

Kommunikasjonsstrategi for Vestvågøy kommune

Vedtatt 24.11.16



Vestvågøy kommune

Innholdsliste

Forord	s. 3
Utfordringer/hovedprinsipper	s. 4
Kommunikasjonsmål eksternt/internt	s. 5
Retningslinjer for mediehåndtering	s. 5
Retningslinjer for sosiale medier	s. 6
Ytringsfrihet	s. 6
Tiltak eksternt/internt	s. 7



Forord

Vestvågøy kommunes kommunikasjonsstrategi skal sikre helhet og sammenheng i kommunens kommunikasjonsarbeid og bidra til at kommunikasjon brukes som et strategisk virkemiddel i kommunen.

God kommunikasjon bygger tillit og engasjement i befolkningen. Vi sikrer at nye og etablerte brukere har relevant og korrekt informasjon og muligheter for å påvirke løsninger og avklare forventninger.

Med denne strategien ønsker vi å sette innbyggeren og brukeren i sentrum. De viktigste møtene er mellom kommunens medarbeidere og brukere, og vi skal være imøtekommende, ærlige og respektfulle. Kommunikasjonsstrategien legger til grunn at digitale løsninger skal være førstevalg i fremtidens kommune. Å bruke kommunikasjon strategisk vil si at man i alle valg også tar hensyn til at beslutninger og handlinger skal kommuniseres.

For å oppnå dette må kommunikasjon integreres tidlig i alle prosesser og være en naturlig del av all planlegging i Vestvågøy kommune. Her har kommunens ledere et spesielt ansvar.


Strategien peker hovedsakelig på de overordnede veivalgene for kommunes kommunikasjonsarbeid. Konkrete tiltak eksternt/internt for å nå kommunikasjonsmålene skal årlig revideres i kommunes ordinære planprosesser.

Konklusjon/oppsummering:

Vestvågøy kommune har følgende informasjonsmål:

- Vi skal snakke sant og ikke frykte resultatene av ærlighet og åpenhet.
- Gi informasjon som er oppdatert, relevant og tidsnok.
- Øke bevisstheten blant lederne om hvor viktig det er å dele informasjon med kolleger og innbyggere.

Informasjonssjef
Vestvågøy kommune



Erik Magnus Samland

Utfordringer

- Vestvågøy kommune har et betydelig potensial i å informere og kommunisere mer og bedre enn i dag – eksternt og internt.
- Det finnes ikke et godt nok system for interninformasjon – intranettet er lite brukt, lite brukervennlig og uoversiktlig.
- Sosiale medier er ikke utnyttet godt nok for å informere/ kommunisere med innbyggerne.
- Lederne er ikke nok bevisste på hvor viktig det er å dele informasjon med kolleger og innbyggere.
- Å legge til rette for mest mulig elektronisk saksbehandling – der brukeren kan følge status på sin sak gjennom hele prosessen.

Hovedprinsipper

Åpenhet

Innbyggerne skal møte en åpen og tilgjengelig kommune som er lyttende, imøtekommende og viser dem respekt.

Medvirkning

Kommunen skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere dem i utforming av politikk og tjenester.

Aktiv

Kommunale virksomheter skal til enhver tid gjøre aktuell informasjon tilgjengelig, uten at det må fremmes krav om innsyn. Aktiv informasjon og kommunikasjon om innbyggernes rettigheter, plikter og muligheter er en forutsetning for aktiv demokratisk deltakelse og et velfungerende samfunn.

Helhet

Kommunens kommunikasjon skal oppleves enhetlig og samordnet.

Lederansvar

Lederne skal være proaktive og sørge for at relevant og oppdatert informasjon fra deres enhet er lett tilgjengelig og lett forståelig for innbyggerne. Det er også et lederansvar å holde alle ansatte godt orientert om kommunens virksomhet og forbedre intern informasjonsflyt.

Omdømme

Alle ansatte er kommunens ambassadører. Hver enkelt har derfor et selvstendig ansvar for å bidra til at kommunens tillit og omdømme blir ivaretatt.

Kommunikasjonsmål eksternt

- Vi skal snakke sant og ikke frykte resultatene av ærlighet og åpenhet.
- Gi informasjon som er oppdatert, relevant og tidsnok. Dersom saksbehandling eller vedtak forventes å ta tid, skal det også informeres om det.
- Vi skal skape engasjement og interesse hos innbyggerne for å avdekke informasjonsbehov og utvikle velfungerende kommunikasjonskanaler.
- Gjøre innbyggerne kjent med kommunens tjenestetilbud og rolle som samfunnsaktør.
- Gi innbyggerne realistiske forventninger til vår virksomhet.
- Vise fram Vestvågøy som en god kommune å bo i og bidra til at kommunen oppleves som en attraktiv arbeidsplass.
- Prioritere digitale kanaler som formelle kommunikasjonskanaler.
- Bruke et forståelig språk og ha en enhetlig visuell profil.

Kommunikasjonsmål internt

- Bygge en felles og samlende internkultur for hele kommunen, basert på raushet, ansvarlighet, engasjement og respekt. Dette er et ansvar alle må ta.
- Ledere skal ha et aktivt forhold til informasjon i hverdagen om mål, planer, generell drift og deltakelse i prosesser. Dette setter medarbeiderne i stand til å gjøre jobben sin målrettet og best mulig, og til å komme med forslag og ta initiativ.
- Gi informasjon som er oppdatert, relevant og tidsnok til alle ansatte.
- Sørge for at alle ansatte er godt orientert om kommunens virksomhet – godt informerte medarbeidere i alle ledd gir bedre forståelse og forankring for vedtak.
- Legge til rette for utstrakt deling av kunnskap og informasjon på tvers av fagområder. Dette ansvaret ligger hos alle enhetslederne.

Retningslinjer for mediehandling

- Det er den ansatte som vet mest om en sak som i hovedsak skal uttale seg til pressen – både om faktiske forhold og om skjønnsmessige vurderinger. Hvis den ansatte er i tvil om hvordan han/hun skal håndtere mediehenvendelser – søk råd hos nærmeste leder og/eller informasjonssjef.
- I saker av prinsipiell, enhetsovergrepene eller sensitiv karakter, er det i utgangspunktet rådmannen som skal uttale seg på vegne av organisasjonen.
- Leserinnlegg eller redaksjonelle saker av politisk karakter besvares av politisk nivå; ordfører, komitéledere eller de politiske partiene.
- Anonyme leserinnlegg besvares normalt ikke.
- Vestvågøy kommune skal generelt ha lav terskel for å svare på leserinnlegg. Alle innlegg undertegnet med navn, som enten inneholder feilaktige opplysninger eller konkrete spørsmål til kommuneorganisasjonen, skal alltid besvares med et motinnlegg.
- Redaksjonelle oppslag som gir ukorrekte opplysninger, skal alltid følges opp. Den respektive enhetsleder som saken angår, eventuelt rådmannen, har ansvar for denne type tilsvare. Informasjonssjef og rådmann skal alltid orienteres hvis enhetsledere selv ønsker å svare.
- Alle tilsvare bør skje så raskt som mulig – helst samme, senest påfølgende dag.

Retningslinjer for sosiale medier

- Som ansatt i Vestvågøy kommune ønsker vi at du skal være en god ambassadør for kommunen, derfor forventes det at du støtter opp om kommunens visjon og verdier når du deltar i sosiale medier.
- Ved kommunikasjon på kommunens offisielle kontoer – husk at du også da er en ambassadør for Vestvågøy kommune.
- Som ansatt har du ytringsfrihet, men taushetsplikten og kommunens etiske ramme gjelder også når du deltar i sosiale medier. Vær gjerne aktiv i faglige diskusjoner og vær åpen om hvor du jobber når det er relevant. Presiser at du ikke ytrer deg på vegne av kommunen hvis det kan reises tvil om din rolle.
- Vurder nøye om du som privatperson skal ha kontakt med elever, brukere, pårørende og leverandører i sosiale medier. Selv om du i utgangspunktet synes det er greit å skille mellom rollene, kan dette over tid føre til situasjoner som kan oppleves problematisk for begge parter.
- Vurder også hensiktsmessigheten og potensielle konsekvenser av å melde seg på støttegrupper knyttet til ditt arbeid eller din arbeidsgiver.
- Husk at internett er permanent og det kan være vanskelig å slette det du har sagt. Vis varsomhet!
- Arbeidstiden skal dekkes med arbeidsoppgavene du som ansatt skal utføre. Å være på ulike sosiale medier som privatperson i arbeidstiden bryter med dette prinsippet.

Ytringsfrihet

- Ytringsfrihet er et grunnleggende prinsipp i det norske demokratiet. Alle ansatte har derfor i utgangspunktet full rett til å uttale seg om alle saker. Uttalelsesretten begrenses kun i

saker hvor gjeldende lover, regler og forskrifter legger føringer på den ansattes rett til å uttale seg. Ansatte har likevel ingen plikt til å svare på spørsmål fra mediene, og kan alltid henvise journalister til nærmeste leder eller informasjonssjef.

- Ansatte har rett til å varsle offentligheten om kritikkverdige forhold i virksomheten.
- Arbeidstakers fremgangsmåte ved varslingen skal være forsvarlig. Arbeidstaker har uansett rett til å varsle i samsvar med varslingsplikt eller virksomhetens rutiner for varsling. Det samme gjelder varsling til tilsynsmyndigheter eller andre offentlige myndigheter.
- Gjengjeldelse mot arbeidstaker som varsler i samsvar med [Arbeidsmiljølovens § 2–4](#) (se punktet ovenfor) er forbudt.

Tiltak eksternt:

- Videreutvikle den nye hjemmeside som gjør det langt enklere for innbyggerne å finne den informasjonen de søker, og den skal til enhver tid være korrekt.
 - 1) Utnevne én eller flere nettedaktører med overordnet ansvar for hjemmesidas innhold.
 - 2) Gjøre hver enhetsleder overordnet ansvarlig for at innhold og informasjon fra deres enhet er oppdatert og riktig på hjemmesiden.
 - 3) Gjennomføre kurs for redaktør og nettansvarlige.
 - 4) Gjøre kommunen mer tilgjengelig for brukere gjennom sosiale medier
- Opprette en offisiell Facebook-side for Vestvågøy kommune
 - Gi administratoransvar til relevante ansatte i informasjonsenheten
 - Spre relevant informasjon, yte god service og gjøre siden til en debatt- og lyttearena overfor kommunens innbyggere. Siden blir også en viktig kanal for kommunikasjon i krisesituasjoner.
- Vi skal gjennomføre brukerundersøkelser hvert andre år med offentliggjøring av resultater.

Tiltak internt:

- Implementere ny og brukervennlig intranettside
- Utnevne en eller flere redaktører med overordnet ansvar for å holde intranettet oppdatert
- Ha oppdatert internkontrollsystem hvor organisasjonskart, avvikssystem, prosedyrer, rutiner og informasjon man trenger som ansatt i Vestvågøy kommune kan innhentes på en enkel måte
- Ha oppdatert telefonliste
- Arrangere felles fagdag annethvert år, samt arrangere sosiale tiltak for alle ansatte
- Rådmann sender ut internt informasjonsbrev i slutten av hver måned. Temaet/temaene kan han/henne velge selv.