

Kommunikasjons- strategi

2024–2028



Vedtatt i ledergruppen: 16. april 2024

Forfatter: Stine Hommelsgård



Innhold

| | |
|--|---|
| Hvorfor en kommunikasjonsstrategi? | 3 |
| Visjon | 3 |
| Målgrupper | 3 |
| Kommunikasjonsmål | 4 |
| Strategiske hovedgrep..... | 5 |
| Roller og ansvar | 8 |
| Lovverk og styringsdokumenter | 9 |
| Verktøykasse | 9 |



Hvorfor en kommunikasjonsstrategi?

God kommunikasjon er avgjørende for tjenestekvalitet og omdømme. Omdømme er formet av historiene vi forteller, og de som fortelles om oss. Risør kommune legger vekt på at ledere og ansatte forstår kommunikasjonens betydning.

Kommunikasjonsstrategien er en retningslinje for informasjonsformidling og et verktøy for å oppnå kommunikasjonsmålene. Alle ansatte deler ansvaret for kommunikasjonen.

Strategien er et overordnet dokument som skal veilede kommunikasjonen, både for å styrke tilliten og omdømmet og for å øke bevisstheten internt. Den omfatter mål, strategi, roller og ansvar, hovedgrep og implementering.

Kommunikasjonsstrategien skal ligge tilgjengelig på Risør kommunes hjemmeside og på kommunens intranett.

Strategien revideres hvert fjerde år.

Avgrensning

Strategien går ikke inn på digitale kanaler og sosiale medier. I kanalstrategien til Risør kommune finner du rutiner som gjelder for hver enkelt enhet.

Informasjon om kriseberedskap finner du i beredskapsplanen til Risør kommune.

Visjon

«Sammen om et bærekraftig og levende samfunn»

Strategien er forankret i kommunens visjon og er en del av kommuneplanens samfunnsdel 2023-2035. Visjonen legger vekt på at målene nås gjennom samarbeid. For å få til dette er det viktig at det legges vekt på god kommunikasjon, både internt og eksternt.

Målgrupper

Ulike målgrupper kan kreve ulik tilnærming. Derfor er det viktig å identifisere målgruppene og velge kanaler, verktøy og metoder tilpasset dem. Risør kommunes ulike enheter vurderer sine målgrupper og tilpasser kommunikasjonen mot dem.

- innbyggere og brukere av Risør kommunes tilbud, ressurser og tjenester
- medarbeidere i Risør kommune
- næringsliv, media og frivillige organisasjoner
- folkevalgte i kommunen
- fylkeskommunen
- statsforvalter
- språklige minoriteter



Kommunikasjonsmål

Vi har fem kommunikasjonsmål som vi skal jobbe mot å overholde.

| Mål | Betyr |
|---|---|
| 1. Innbyggerne i Risør kommune skal få tilstrekkelig informasjon og oppleve kommunen som åpen, redelig og tilgjengelig. | <ul style="list-style-type: none">○ Innbyggerne finner den informasjonen de søker, i form av informasjon på nettsidene.○ Vi skal gi oppmerksomhet til innbyggernes innspill og ønsker for utvikling av tjenester i kommunen og legge til rette for dialog og deltakelse i beslutningsprosesser.○ Vi skal styrke informasjonsformidling til innbyggere med annet språk enn norsk som morsmål.○ Kommunens informasjon skal nå alle. Vi vurderer hvilke kommunikasjonskanaler som sikrer tilstrekkelig tilgjengelighet.○ Vi skal behandle henvendelser med respekt og åpenhet. Det skal legges til rette for innsyn i dokumenter og prosesser.○ Vi skal organisere informasjonsmøter eller borgerforum ved behov for å gi innbyggerne en direkte plattform for dialog med kommunen. |
| 2. Vi skal styrke internkommunikasjonen og medarbeidernes opplevelse av tilhørighet til Risør kommune. | <ul style="list-style-type: none">○ Medarbeidere skal kjenne til de overordnede målene til kommunen.○ Det er viktig at alle medarbeidere fremstår som gode ambassadører for arbeidsplassen sin.○ Intranett skal gi nyttig og nødvendig informasjon for at medarbeidere holder seg oppdatert og finner nødvendig informasjon for å utføre sine arbeidsoppgaver.○ Medarbeidere bruker samhandlingsmulighetene vi har til å kommunisere og samarbeide på tvers av organisasjonen.○ Klart definert ansvar for informasjonsformidling.○ Medarbeidere er bevisste på betydningen av god internkommunikasjon på alle nivåer.○ Vi skal se muligheter fremfor begrensninger |
| 3. Vi skal gi et riktig og godt bilde av kommunen som arbeidssted. | <ul style="list-style-type: none">○ Kommunen skal bidra til å formidle de gode historiene. Vi tar i bruk sosiale medier for å vise frem gode hverdagsøyeblikk, og vi fremsnakker kommunen som arbeidssted for å skape et godt omdømme. |
| 4. Vi skal ha fokus på digitalisering. | <ul style="list-style-type: none">○ Kommunikasjon og tjenester skal være elektronisk tilgjengelig.○ Vi skal legge til rette for at innbyggere kan jobbe «remote» og oppfordrer ansatte til nettmøter der det lar seg gjøre.○ Vi skal tilby opplæring og støtte for å hjelpe ansatte med å tilpasse seg digitale verktøy og plattformer. |



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">○ Vi skal samarbeide tett med IKT Agder for å effektivisere tjenesteproduksjon, saksbehandling, dokumentasjon og informasjonsdeling mellom enhetene i kommunen. Gjennom implementeringen av digitale plattformer og verktøy forenkler vi kommunikasjonen mellom innbyggere, næringsliv og kommunen, samtidig som vi sikrer at våre tjenester er tilgjengelige uavhengig av tid og sted.○ Informasjon skal være universelt utformet, slik at den er tilgjengelig for alle, uavhengig av funksjonsevne. |
| 5. Vi skal ha fokus på informasjonssikkerhet og GDPR (Personvernforordningen). | <ul style="list-style-type: none">○ Vi skal kommunisere tydelig informasjon om hvordan personopplysninger behandles for våre innbyggere.○ Vi skal tenke sikkerhet når vi oppbevarer informasjon.○ Vi skal sikre at sensitive opplysninger behandles konfidensielt og kun deles med de som har behov for tilgang.○ Se «Policy for informasjonssikkerhet» i QM+ for mer detaljert informasjon om hvordan vi ivaretar informasjonssikkerheten. |

Strategiske hovedgrep

Vi står midt i en digital revolusjon som endrer måten vi arbeider, kommuniserer og lever på. Fasttelefoner er erstattet av digital kommunikasjon, digitale kommunevert møter deg i resepsjonen og digitale infoskjermer forteller deg hvilket møterom du skal gå til. Denne revolusjonen utfolder seg i en rasende fart, og vår tilpasning til disse teknologiske fremskrittene former ikke bare hvordan vi jobber, men også hvordan vi samhandler med våre innbyggere og ansatte.

Vi har laget syv strategiske hovedgrep som Risør kommune skal følge for nå ønskede kommunikasjonsmål.

1. Vi skal praktisere åpenhet og tilgjengelighet

«Vi skal ha rett informasjon på rett tid og på riktig sted.»

En utfordring for dagens kommunikasjon er at kommunens innbyggere er en bred og sammensatt målgruppe som befinner seg i ulike kanaler. Innbyggere og næringsliv er de viktigste i målgruppene for ekstern kommunikasjon. De fleste benytter seg av kommunens nettsider for å finne informasjon om tjenester, men vi må rette informasjonen inn mot de aktuelle målgruppene med de kanalene som benyttes av mottakerne. Mulighetene som ligger i ny teknologi, tas i bruk der det er hensiktsmessig.

I dag har kommunen følgende kanaler for å kommunisere med innbyggerne:

- nettsider (informasjon om politikk, tjenestetilbud, aktuelle saker og styrende prosesser/dokumenter)
- sosiale medier (Facebook, Instagram og YouTube)
- lokalavisene (annonsering og redaksjonelt innhold)
- SMS-varsling (Everbridge og Varsling 24)
- Visma



2. Styrke internkommunikasjonen

«Alle medarbeidere skal bruke og kjenne til intranett og Teams i arbeidshverdagen.»

I 2021 ble det etablert et nytt intranett i IKT Agder-samarbeidet, noe som forbedret internkommunikasjonen betraktelig. Dagens intranettløsning er tilgjengelig for alle medarbeidere utenfor kommunens nett og er tilpasset alle digitale flater. Formålet med et nytt intranett er å bidra til bedre samhandling og gi lettere tilgang til informasjon. Det ble også innført en ny lagringsstrategi som enkelt forklarer hva man skal lagre hvor.

Som en hovedregel er intranett hovedkanal for informasjon ut til ansatte og Teams er hovedkanal for samhandling og lagring av dokumenter.

I dag har kommunen følgende kanaler for å kommunisere med ansatte:

- Solsia (intranett)
- infoskjermer
- Teams
- Visma

3. Bruke klart språk

«Klart språk skal brukes i alle kanaler.»

Vi må jobbe aktivt med at informasjonen vi formidler, er klar og tydelig for mottakerne, og unngå byråkratisk språk og faglige begreper. Det betyr at blant annet planer, dokumenter, brosjyrer og politiske saker skal presenteres på en enkel og informativ måte etter klarspråkprinsipper. Risør kommune har mange ulike målgrupper, og tekster bør tilpasses til hver enkelt målgruppe.

Retningslinjene for klarspråk gjelder for all tekst vi produserer, både til enkeltpersoner, fagfolk, kollegaer, politikere og samarbeidspartnere.

En tekst er skrevet i klart språk dersom mottakerne:

- finner det de trenger
- forstår det de finner
- kan bruke innholdet til å gjøre det de skal

4. Håndtere media på en god måte

«Ved kontakt med media skal retningslinjer for mediekontakt følges.»

Kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet. Den som har ansvaret for en tjeneste, har også ansvaret for å informere om denne tjenesten. Kommunedirektør eller kommunalsjefer uttaler seg om saker på overordnet nivå eller i saker som går på tvers av enhetene.

Det skal alltid vurderes om kommunedirektør og ordfører skal orienteres og kommentere saken.

I kriser gjelder egen krisekommunikasjonsplan for uttalelser i media.



Medieuttalelser/roller

- Kommunalsjefer, enhetsledere og avdelingsledere uttaler seg om egne fagområder/tjenester.
- Kommunedirektør uttaler seg om strategiske og prinsipielle forhold og om forhold av mer alvorlig karakter.
- Ordfører uttaler seg på vegne av Risør kommune, i tillegg til å være folkevalgt.
- Ansatte i andre roller enn nevnt ovenfor skal ikke uttale seg til media uten samtykke fra leder.

Ved spesielle hendelser: Uttaler du deg til media, skal webredaksjonen stå på kopi eller informeres på annet vis. Kommunen skal ha samme informasjon som media tilgjengelige på nettsiden.

Ytringsfrihet

Ansatte har rett til å uttale seg til media, men det må skilles mellom personlige ytringer og ytringer som gjøres på vegne av kommunen. Ansatte har lojalitetsplikt overfor Risør kommune som arbeidsgiver.

5. Bruke Risør kommunes verdiplattform

«Vi skal bruke kommunens verdier aktivt i vår kommunikasjon.»

Stolt

- Vi gir hverandre konstruktive og positive tilbakemeldinger.
- Vi har fokus på arbeidsglede bla. ved at alle har god og relevant kompetanse og mestrer oppgavene på en god måte.
- Vi forteller hverandre de gode historiene, og vi framsnakker hverandre og arbeidet vi utfører.

Engasjert

- Vi setter innbyggerne og samfunnsoppdraget i sentrum
- Vi er opptatt av forbedring og tar i bruk fremtidsrettede løsninger og metoder
- Vi tar utfordringene knyttet til klima og natur på alvor

Raus

- Vi har fokus på det vi får, til og lærer av våre feil.
- Vi viser hverandre tillit, er inkluderende og opptreer respektfullt overfor alle.
- Vi er åpne og ærlige, og vi snakker med hverandre, ikke om hverandre.

6. Ha en helhetlig profil

«Vi skal ha en helhetlig profil i alle kanaler som Risør kommune benytter.»

Profilhåndbok

Kommunen skal ha en helhetlig visuell profil som er tilpasset universell utforming. Den grafiske profilen vår skal være gjenkjennelig og tydelig. Profilerings gjennom skilting, utforming av dokumenter og annonsering skal være enhetlig og i samsvar med kommunens grafiske profil.



Universell utforming

Alle kommunale nettsider må vise til en tilgjengelighetserklæring som viser i hvilken grad nettstedet er i samsvar med kravene til universell utforming. Kommunikasjonen ut til publikum skal være universelt utformet.

7. Gi opplæring og skape forståelse

«Vi skal skape forståelse for endringer og omstillinger gjennom opplæring av ledere og ansatte i endringsprosesser.»

Opplæring av ansatte er et lederansvar. Ledere skal initiere, koordinere og lede opplæring som er relevante for deres team og avdeling. Ledere må også være rollemodeller for endringsprosesser ved å vise engasjement, støtte og åpenhet. Det er viktig å sikre at alle ansatte er rustet til å håndtere endringer og omstillinger på en positiv og produktiv måte.

Roller og ansvar

Kommunedirektørens rolle

Kommunedirektøren har hovedansvaret for all kommunikasjon, og skal sørge for at kommunens kommunikasjon blir drevet etisk forsvarlig og profesjonelt. Kommunedirektørens ansvar er i tillegg å fronte kommunen i administrative sammenhenger. Kommunedirektørens ledergruppe er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien følges opp innenfor egne ansvarsområder.

Ordførerens rolle

Ordføreren har ansvaret for å fronte politiske vedtak, og samtidig være orientert med hvilke mediasaker i kommunen som blir formidlet. Ordføreren er et bindeledd mellom folkevalgte organ og administrasjonen.

Webredaksjonens rolle

Webredaksjonens rolle er å bistå med rådgiving og veiledning ved faglige kommunikasjonshenvendelser, både eksternt og internt. Webredaksjonen skal sikre kommunikasjon og informasjon til kommunens innbyggere, medarbeidere og interessenter.

Lederansvar

Kommunikasjon er like viktig som personal- og budsjettansvar og er et ansvar ledere må ta. De skal sikre at kommunens kommunikasjonsstrategi følges. Kommunikasjonsansvaret følger linjeprinsippet, der hver tjenesteansvarlig også er ansvarlig for kommunikasjonen. Ledere på alle nivåer må sikre at informasjon om deres ansvarsområde er oppdatert og korrekt i alle relevante kanaler. De må også sørge for at publikumstjeneste og webredaksjon er oppdatert for å gi korrekt informasjon til publikum.

**Uttalelser til media skal alltid ha webredaksjon på kopi slik at kommunen kan ivareta informasjon ut til publikum.*



Krisekommunikasjon

Kriseledelsen skal håndtere krisesituasjoner. Se egen plan for krisekommunikasjon.

Alle medarbeidere

Medarbeidere i Risør kommune har ansvar for å holde seg informert om organisasjonen, sin egen enhet og sitt ansvarsområde. Alle medarbeiderne må opptre som gode ambassadører for sin arbeidsplass, uavhengig av hvilken enhet de tilhører. Det samme gjelder ytringer på sosiale medier. Medarbeidere har ansvar for å tilegne seg informasjon og holde seg orientert.

De folkevalgte

De folkevalgte har den overordnede arbeidsgiverrollen, styringsrollen og ombudsrollen. De må være bevisst på det i sin kommunikasjon. Ledere av komiteer, råd og utvalg anbefales også å være bevisste på hvordan de kommuniserer når de uttaler seg på vegne av komiteen, rådet eller utvalget.

Lovverk og styringsdokumenter

Lowverket stiller krav til åpenhet, innsyn, ytringsfrihet, tilgjengelighet og informasjonsplikt. Disse lovene og prinsippene ligger til grunn for kommunikasjonsarbeidet i Risør kommune.

- Kommuneleien § 4-1
- Offentleglova
- Forvaltningsloven
- Lov om språk
- Grunnloven
- Personvernforordningen (GDPR)
- Kommuneplanen
- Verdiplattformen til Risør kommune

Verktøykasse

[På Solsia \(intranett\) finner du alle disse dokumentene samlet.](#)

- retningslinjer for bruk av bilder – oppdatert 2023
- retningslinjer for bruk av sosiale medier for ansatte i Risør kommune
- retningslinjer for mediekontakt
- profilhåndbok
- språkveileder
- deltakerstrategi – IKT Agder
- lagringsstrategi
- kanalstrategi for Risør kommune – **under arbeid**
- logo og maler