



KARLSØY KOMMUNE

Et levende øyrike

Kommunikasjonsstrategi

Karlsøy kommune

Vedtatt i kommunestyret 21. februar 2018

Versjon 1 – februar 2018

1. INNLEDNING

Karlsøy kommunes kommunikasjonsstrategi tar utgangspunkt i mest mulig åpenhet. Åpenhet er en forutsetning for et velfungerende demokrati. Innbyggerne skal oppleve at de har reell dialog med kommunen, og at det er lett å engasjere seg og gi innspill. Strategien skal også bygge opp under vår visjon og omdømmebygging slik det framkommer av kommuneplanens samfunnsdel.

Medarbeidere, brukere og andre berørte skal i størst mulig grad involveres i kommunens arbeid med kontinuerlig forbedring av tjenestene.

Den primære kontakten mellom kommunen og innbyggerne skjer i direkte kontakt mellom enkeltmennesker; lærer/elev, pleier/pasient, saksbehandler/søker, skole/foreldre, servicekontor/innbygger osv. Denne kontakten skal oppleves som positiv og formålstjenlig.

Digitale kommunikasjonsverktøy gir oss i tillegg helt nye muligheter til kommunikasjon og dialog både eksternt og internt uavhengig av tidspunkt og avstand.

Kommunens ansvar for å drive informasjon om sin virksomhet er hjemlet i en rekke lover. Mest sentral er Kommuneleien § 4: «*Kommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale forvaltning.*». I tillegg ligger dette også til grunn i offentlighetsloven og forvaltningsloven og en rekke særlover på ulike tjenesteområder.

2. STATUSVURDERING/SITUASJONEN I DAG

Karlsøy kommune kommuniserer og informerer i en rekke kanaler:

- I direkte møter med innbyggerne
- På papir
- Hjemmeside
- Facebook
- Telefon
- Twitter (lite brukt)
- Intranett (internt mot egne medarbeidere)

Karlsøy kommune kom dårlig ut i Forbrukerrådets kommunetest 2016 der de har testet service, tilgjengelighet og informasjonskvalitet ved hjelp av telefon, epost og nettside på et lite utvalg tjenesteområder. Kommunen har også vært kritisert blant annet for å bruke for lang tid til å svare på henvendelser både fra private og organisasjoner.

Stadig mer av kommunikasjonen foregår digitalt, men fremdeles er det for mye som er papirbasert.

Ansatte orienterer seg i hovedsak gjennom egen leder og kollegaer og intranettet. Om forhold i kommunen sannsynligvis også gjennom kommunens egen hjemmeside og Facebook-side.

Det er nylig vedtatt retningslinjer for ansattes bruk av sosiale medier. Også kommunens etiske retningslinjer har bestemmelser som grenser opp mot forhold omtalt i denne kommunikasjonsstrategien og begge disse dokumenter er viktige supplement for dem som skal kommunisere på vegne av kommunen.

3. KOMMUNIKASJONSMÅL OG BUDSKAP

Overordnede mål for kommunikasjonen er knyttet til disse forholdene:

Bolyst - Å vise fram Karlsøy som en god kommune å bo og jobbe i, og bidra til at kommunen oppleves som en attraktiv arbeidsplass.

Åpenhet - Å sørge for at innbyggerne får lett tilgang til korrekt, relevant og forståelig informasjon om kommunens virksomhet.

Demokrati - Å sørge for at innbyggerne lett kan bli hørt og tatt alvorlig av kommunen i alle saker som angår dem.

4. MÅLGRUPPER

De viktigste målgruppene i kommunikasjonsarbeidet er:

- Innbyggere i Karlsøy
- Næringsliv/bedrifter
- Brukere av kommunens tjenester
- Mulige fremtidige innbyggere
- Politikere
- Medarbeidere/ansatte i Karlsøy kommune
- Tillitsvalgte og verneombud
- Grendelag/lokalutvalg
- Interesseorganisasjoner
- Media

5. ANSVAR OG ORGANISERING

Kommunikasjon er et lederansvar. Kommunikasjon og informasjon skal være integrert i alle kommunale plan- og styringsdokumenter.

Kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet. Den som har ansvaret for en tjeneste, har også ansvaret for informasjon og kommunikasjon knyttet til tjenesten. Det betyr også å sørge for at informasjonen på digitale media er korrekt og oppdatert til enhver tid. Kommunikasjonen skal i størst mulig grad tilpasses brukerne av de ulike tjenester, men fortrinnsvis være digital.

Rådmann og etatsjefer uttaler seg om strategiske og prinsipielle forhold, og om forhold av svært alvorlig karakter.

Avdelingsledere uttaler seg om egne tjenester og egen avdeling, med mindre saken er løftet til etatsjefen eller rådmannen.

Ansatte kan gi faktaopplysninger fra egen avdeling/eget fagområde/egen tjeneste.

Under kriser må det vurderes i hvert tilfelle om saken håndteres av avdelingen eller av rådmannen.

I katastrofesituasjoner har ordfører og rådmann kommunikasjonsansvaret.

6. PRINSIPPER FOR KOMMUNIKASJON

I alle vedtak skal det tas hensyn til at beslutninger og handlinger skal kunne kommuniseres til aktuelle mottakere i et språk som er lett forståelig.

Karlsøy kommune skal ha en aktiv og ærlig kommunikasjon med innbyggerne. Det skal legges til rette for innspill, tilbakemeldinger, offentlig innsyn og deltakelse i demokratiske prosesser.

Kommunen skal gi innbyggerne og andre relevant informasjon om plikter, rettigheter og muligheter. Informasjon om kommunens tjenester skal være lett tilgjengelig og tilrettelagt for ulike målgrupper.

Informasjonen skal skape realistiske forventninger til hva kommunen skal/kan levere av tjenester.

Dialogen mellom kommunen og brukerne skal følge prinsippet om «digitalt

førstevalg». Digitale kanaler skal prioriteres der hvor dette er effektivt og hensiktsmessig, og kommunikasjonskanaler som er mer ressurskrevende skal nedprioriteres. Arbeidet med mest mulig selvbetjening skal videreføres.

7. IMPLEMENTERING / TILTAKSPLAN

En vellykket implementering av kommunikasjonsstrategien forutsetter at alle i organisasjonen kjenner den og har klart for seg hvilke bidrag som er forventet fra dem for at den skal gjennomføres.

Kommunikasjonsstrategien må få innvirkning på:

- Saksbehandling
- Samarbeid og samhandling
- Tjenestetilbud
- Kompetanseutvikling
- Kommunikasjonskultur i organisasjonen
- Prosjektgjennomføring

Digitale media skal være den viktigste kilden til kommunikasjon med og informasjon til kommunens innbyggere og andre interesserte.

På hjemmesiden skal det finnes oppdaterte opplysninger om kommunens tjenester og organisering. Den skal ikke brukes som erstatning for mangel av lokalmedia.

Hjemmesider til avdelingene skal ha samme profil som kommunens hovedside og skal godkjennes av rådmannen.

Kommunestyremøter og formannskapsmøter streames på hjemmesiden, og møtene lagres slik at de er tilgjengelig for ettertiden.

Hjemmesiden skal inneholde informasjon om administrativ og politisk virksomhet, tjenestetilbud og planer som har betydning for lokalsamfunnet.

Det skal være enkelt å finne fram til informasjon og skjemaer via menyer eller søk. Informasjon om kommunale tilbud, åpningstider og arrangementer skal være lett tilgjengelig.

Fagspråk som kan være en barriere for forståelsen skal brukes i minst mulig grad, og informasjonen skal være basert på prinsippet om universell utforming.

Grovt sett skal hjemmesiden brukes til statisk informasjon og lagring av store dokumenter mens facebook brukes til spredning av informasjon om aktuelle saker.

Spørsmål og kommentarer fra publikum på facebookside skal besvares, enten med et fullstendig svar eller ei melding om hvordan saken følges opp. Det skal opplyses tydelig om at man ikke kan forvente saksbehandling direkte på nett, men gi klart svar på hvordan saken behandles videre.

Før vi kan få en skikkelig god strategisk bruk av kommunikasjon er det en del mangler/ufullstendigheter som må rettes opp. Den første tiltaksplanen må derfor omhandle en del tiltak som å relativt kort sikt får oss opp på en god plattform for det videre arbeid. Tiltaksplanen blir derfor todelt. Det vil være naturlig at tiltaksdelen oppdateres allerede ved årsskiftet 2018/19 og deretter bør annethvert år være tilstrekkelig. Normalt vil de være mest aktuelt ved begynnelsen og midt i hver valgperiode.

Tiltak på kort sikt - innen utgangen av 2018

Tiltak	Hva	Målgruppe	Når og Ansvar
Bygge ut hjemmesiden etter «Beste eks.» Fakta inn på alle områder.	Gå igjennom eksisterende, strukturere og skrive inn fakta om avdeling, tjeneste mv	Alle	Vår 2018 Etatsjefer Avd.ledere
Info/dialog sosiale medier Vurdere chatbot	Engasjement, deltakelse og info til innbyggerne	Innbyggerne	Vår 2018 Etatsjefer Avd.ledere
Streaming av møter	Etablere streaming av kommunestyret og formannskapet	Innbyggere	Vår 2018 Rådmannen
Reetablere intranett	Ta i bruk intranett som foretrukken infokilde i alle avdelinger	Ansatte	Vår 2018 Etatsjefer og rådmann
Igangsetting av brukergrupper som skal opplæres i kommunikasjon	Etablere 4 brukergrupper 1 pr.etat + stab	Medarbeidere, verneombud og tillitsvalgte	Vår 2018 Rådmannen
Utarbeide profilhåndbok for kommunen	Lage ei håndbok og få vedtatt. Kan gjelde logobruk, bildebruk, brevark, visittkort, brosjyrer og	Alle	Vår 2018 Rådmannen

Tiltak på lengre sikt – ut over 2018

Tiltak	Hva	Målgruppe	Når og Ansvar
Mediekontakt	Relevante poenger og milepæler, aktuelle saker	Lokale medier	Kontinuerlig Redaktør
Pressemeldinger	Relevante poenger, milepæler. Aktuelle saker.	Lokale medier	Kontinuerlig Redaktør
Løpende oppdateringer hjemmeside	Fakta om alle tjenester, kontaktinfo, aktuelle saker	Alle	Kontinuerlig Etatsjefer Avd.ledere
Infomøter for relevante målgrupper	Presentasjon av saker, prosjekter og høringer	Skreddersy ift hvem som er mottaker.	Kontinuerlig Avd.ledere
Info/dialog sosiale medier	Engasjement, deltakelse og info til innbyggerne	Innbyggerne	Kontinuerlig Avd.ledere
Streaming av møter	Fortløpende streaming av kommunestyret og formannskapet	Innbyggere	Kontinuerlig Rådmannen
Videreføre opplegg med brukerundersøkelser	Tilbakemeldinger fra brukere av alle tjenester	Brukerne	Kontinuerlig Avd. ledere
Nabosamarbeid	Spørre andre kommuner om hvordan vi best kan viske ut geografiske avstander gjennom digitale kanaler	Regionrådet og deres kommuner	Høst 2018 Rådmannen