



STJØRDAL KOMMUNE

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

Juni 2008



Innholdsfortegnelse

INNHALDSFORTEGNELSE	2
1. INNLEDNING	3
2. KOMMUNIKASJONSSTRATEGI OG HOVEDPRINSIPPER	3
2.1 HELHETSPRINSIPPET	3
HELHETLIG OG MED ETT GRAFISK UTTRYKK	4
2.2 KOMMUNIKASJONSPRINSIPPET	4
TJENESTETILBUD	4
2.3 PRINSIPPET OM AKTIV INFORMASJON	4
INFORMASJON ER AKTIV OG PLANLAGT	4
ÅPENHET – GOD MEDIEHÅNDTERING	4
2.4 LINJEPRINSIPPET	5
2.5 PRINSIPPET OM INFORMASJON SOM LEDERANSVAR	5
KRISEHÅNDTERING	5
3. MÅL	5
3.1 INTERNT	5
INFORMASJONSFLYT	5
FELLES KULTUR	5
KANALER	6
3.2 EKSTERNT / TJENESTEFOKUS	6
KANALER	6
3.3 KOMMUNEN 24 TIMER I DØGNET	7
STATENS KRAV TIL INFORMASJON PÅ WEB	7
UNIVERSELL UTFORMING	7
KANALER	7
3.4 DEMOKRATI	8
DET BETYR AT	8
4. STYRINGSVERKTØY	8
5. VIRKEMIDLER I INFORMASJONSARBEIDET	8
KILDEHENVISNING	9
VEDLEGG - OVERSIKT OVER AKTUELLE LOVER	10

1. INNLEDNING

Stjørdal kommunes tjenester skal videreutvikles gjennom god intern kommunikasjon og brukervennlig og relevant ekstern informasjon. Stjørdal kommune skal være ledende på utvikling av nettressurser* og gjøre dem tilgjengelige på web. Kommunen skal ha som mål å være tilgjengelig 24/7, slik at innbyggerne kan betjene seg selv også utenom åpningstidene. Stjørdal kommune skal vektlegge universell utforming, slik at informasjon på web er tilgjengelig for alle.

Informasjon skal bidra til å gi publikum et realistisk forventningsnivå til tjenestene kommunen tilbyr. Den skal også bidra til trygghet for at tjenestene har god kvalitet.

Kommunikasjonsstrategien skal bidra til motivasjon og forankring av kommunens visjoner og mål hos kommunens ansatte.

Gjennom informasjonstiltak skal byens innbyggere sikres lik og alminnelig tilgang til deltakelse i den demokratiske prosessen.

**Nettressurs = ulike typer ressurser f. eks skjema/prisliste/tjenestebeskrivelse, som er tilgjengelig for innbyggerne på web*

- Informasjon skal benyttes som et strategisk verktøy for å nå målene til kommunen på lik linje med tekniske/fysiske, juridiske, organisatoriske og økonomiske virkemiddel.
- Informasjon er et virkemiddel som skal bygge opp under kommunens visjon og vårt verdigrunnlag.
- Stjørdal kommune skal **informere og kommunisere aktivt** med sine innbyggere.
- Kommunikasjon med brukeren skal vektlegges. Den kunnskap våre brukere har skal kanaliseres tilbake til tjenesteutfører for igjen å gjøre tjenesten best mulig.
- Stjørdal kommune skal vektlegge god intern informasjon som det viktigste grunnlaget for en god ekstern informasjon.
- Informasjon, politisk og administrativt, skal baseres på åpenhet og innbyggernes behov.
- Informasjonen skal være mest mulig samordnet og fremstå helhetlig.
- All offentlig informasjon og alt informasjonsmateriale skal være tilgjengelig på web.

2. KOMMUNIKASJONSSTRATEGI OG HOVEDPRINSIPPER

Kommunikasjonsarbeidet i Stjørdal bygger på statlig informasjonspolitikk som trekker opp fem hovedprinsipp for statlig informasjon. Dette er

1. Helhetsprinsippet,
2. Kommunikasjonsprinsippet,
3. Prinsippet om aktiv informasjon,
4. Linjeprinsippet
5. Prinsippet om informasjon som lederansvar.

2.1 Helhetsprinsippet

Informasjon som gis fra kommunen skal i størst mulig grad samordnes med informasjon og tjenester fra andre offentlige virksomheter, og overfor publikum bør det legges opp til samspill på tvers av forvaltningsnivåer og sektorer.

Helhetlig og med ett grafisk uttrykk

Stjørdals kommunevåpen skal være det sammenbindende og det overordnede elementet i kommunens grafiske profil. Vi ønsker å gi et enhetlig og helhetlig inntrykk uansett hvilket medium/kanal vi presenteres i. Profilen skal gjøre oss gjenkjennbar og kommunisere vår identitet til omverden. Profilhåndboken finner du på intranettet i meny punkt som heter profilhåndbok, øverst til høyre, eller fås i papirkopi av informasjonskonsulent. Kommunevåpenet i Stjørdal omfattes av eget reglement. Det presiseres at kommunevåpenet i hovedsak brukes av Stjørdal kommune. All annen bruk av kommunevåpenet skal godkjennes av rådmannen eller den han bemyndiger.

2.2 Kommunikasjonsprinsippet

Et budskap skal formidles fra sender til mottaker på en slik måte at det forstås av - og virker på mottakeren. Det ligger i kommunikasjonsprinsippet at forvaltningen har ønske om større grad av toveis – kommunikasjon mellom kommunen og innbyggerne.

Tjenestetilbud

Stjørdals innbyggere skal føle seg trygge på kommunens tjenester. Informasjon om hvilke rettigheter en har som tjenestemottaker og klagerett skal gis uten unødig opphold. Relevant informasjon om tjenestetilbudet skal kunne hentes fram når innbyggeren trenger det. Informasjon skal bidra til at brukerne har et realistisk forventningsnivå til tjenestene. Det skal legges vekt på et enkelt og forståelig språk i møte med brukerne av tjenestene våre. Det gjelder all informasjon både på papir og web.

2.3 Prinsippet om aktiv informasjon

Alle offentlige virksomheter har et ansvar for å gi befolkningen, næringslivet og de frivillige organisasjonene nødvendig informasjon om plikter, rettigheter og muligheter. Dette forutsetter en systematisk planlegging på grunnlag av kunnskap om ulike målgruppers situasjon og behov. Informasjon og tjenester skal være tilgjengelig når noen trenger den. Spesielt gjelder det de gruppene av befolkningen som har vanskeligst for å nå fram til det offentlige.

Informasjon er aktiv og planlagt

Informasjonstiltak i viktige saker planlegges alltid. Det sikrer at Stjørdal kommune er offensiv og bygger et godt omdømme. Offentlig informasjon skal være tilgjengelig for alle innbyggere. Derfor benyttes ulike kanaler for å målrette informasjon mot ulike brukergrupper. Målet er en effektiv ressursbruk og at brukerne får informasjon til rett tid på rett sted. All offentlig informasjon skal være tilgjengelig på web.

Åpenhet – God mediehandling

Stjørdal kommune ønsker å legge til rette for at publikum og media på en rask og enkel måte kan få innsyn i, og tilgang til informasjon om kommunens virksomhet, beslutningsprosesser og vedtak. Alle har i utgangspunktet rett til innsyn i offentlige dokument. Ved spørsmål om innsyn skal dokumenter frigis uten unødig opphold, hvis de er offentlige.

Stjørdal kommune skal praktisere meroffentlighet.

Åpenhet er med på å bygge et godt omdømme av kommunen, og legger til rette for en åpen og offensiv mediepolitikk. Stjørdal kommune skal tilrettelegge for god kontakt med media. Ved omtale i media som er feil og gir store konsekvenser for kommunens omdømme, skal det gis tilsvarende korrigeringer av feil skal skje offensivt og raskt. Det vurderes i hvert tilfelle hvordan man velger å gå ut og hvem som skal fronte saken.

2.4 Linjeprinsippet

Informasjonsansvaret skal være knyttet til det organisasjonsleddet som har fag- og saksansvaret, og virksomhetene må sette seg inn i de informasjonsbehov og -utfordringer som gjelder for de enkelte saksområdene.

2.5 Prinsippet om informasjon som lederansvar

I ansettelses- og arbeidsreglementet § 18 står det presisert hvem som kan gi informasjon eller uttale seg til media. Rådmann, etatsjefer, organisasjonssjef samt enhetslederne kan på vegne av kommunen uttale seg til media. Andre arbeidstakere kan gi faktainformasjon. Reglene for ansattes rett til varsling går fram av arbeidsmiljølovens § 2 – 4, og kommunens retningslinjer for varsling vedtas i egen politisk sak.

Uansett hvilken formidlingskanal som benyttes, skal ledelsen ha ansvaret for virksomhetens informasjon og at den er forankret i virksomhetens strategier og mål.

Informasjon er et lederansvar og er ett av flere strategiske styringsverktøy.

- Leder på ethvert nivå skal ha ansvar for å kommunisere virksomhetens mål og strategier til sine medarbeidere, og sette av ressurser til informasjonsarbeid
- Leder skal vedlikeholde nett og papirbasert informasjon om egen enhet
- Informasjonsaktiviteten skal synliggjøres i alle planverk

Krisehåndtering

Stjørdal kommune har egen kriseberedskapsplan. Når større kriser oppstår utløses bruk av kommunens beredskapsplan. Her er det nedfelt instruksjoner for informasjon og retningslinjer for informasjonsansvar. Alle ledere i Stjørdal kommune skal kjenne kriseberedskapsplanen.

3. MÅL

3.1 Internt

Informasjon skal

- styrke tilhørigheten,
- bidra til trygghet, effektivitet og trivsel
- øke fellesskapsfølelsen i bedriften Stjørdal kommune.

Informasjonsflyt

Den interne kommunikasjonen skal hele tiden ha fokus på videreutvikling. God intern informasjon bedrer mulighetene for at de ansatte kan påvirke sin funksjon, sitt arbeid, framføre forslag, kritikk og synspunkter, ta avgjørelser og ta ansvar.

God intern informasjonsflyt er en forutsetning for god ekstern informasjon.

Felles kultur

Alle ansatte skal kjenne Stjørdal kommunes verdigrunnlag, mål og kunne identifisere seg med disse. Dette skal blant annet skje gjennom kurstilbud for nytilsatte, nærmeste leders ansvar for opplæring av nytilsatt, introduksjonskurs for nytilsatte ledere og andre tiltak.

Det betyr at:

- Overordnede og strategiske beslutninger skal kommuniseres raskt

- Virksomhetene har et selvstendig ansvar for å formidle informasjon om eget ansvarsområde, både internt og eksternt
- Kommunen skal være pro-aktive i formidlingsarbeidet
- Kommunen skal kjenne informasjonskanalene, og i alle sammenhenger vurdere behovet for informasjonstiltak
- Ansatte skal oppleve at kommunen er en åpen kommune med god informasjonsflyt
- Informasjonen mellom beslutningsnivåene, virksomhetene og ansatte skal flyte godt
- Kommunen skal oppmuntre til forbedringsforslag og konstruktiv kritikk

Kanaler

- Intranett
- Avdelingsmøter
- Internavis til alle ansatte (Hørt på maken)
- Møtereferater
- www.stjordal.kommune.no
- Tjenestekatalogen
- Interne kurs

3.2 Eksternt / Tjenestefokus

Informasjon skal bidra til

- økt kunnskap og forståelse for de muligheter, begrensninger og prioriteringer som kommunen står overfor
- kommunen skal skape realistiske forventninger til tjenestene vi yter til brukerne

Det betyr at kommunen

- skal gi forståelig, lett tilgjengelig og korrekt informasjon om kommunens tilbud og tjenester
- skal informere om hvor en må henvende seg for å få tjenestene
- er tydelig på hvilke rettigheter tjenestemottaker har, og når, hvordan og til hvem en eventuelt kan klage
- informerer slik at publikum får et realistisk forventningsnivå
- gir nødvendig informasjon så raskt som mulig

Kanaler

Informasjonen om tjenestetilbudet gis på mange måter og kommunen kommer i kontakt med publikum og brukere:

- gjennom veiledning og svar på telefonhenvendelser.
- gjennom tjenesteytere som er i direkte kontakt med brukere.
- i direkte kontakt ved ekspedisjoner og skranker.
- gjennom e-post og vedtak i brev form.
- gjennom serviceerklæringer, annonser og skilting.
- gjennom omtale i mediene.
- via www.stjordal.kommune.no/tjenestekatalog og andre områder på hjemmesiden.

3.3 Kommunen 24 timer i døgnet

- Stjørdal kommune skal i størst mulig grad være tilgjengelig for sine innbyggere med nødvendig og tilrettelagt informasjon når det er behov for det.

Det gjelder 24/7 og uavhengig av hvem brukerne er og hvor de befinner seg. Informasjonssamfunnet kan virke ekskluderende på enkelte grupper. Kommunen skal derfor tilrettelegge informasjonsmulighetene til de brukerne, som av ulike årsaker, sitter på sidelinja i informasjonssamfunnet. Det er viktig at elektroniske tjenester og verktøy tilrettelegges for alle. Stjørdal kommune skal unngå digitale skiller.

Statens krav til informasjon på web

Staten har gjennom flere år lagt føringer og retningslinjer for websatsingen i kommunene. Dette finnes i flere ulike dokument bl.a

- eNorge 2009 det digitale spranget
- Stortingsmelding 17 Eit informasjonssamfunn for alle
- Norge.no
- Det norske IKT - samfunnet – scenarier mot 2025

Stjørdal kommune skal oppfylle statlige krav i størst mulig grad.

Universell utforming

Universell utforming er sentralt og skal ligge i basis ved all informasjon fra Stjørdal kommune. I arbeidet med å fjerne barrierer mellom mennesker med og uten funksjonsnedsettelse kan teknologien ha en rolle ved å tilgjengeliggjøre informasjon.

Det betyr at kommunen tilrettelegger for at

- Ansatte skal kommunisere direkte med innbyggerne der de er
- Ansatte skal kommunisere sammen på en felles plattform og deler informasjon
- Informasjon er tilgjengelig uavhengig av spesielle program / nettlese / hvilket medium brukeren velger å kommunisere med kommunen gjennom
- Lærere skal involvere elever og foresatte gjennom nettverksbaserte samarbeidsverktøy (Skolenett)
- Digital signatur må være på plass innen noen år slik at vi kan tilby en hel - elektronisk behandling av ulike typer saker (skjema, byggesaker, bevillinger)
- Kommunens innbyggere skal ha tilgang til all informasjon om tjenester, økonomi og kvalitet
- Innbyggerne involveres gjennom nye kommunikasjonsformer som chatt, overføring av kommunestyremøter og andre medier

Kanaler

- www.stjordal.kommune.no
- intranett
- Skolenett www.skolenett.no
- e-post
- chatt / e-dialog
- web 2.0 (facebook/Nettby/Twitter)

3.4 Demokrati

- Stjørdal kommune ønsker å legge til rette for dialog med innbyggerne i egen kommune. Det skal skje ved at byens innbyggere får best mulig kunnskap om planer, tjenester, tilbud og aktiviteter.

Åpenhet rundt politiske saker og prosesser er en viktig del av en åpenhetspolitikk. Innbyggerne kan gjennom spørsmål til ordfører, innbyggerinitiativ og andre kanaler drive aktiv medvirkning i lokaldemokratiet.

Stjørdal kommune skal gjennom informasjon om politiske saker og prosesser øke innbyggernes muligheter til å delta i de demokratiske prosessene.

Det betyr at

- Politiske saker og saksframlegg skal være lett tilgjengelige og synlige i relevante informasjonskanaler før beslutninger fattes
- Møteinnkallinger og møteprotokoller skal legges ut på nettet fortløpende
- Viktige politiske saker skal søkes løftet opp i nyhetsbildet
- Representantene for det politiske systemet skal presenteres med aktuelle kontaktadresser
- Lenker til de politiske partienes hjemmesider skal gi direkte tilgang til politiske programmer og annet aktuelt materiale
- Kommunens årsberetning skal gjøres tilgjengelig på en effektiv måte
- Stjørdal kommune oppfordrer politikere og aktuelle ansatte til å registrere styreverv, økonomiske interesser og liknende i styrevervregister.no.

Kanaler

Åpne politiske møter

www.stjordal.kommune.no

Styrevervregisteret www.styrevervregisteret.no

Brosjyrer

Presse

4. STYRINGSVERKTØY

Informasjon integreres som et strategisk verktøy på lik linje med de andre virkemidler det offentlige har til rådighet for å oppnå effekt.

- Tekniske / fysiske virkemidler – (hus, infrastruktur)
- Juridiske virkemidler – (lov og regelverk)
- Organisatoriske virkemidler – (personalforvaltning)
- Økonomiske virkemidler – (økonomistyring)
- BMS. Stjørdal kommune benytter også balansert målstyring BMS. Dette er et administrativt lederverktøy som fokuserer på en systematisk resultatmåling på ulike områder.

5. VIRKEMIDLER I INFORMASJONSARBEIDET

Informasjon integreres i enhetenes planer og beslutninger. Faglige planer, organisatoriske grep og overordnede strategier må kommuniseres for å få virkning. Grunnleggende spørsmål i alt kommunikasjonsarbeid er:

- Hva vil vi oppnå?
- Hva må kommuniseres?
- Til hvem skal vi fortelle dette?

- Hva må vi gjøre?

Informasjonen skal målrettes, innholdet må være tilgjengelig og lettfattelig, og valget av informasjonskanal må tilpasses målgruppen. Godt kommuniserte budskap er en forutsetning for rett handlingsvalg. I dette arbeidet er det enkelte grunnleggende virkemidler:

- **Milepælsplaner og årshjul**
- **Kompetansetiltak**
- **Dokumenter og brosjyrer**
- **Webtjenester**
- **Medieovervåking og mediehåndtering**
- **Brukerundersøkelser om kommunal informasjon**

Kildehenvisning

Personalpolitiske retningslinjer Stjørdal kommune
Syskrinet, www.kommunikasjonsforeningen.no
Trondheim kommune informasjons – og kommunikasjonsstrategi
Ålesund kommune Informasjonsplan 2006 – 2010
Stavanger kommune
e – Norge 2009 – det digitale spranget
Stortingsmelding 17. Eit informasjonssamfunn for alle
eKommune 2009 – det digitale spranget
eKommune 2012 i støpeskjeen Mandagmorgen

Vedlegg - oversikt over aktuelle lover

Kommuneloven

Kommunelovens § 4 sier: " Kommuner og fylkeskommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet.

Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltningen."

Kommentarene til § 4 gir ingen spesifiserte regler om innholdet i kommunens informasjonsplikt. Det stilles imidlertid krav om at en skal ta stilling til hvordan en skal oppfylle lovens krav. Det anses som brudd på loven hvis spørsmålet ikke blir utredet og vurdert, eller hvis man avstår fra å sette i verk tiltak som er nødvendig for å oppfylle lovens målsetting. Åpenhet og informasjon skal sikre et bredt engasjement fra allmennheten.

Offentlighetsloven

Formålet med Offentlighetsloven er å gi allmennheten innsikt i de dokumentene forvaltningen behandler. Loven er et instrument i gjennomføringen av et levende folkestyre. Samtidig gir loven presse og publikum mulighet for å avdekke uheldige og kritikkverdige forhold. Lovens hovedprinsipp er at alle dokumenter er offentlig og at retten til innsyn gjelder alle. Noen dokumenter er unntatt offentlighet, så som opplysninger undergitt taushetsplikt. Ethvert unntak fra offentlighet skal begrunnes med relevant lovhjemmel.

Forvaltningsloven

Forvaltningsloven inneholder regler for forvaltningens saksbehandling. Loven skal blant annet sikre at forvaltningens saksbehandling foregår slik at avgjørelsene blir riktigst mulig og at bestemte hensyn og interesser ivaretas under saksbehandlingsprosessen. Viktige prinsipper her er rettssikkerhet, partsoffentlighet, taushetsplikt og habilitet.

Loven definerer hva som er et enkeltvedtak og gir bestemte regler for klageadgang.

Grunnloven

Grunnlovens § 100 sier: "Trykkefrihed bør finde Sted".

Videre heter det at " Frimodige ytringer, om Stadsstyrelsen og hvilkemsomhelst anden Gjenstand ere Enhver tilladte."

...

Stjørdal kommune har presisert at de ansatte har full ytringsfrihet, også om kommunale forhold, så lenge de ikke gir informasjon som er taushetsbelagt eller unntatt offentlighet etter gyldig lovhjemmel. Rådmannen oppmuntrer ansatte til å delta i debatter om kommunens arbeid, både internt og eksternt. Samtidig er det bare kommunens ledelse eller den ledelsen bemyndiger som kan uttale seg på kommunens vegne. Kommunens toppledere står i en særstilling, og uttaler seg alltid på kommunens vegne.

Personopplysningsloven

Personopplysningsloven gir regler for hvordan en behandler, oppbevarer, sikrer og eventuelt gir innsyn i personopplysninger.

Loven stiller krav til informasjonssikkerhet. Den gjelder for all privat og all offentlig virksomhet.

Arkivloven

Formålet med Arkivloven er å sikre arkiv som enten har kulturell eller forskningsmessig verdi eller som inneholder rettslig eller viktig dokumentasjon, slik at dette blir tatt vare på for ettertida.

Arbeidsmiljøloven og hovedavtalen

Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen har bestemmelser om hvordan partene i arbeidslivet informerer hverandre.