



Kommunikasjonsstrategi for Rakkestad kommune for periode 2016 - 2019

Saksnr. 15/1441

Journalnr. 10605/15

Arkiv 140

Dato: 07.08.2015



Innholdsfortegnelse

2. Litt om planen	3
3. Nærmere om lovgrunnlag og bakgrunn.....	3
4. Den gode kommunikasjonen	6
4.1. Mål	6
4.2. Retningslinjer.....	7
5. Strategier.....	10
5.1. Internkommunikasjon	11
5.2. Ekstern kommunikasjon	13
5.3. Gjenkjennelighet	15
5.4. Digitale løsninger – teknologiske nyvinninger	16
5.5. Innbyggerdialog	18
5.6. Forhold til media	19

1. Litt om planen

Rakkestad kommunes kommunikasjonsstrategi omhandler kommunens arbeid med informasjon (budskap), profilering (visuelt uttrykk) og kommunikasjon (hvordan informasjonen formidles). Det overordna målet med å utarbeide en kommunikasjonsstrategi er å etablere en felles plattform for kommunens samlede kommunikasjonsarbeid. Den omfatter prinsipper for offentlig kommunikasjon samt strategiske mål og virkemidler for å videreutvikle et solid varemerke.

Kommunen ønsker å benytte kommunikasjon som et strategisk virkemiddel for å profilere kommunen som en sterk og levedyktig bygd. En slik prioritering har sammenheng med forventede endringer i kommunestrukturen, og et stabilt og godt aktivitetsnivå kan spille en rolle med tanke på fremtidens rammebetingelser.

Rakkestad kommune har sentrale oppgaver knyttet til fornying og utvikling av Rakkestadsamfunnet, og foretar strategiske valg knyttet til samfunnsutviklingen.

Kommunen opererer ikke alene i et vakuum, men søker forpliktende samarbeid med næringslivet i kommunen, blant annet gjennom samarbeidet med Rakkestad Næringsråd.

Med denne planen er målet å jobbe mer strategisk gjennom planmessig å se på hvem som gjør hva, når og hvorfor. I bunn ligger samtidig lovgrunnlaget - kommuner har en del forpliktelser.

2. Nærmere om lovgrunnlag og bakgrunn

En rekke lover omhandler og legger føringer for kommunal informasjonsvirksomhet.

Kommunelovens §4:

Kommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale forvaltningen.

Eksempel for Rakkestad kommune: lett tilgjengelige politiske dokumenter.

Offentleglova:

Lovens hovedprinsipp er at alle dokumenter er offentlige og at retten til innsyn gjelder alle. Noen dokumenter er likevel unntatt offentlighet, så som opplysninger som er undergitt taushetsplikt.

Eksempel for Rakkestad kommune: meroffentlighet praktiseres og dokumenter publiseres, f.eks på postliste.

Forvaltningsloven:

Loven skal blant annet sikre at forvaltningens saksbehandling foregår slik at avgjørelser blir riktigst mulig og bestemte hensyn og interesser blir ivaretatt under saksbehandlingsprosessen.

Eksempel for Rakkestad kommune: Rett saksbehandler/seksjon til rett tid

Grunnlovens § 100:

«Trykkefrihed bør finde sted. ... Frimodige ytringer om Stadsstyrelsen og hvilken som helst anden gjenstand ere enhver tilladte»

Eksempel for Rakkestad kommune: ikke «kneble» innlegg på sosiale medier

Personopplysningsloven:

Loven skal bidra til at personopplysninger blir behandlet i samsvar med grunnleggende personvern hensyn, herunder behovet for personlig integritet, privatlivets fred og tilstrekkelig kvalitet på personopplysninger.

Eksempel for Rakkestad kommune: sikker behandling av personopplysninger og god kontroll med tilganger, jevnlig sjekk av logg osv

Arkivloven:

Arkivloven har som formål å sikre arkiv som har omfattende kulturell eller forskningsmessig verdi eller som inneholder rettslig eller viktig forvaltningsmessig dokumentasjon, at disse kan bli tatt vare på og gjort tilgjengelige for ettertiden. Bevaring og tilgjengeliggjøring for ettertiden er formålet med loven.

Eksempel for Rakkestad kommune: sikre at data ivaretas for ettertiden, at dokumenter tilgjengeliggjøres.

Bibliotekloven:

Folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet, gjennom aktiv formidling og ved å stille bøker og andre medier gratis til disposisjon for alle som bor i landet.

Eksempel for Rakkestad: biblioteket skal ha, eller kunne skaffe, bøker og annen type medie som kundene etterspør, ha et bredt utvalg av aviser og tidsskrifter osv.

Arbeidsmiljøloven:

Arbeidsmiljølovens formål er å sikre trygge ansettelsesforhold og likebehandling i arbeidslivet. Loven har også som formål å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, og bidra til et inkluderende arbeidsliv.

Eksempel for Rakkestad: godt arbeid med internkommunikasjon som skaper tilhørighet, stolthet og som fremmer gode arbeidsprosesser.



Hovedtariffavtalen:

Hovedtariffavtalen (HTA) er den viktigste tariffavtalen i KS-området med bestemmelser bl.a om lønn og godtgjøringer, lokale forhandlinger, arbeidstid og pensjon.

Eksempel for Rakkestad: En tydelig kommunikasjon utad som formidler at kommunen lojalt følger HTA.

Sivilbeskyttelsesloven:

Lovens formål er å beskytte liv, helse, miljø, materielle verdier og kritisk infrastruktur ved bruk av ikke-militær makt når riket er i krig, når krig truer, når rikets selvstendighet eller sikkerhet er i fare, og ved uønskede hendelser i fredstid.

Eksempel for Rakkestad: God, riktig og rask informasjon om hendelser, blant annet i sosiale medier.

Diskriminerings – og tilgjengelighetsloven:

Loven skal bidra til nedbygging av samfunnsskapte funksjonshemmende barrierer og hindre at nye skapes.

Eksempel for Rakkestad: Åpenhet om universell utforming.

3. Den gode kommunikasjonen

3.1. Mål

- Kommunikasjonen skal være samordnet, enhetlig og helhetlig.
- Det skal ikke være tvil om hvem som er avsender.
- Rakkestad kommune skal fremstå som åpen, positiv og tilgjengelig.
- Rakkestad kommune skal ha fokus på god, riktig og informativ internkommunikasjon.
- Ved hjelp av god, målrettet og tydelig kommunikasjon skal det formidles at Rakkestad er et attraktivt sted å arbeide og et godt sted å bo.
- Rakkestad kommune skal legge til rette for åpenhet og tilgjengelighet til ordfører, øvrige politikere og administrasjonen.



3.2. Retningslinjer



	I Rakkestad kommune er kommunikasjon satt i system, med klart avgrensede oppgaver og roller.
Rakkestad kommune skal være en åpen og tilgjengelig organisasjon basert på god informasjon, kommunikasjon og medbestemmelse.	Rakkestad kommune skal føre en offensiv mediepolitikk og være i forkant med informasjonen, samt legge til rette for at innbyggere og medier på en rask og enkel måte får tilgang til informasjon om kommunale tjenester, vedtak og prosesser. Medarbeidere i Rakkestad kommune skal hver dag synliggjøre denne åpenhet og serviceinnstilling.
I Rakkestad kommune har ledere et overordnet ansvar for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet og svarer for dette i sine driftsmøter.	Informasjons- og kommunikasjonsansvaret tilligger alle medarbeidere, men ledere har et særskilt ansvar for å gå foran med et godt eksempel.
Kommunikasjon er et styringsverktøy i Rakkestad kommune som integreres i planer og styringsdokumenter.	Kommunikasjon er et like viktig styringsverktøy som økonomi og personalforvaltning. God kommunikasjon hjelper forvaltningen til å utføre daglige oppgaver på en bedre måte og forståelsen for dette må forankres på alle plan og i alle ledd.
Organisering, roller og oppgaver	Rådmannen har det øverste administrative ansvaret og er således også ansvarlig for kommunens overordnede kommunikasjonsarbeid. Videre er ansvaret delegert til seksjoner og fagpersoner som ansvarlige innenfor sitt fagfelt. De er også tillagt ansvar for at korrekt informasjon er gjort tilgjengelig på

kommunens nettsider.

Servicekontoret har ansvaret for publikumsrettet informasjon og annonsering.

For enkelte prosjekter vil det være nødvendig å utarbeide egen kommunikasjonsplan, hvor informasjonsansvarlig samarbeider med seksjonene.

Alle har ansvar for kommunikasjon

Hver enkelt medarbeider i Rakkestad kommune har et selvstendig ansvar for å kommunisere aktivt og å holde seg informert om sin virksomhet.

Ordfører er øverste talsperson og fremmer kommunens offentlige syn.

Det er ordfører som er ansvarlig for at politiske møter er tilgjengelige for publikum.

Ordføreren har et overordnet kommunikasjonsansvar for saksprosessen til et vedtak.

Ordfører skal være tilgjengelig for publikum.

Ordfører og varaordfører er kommunestyrets representanter overfor de ansatte.

Kriser

Ved kriser erstattes kommunikasjonsplanen med beredskaps-/krisepланen.

Hvem kan uttale seg på vegne av Rakkestad kommune?

I Rakkestad kommune kan alle ansatte uttale seg om sin egen arbeidshverdag.

Leder har ansvar for vurderinger knyttet til administrasjon, økonomi eller fag.

Administrasjonen skal ikke drive politikk.

I utgangspunktet har alle ansatte anledning til å uttale seg kritisk mot det offentlige, som privatpersoner.

Imidlertid må den ansatte være svært varsom med å uttale seg på bakgrunn av

informasjon den har tilegnet seg i sitt daglige arbeid, spesielt viktig er dette for ledere. Lojaliteten overfor arbeidsgiver kan settes på prøve her. Det er ønskelig at den ansatte går tjenestevei med sine synspunkter.

Som tillitsvalgt vil ikke regelen overfor gjelde, her vil det være andre hensyn som veier tyngre når uttalelser gjøres.

Lovbestemt taushetsplikt reguleres gjennom underskrevne avtaler.

For øvrig henvises det til «pass på»-plakaten for ansattes tilstedeværelse og dialog på sosiale medier.

Kontakt med media er et lederansvar

Rakkestad kommune har ingen egen pressekontakt som uttaler seg i alle tilfeller. Dette styres av rådmannen og av hver enkelt seksjon, og i hvert enkelt tilfelle, slik at informasjonen blir mest mulig korrekt.

Rakkestad kommune er en fremtidsrettet og moderne kommunikator, og skal fortsette å være langt framme og følge teknologisk utvikling.

Tilgjengelighet er et nøkkelord for god kommunikasjon. Rakkestad kommune skal legge til rette for døgnåpen forvaltning, god elektronisk tilgang på oppdatert informasjon og dialog, men også påse at de som ikke har digitale muligheter blir ivaretatt.

Teknologiske løsninger vil hele tiden endre seg og det er et mål i seg selv å vurdere nye muligheter som bedrer samhandling og kommunikasjonen, eksternt og internt.

4. Strategier

- Intern kommunikasjon
- Ekstern kommunikasjon
- Gjenkjennelighet
- Digitale løsninger
- Innbyggerdialog
- Forhold til media

Hver av strategiene er lik i sin oppbygning og inneholder en beskrivelse, en del om ønskede målsettinger/resultater og en tiltaksdel.

Strategibeskrivelse



Målsettinger/ønskede resultater



Tiltak



4.1. Internkommunikasjon

Rakkestad kommune skal utvikle internkommunikasjonen og bestrebe seg på å ha gode prosesser for informasjonsutveksling.

Beskrivelse:

«En opplevelse av samhörighet og tilhörighet blant ansatte i Rakkestad kommune, fordrer blant annet at det eksisterer gode – og bekjentgjorte – prosesser for interne kommunikasjonsformer. En av de viktigste hensikter med dette, er å danne grunnlag for en felles forståelse for kommunens totale virksomhet som igjen påvirker en god og mest mulig riktig informasjon.»

- For at ansatte i kommunen skal «gå den samme veien» er det helt avgjørende med gode prosesser for kommunikasjon internt.
- For ledere er det avgjørende å ha kunnskap og forståelse for kommunens totale virksomhet for å få helhetlig forståelse og for å kunne gi riktig og god informasjon.

Målsettinger/ønskede resultater:

- Enkel tilgang til god og riktig informasjon.
- Et naturlig sted å søke informasjon, råd og dialog.
- God internkommunikasjon er organisasjonsutvikling i praksis og bidrar til å fremme organisasjonskulturen, en bedriftskultur med godt samhold basert på tillit og åpenhet.
- En felles plattform hvor forståelse av at gode prosesser internt gjør det lettere å bestrebe en god serviceinnstilling eksternt.

Tiltak:

- Videreutvikle et holdningsskapende arbeid hvor god kommunikasjon sikrer forståelse og samarbeid rundt egen og andre virksomheters tjenesteproduksjon.
- Tilgang til digitale medier (pc, nettbrett etc) rundt om i kommunale lokaler som sikrer den ansatte tilgang til informasjon og gir de mulighet for dialog.
- Egen brukerident til alle ansatte (noen få unntak).
- Aktiv bruk av spørreskjemaer, sjekklister og høringer i kvalitetssystemet for å avdekke synspunkter, kompetanse og informasjonsbehov.

- Ledere ansvarliggjøres ift hvordan de bidrar til internkommunikasjon og dialog slik at informasjon får et to-veis perspektiv.
- Hver seksjon/stabsenhet har ansvar for sitt fagområde ift å gi god internt informasjon, sørge for at all relevant informasjon er tilgjengelig i kvalitetssystemet og at alle ansatte har tilganger og tilgang på elektronisk utstyr (pc/brett).

4.2. Ekstern kommunikasjon

Rakkestad kommune skal til enhver tid bruke flere digitale kanaler, i tillegg til media og fagtidsskrifter, brosjyrer og annonser, for å kommunisere med omgivelsene.

Beskrivelse:

Publikum opererer i dag i mange forskjellige kanaler, og det er en målsetting for Rakkestad kommune å dekke så mange som mulig av disse som synes hensiktsmessig. Det er viktig å være klar over at ikke alle er digitale eller har mulighet for å være digitale, derfor må også trykte medier brukes i enkelte tilfeller. Hovedvekten skal likevel være digital informasjon.

Målsettinger/ønskede resultater

God og målrettet informasjon gir bedre kunnskap hos politikere og innbyggere og er et ledd i å bygge omdømme. Det er en målsetting i seg selv at flere får kunnskap og informasjon om kommunal virksomhet.

Tilgjengeliggjøring, ikke minst i form av mulighet for å gi tilbakemeldinger, bidrar til brukermedvirkning og økt innbyggerdeltakelse i den offentlige debatten.

Kommunikasjonskanaler:

www.rakkestad.kommune.no

Rakkestad kommune sine nettsider er hovedkanalen for informasjonsspredning. Siden utvikles og oppgraderes med jevne mellomrom, og informasjonen holdes ved like av en redaktørgruppe med medlemmer fra hvert tjenesteområde.

Direkte publikumskontakt

Skjer i hovedsak på servicekontoret, men også andre steder der det er førstelinjetjenester (skole, barnehage, helsestasjon osv).

Velkomstbrev til nye innbyggere

Hvert kvartal får alle nye innbyggere et velkomstbrev fra kommunen hvor de kan registrere seg elektronisk og få tilsendt en velkomstperm eller de kan ta med seg brevet på servicekontoret hvor de får utdelt perm.

Presse

Særlig lokalavisen er en viktig samarbeidspartner for å nå ut med god og riktig informasjon til publikum. Lokalradio har også en viktig rolle i dette arbeidet. I noen tilfeller vil regionale og nasjonale medier også være aktuelle, f.eks NRK Østfold.

Digitale innkallinger og protokoller

Alle innkallinger og protokoller til politisk oppnevnte utvalg og råd ligger tilgjengelige på våre nettsider.

Det bør vurderes live overføring av kommunestyret. Lokalavisen er til stede på de fleste formannskaps- og kommunestyremøtene og omtaler disse behørig i avisen.

Sosiale medier:

- **Facebook** er en kanal for informasjonsspredning og dialog med publikum
- **LinkedIn** er en god kanal for rekruttering

Tiltak:

- Kommunikasjonskanalene skal til enhver tid være oppdatert med korrekt og nødvendig informasjon om administrativ og politisk virksomhet, tjenestetilbud og planer.
- Bruke sosiale medier aktivt for å spre informasjon om ledige stillinger og rekruttere dyktige medarbeidere.
- Alle annonser sendes via servicekontoret for informasjonsvask og påføring av felles profil.
- Kommunen har utarbeidet grafisk profil som gir et sett av uttrykk som lett gir gjenkjennelighet til Rakkestad kommune. Sammen med at en del ansatte lærer opp i Microsoft Publisher, inngås det en rammeavtale på produksjon og trykking av plakater, brosjyrer etc.
- All tilgjengelig digital informasjon, særlig via nettsiden, skal enkelt kunne skrives ut.
- Ved større prosjekter/oppgaver skal det lages egen kommunikasjonsplan.
- Ledere i Rakkestad kommune måles på tilstedeværelse og aktivitet i kommunikasjonsprosesser, nettside og sosiale medier.
- Hver seksjons-/stabsleder er delegert kommunikasjonsansvaret på sitt fagområde.
- Alle seksjoner/staber har en ansvarlig redaktør som til enhver tid koordinerer informasjon på nettsiden, tjenestebeskrivelser, publikasjoner, sosiale medier osv. Hovedredaktørene arbeider i et felles team ledet av informasjonsansvarlig.

4.3. Gjenkjennelighet

Rakkestad kommune skal fremstå enhetlig, lett gjenkjennelig og med tydelig grafisk profil.

Beskrivelse:

Vår grafiske profil skal danne utgangspunkt for all visuell presentasjon av Rakkestad kommune. Dette for å sikre gjenkjennelighet og gi et tydelig visuelt uttrykk. Der hvor andre profilelementer/logoer finnes, skal den offisielle profilen ha hovedfokus.

En klar og tydelig grafisk profil er et viktig virkemiddel i arbeidet med godt omdømme.

Målsettinger/ønskede resultater:

Gjenkjennelighet skaper identitet og stolthet og er med på å skape en innbyggeridentitet.

Ansatte får en felles identitet og felles ståsted og samhørighet.

Tiltak:

- Videreutvikle en helhetlig grafisk profil, og bruken av den, for hele organisasjonen.
- Ha en klar og tydelig enhetlig form på publikasjoner, annonser, brosjyrer, tjenestebeskrivelser etc.
- Gi opplæring i Publisher slik at flere kan lage gode publikasjoner, med et enhetlig uttrykk.

4.4. Digitale løsninger

Rakkestad kommune skal være en pådriver for å utnytte de teknologiske løsninger som finnes samt våge å ta i bruk nye digitale løsninger der det er hensiktsmessig.

Beskrivelse:

Digital kommunikasjon forenkler dialogen med innbyggerne og gir fleksible, enkle og effektive prosesser mellom kommunen, innbyggerne, politikerne og ansatte.

Målsettinger/ønskede resultater:

Rakkestad kommune sine internettsider gir informasjon og tjenester 24/7. Døgnåpen forvaltning gir større fleksibilitet og valgfrihet for innbyggerne, og forenkler og reduserer kostnadene for kommunen. Det er en klar målsetning at det som kan digitaliseres skal digitaliseres.

KS – Digitaliseringsstrategi 2013-2016 for kommuner og fylkeskommuner

Rakkestad kommuner stiller seg bak strategien, som blant annet har følgende målsettinger ift digital dialog:

- Kommuner og fylkeskommuner har nettbaserte tjenester for kommunikasjon med innbyggere og næringsliv som tilfredsstiller krav til universell utforming.
- Kommuner og fylkeskommuner har løsninger for sikker pålogging for innbyggers tilgang til egne opplysninger via nettsidene.
- Kommuner og fylkeskommuner har automatiserte prosesser der tjenesteområdene henger sammen.
- Kommuner og fylkeskommuner bruker sosiale medier for å fremme dialog, øke informasjonsspredning, krisekommunikasjon og for å styrke lokaldemokratiet.
- Kommuner og fylkeskommuner har en gjennomtenkt språkbruk i de digitale kanalene.

Tiltak:

- Tett og god samhandling mellom intern og ekstern kommunikasjon som sikrer tilgjengelighet og korrekthet.
- Videreutvikle internettsiden, med innhold, digitale tjenester og delingsfunksjon.
- Fortsatt fokus på døgnåpen forvaltning, med digitale skjemaer tilgjengelige 24/7.
- Fortsatt fokus på å videreføre, og utvikle, papirløse politiske møter.
- Etablere fullelektronisk sak-/arkivsystem med åpen innsynsmulighet.
- Ta i bruk digital kommunikasjon med innbyggerne i form av KS Svar UT.
- Etablere gode rutiner for at informasjon, tjenestebeskrivelser osv er oppdatert til enhver tid på våre nettsider, inkludert sosiale medier.
- Vurdere å utvikle gode app 'er som erstatning for brosjyrer, f.eks ved konserter, festivaler, sommeropplevelser etc.
- Samhandling på tvers av fagsystemer, dvs at informasjon kan gjenbrukes.
- Tett samarbeid med andre kommuner og sentrale aktører (f.eks KS).

4.5. Innbyggerdialog

Rakkestad kommune skal være en åpen og tilgjengelig kommune hvor god dialog med innbyggerne er en viktig målsetting.

Beskrivelse:

Et viktig ledd i å skape engasjement og interesse for lokalpolitikk er å legge til rette for offentlig debatt. Her spiller Rakkestad kommune en viktig rolle. Informasjon om saker, utfordringer, problemstillinger, offentlige høringer mv vil publikum kunne sette seg inn i saker, gjøre seg opp meninger og gi sine tilbakemeldinger.

I viktige saker er innbyggermøter, informasjonsmøter og andre møter for å avklare og informere og viktig.

Innbyggermøter, internett og sosiale medier er arenaer som er svært viktig for å skape et åpent og engasjerende klima, som bidrar til at interessen for lokalsamfunnet, og ønsket om å bidra i debatten, øker.

Målsettinger/ønskede resultater

Skape arenaer for informasjon og dialog.

Skape større engasjement og deltakelse i utviklingen av lokalsamfunnet.

Tiltak:

- Innbyggerdialog mellom administrasjon/politikere og innbyggere i form av åpne møter.
- Høringer, aktuelle saker og problemstillinger tilgjengeliggjøres på internett og ved servicekontoret/biblioteket.
- Kommunen benytter elektroniske skjemaer ved tilbakemeldinger fra publikum. (høringer/innbyggerinitiativ).
- Spørretimer i kommunestyret.
- Ordfører er tilgjengelig for publikum, både fysisk med også digitalt via sosiale medier.
- Brukerundersøkelser, brukerråd og dialogmøter.
- Offentlige høringer legges ut digitalt og fysisk på servicekontoret, med muligheter for digitale tilbakemeldinger via elektroniske høringssvars skjemaer.
- Fokus på ungdomsrådet for å engasjere og involvere bygdas unge innbyggere.

4.6. Forhold til media

Rakkestad kommune skal føre en åpen og aktiv mediepolitikk

Beskrivelse:

Rakkestad kommune som organisasjon, og kommunens ledere, skal være mediebevisste og aktivt benytte de muligheter som finnes for å nå ut med informasjon og komme i dialog med innbyggerne. En proaktiv holdning er å foretrekke og saker med særs store samfunns- og lokalinteresse må løftes frem.

Rakkestad kommune ønsker et godt samarbeid med media, med et klart og tydelig budskap.

Målsettinger/ønskede resultater:

At saker presenteres på en korrekt måte i media er viktig for innbyggernes oppfatning av sakene, og egen kommune. Her bygges omdømme til egen kommune. Dette gjøres ved tidlig, god og korrekt informasjon til media, samt tilgjengelighet for spørsmål og informasjon.

Tiltak:

- I tillegg til denne kommunikasjonsplanen må det lages egne kommunikasjonsplaner for større saker/prosjekter.
- Ha en tanke bak hvordan, og hvorfor, saken skal presenteres i media. Hvem er mottakerne, hvilken målsetting finnes med budskapet?
- Etablere gode rutiner for kontakt med media i politiske saker.
- Vurdere medieopplæring for ledergruppen og nøkkelpersoner.
- Bevisstgjøre ledere og nøkkelpersoner på aktiv bruk av ulike medier og kommunikasjonskanaler.