt e-postsignatur for ekstern kommunikasjon.
- Politikerne har egne e-postadresser og kan kommunisere med hverandre og med administrasjonen gjennom kommunens e-postsystem.
- Dersom innholdet i e-posten inneholder arkivverdig informasjon/er knyttet til en sak, skal det arkiveres i kommunens saks- og arkivsystem.
- Kommunen har utarbeidet egne retningslinjer for e-post.

Personlig fremmøte

Medarbeidere skal så langt som mulig være tilgjengelig for innbyggere. Personlig møte med saksbehandler skal fortrinnsvis være avtalt på forhånd.

Tradisjonelle medier/presse

Kontakt mot presse følger vedtatt reglement.
Pressemeldinger legges ut på hjemmesiden.
Ordfører er ansvarlig for pressekonferanser.

Sosiale medier/nettsamfunn

Rakkestad kommune bruker Facebook aktiv som en dialogbasert kommunikasjon med innbyggerne.

Hjemmesiden

Hjemmesiden er kommunens prioriterte eksterne informasjons- og kommunikasjonskanal. Det innebærer at informasjon skal fortrinnsvis legges ut på egen hjemmeside. Alle tjenester skal ha oppdaterte tjenestebeskrivelser i forhold til regelverk og Rakkestad kommunes praksis.

Det skal legges til rette for høringssvar, og innkommende høringsuttalelser skal publiseres i samme sak.



Bilder, video og annet multimedieinnhold skal, der det er mulig, benyttes for å understøtte budskapet i det som skal formidles. Datatilsynets veileder regulerer bruk av bilder innenfor skole og barnehager, og følges fullt ut.

Postlister er tilgjengelig. Det skal praktiseres meroffentlighet.

E-politiker

Alle folkevalgte i Rakkestad kan nås med egne postadresser og telefon via hjemmesiden.

Alle politiske saker m/vedlegg legges på nett

Det vil være fullelektronisk behandling av saker i de politiske m tene.

Chat og SMS

Kommunen skal være tilgjengelig for chat og SMS via servicekontoret.

Dersom dialogen inneholder arkivverdig informasjon/er knyttet til en sak, skal det arkiveres.

«Det offentlege har eit særleg ansvar for å stå fram som eit godt føredøme når det gjeld å bruka eit godt og klart språk.» Stortingsmelding nr. 35 (2007–2008).

En viktig del av arbeidet for å oppnå våre kommunikasjonsmål er å formidle og kommunisere med et godt og klart språk. I tillegg til at det offentlige har et særlig språkansvar for å bidra til å styrke den norske språkkulturen, er et godt språk viktig både med tanke på fylkeskommunens demokratirolle og for at fylkeskommunen skal kunne kommunisere omkring sine tjenester og arbeidsområder.

Å anvende et godt språk kan deles inn i to deler.

1. Å skrive riktig med tanke på rettskriving, tegnsetting og andre skriveregler. Dette er viktig for både lesbarhet, seriøsitet og kvalitet.
2. Å skrive på en slik måte at det er forståelig for de aktuelle målgruppene. Dette handler blant annet om å unngå å bruke et språk som er fremmed for målgruppen og så formelt at det er vanskelig å få grep om budskapet.

“Kanselliord” – vanskelige ord og uttrykk

Språkrådet benytter uttrykket “kanselliord”. Dette er vanskelige ord og uttrykk som sjeldent brukes i dagligspråket, men som ofte forekommer i tekster fra det offentlige. Slike “kanselliord” kan skape uønsket avstand mellom avsender og mottaker. Budskapet en ønsker å få formidlet når ikke frem til mottaker og begrenser mulighetene for dialog.

Noen kjennetegn på “kansellistil” er:

- Lange og kompliserte setninger med mange innskudd
- Upersonlige uttrykksmåter (man og en, passiv)
- Substantivtunge setninger
- Partisippformer (foreliggende, beliggende, hjemmehørende, gjeldende)
- Innskutte komplekse ledd
- Enkel bestemmelse (denne bok, dette dokument)
- Stive og foreldede ord og uttrykk

Å se for seg leseren

Det vil være en fordel å se for seg hvem som er leseren når du skriver. Du viser respekt for mottaker ved å unngå ord og uttrykk som leseren kanskje ikke er fortrolig med. Et enklere og klarere språk øker dessuten sjansen for at leseren oppfatter innholdet på en tiltenkt måte. Brukere av offentlige tjenester har et særlig behov for at offentlige skriv og utsagn er forståelig, dette blant annet for at brukerne skal kunne fremme sine interesser.

Å formidle kompliserte saker på en forståelig måte

I det offentlige arbeider en gjerne med kompliserte saksforhold, og å formidle dette slik at det både er korrekt og på samme tid enkelt og forståelig, kan være en utfordring. Øving, vedlikehold og oppmerksomhet omkring hvordan en formulerer seg, vil kunne hjelpe til på dette. Det finnes dessuten flere tips og råd om hvordan en kan skrive klarere og bedre.

Språkrådet har utarbeidet et eget nettsted for å skrive et klart språk:

<http://www.sprakradet.no/Klarsprak/>

Å anvende ordbøker og synonymordbøker for å få et riktigere og rikere språk vil også kunne være nyttig. Det finnes dessuten flere typer kurs det går an å delta på for å lære.