



ARENDALE KOMMUNE



Kommunikasjonsstrategi

Vedtatt i kommunedirektørens ledermøte 16. januar 2024

Kommunikasjonsstrategi for Arendal kommune

Sammen om ansvaret

Sammen har vi et felles ansvar for å bygge et samfunn som bidrar til deltakelse, selvhjelpenhet, verdighet og livskvalitet. Visjonen «Sammen om ansvaret» viser hvor viktig det er at frivilligheten, næringslivet, innbyggerne og kommunen jobber sammen for å skape en felles fremtid. For å skape et godt fellesskap er kommunikasjon og dialog helt essensielt.

Prinsipper for kommunikasjon

Ledere har ansvar for kommunikasjon

Som leder har du ansvaret for både intern og ekstern kommunikasjon innenfor ditt ansvarsområde. Dette inkluderer også koordinering av informasjon med andre enheter for å sikre at vi fremstår som en kommune.

Åpenhet

Vi skal praktisere åpenhet og meroffentlighet.

Klart språk

Vi skal kommunisere på en forståelig og enkel måte i alle våre kanaler.

Deltagelse

Vi skal legge til rette for medvirkning, både fra innbyggere og egne ansatte.

Mediekontakt

Vi skal prioritere og svare på henvendelser fra media. Media skal oppleve kontakt med kommunen som enkelt og problemfritt.

Ytringsfrihet

Alle ansatte har rett til å uttale seg fritt om kommunale forhold som ikke er taushetsbelagt eller unntatt offentlighet. Det må skilles mellom personlige ytringer og ytringer som gjøres på vegne av kommunen.

Personvern

Vi skal sikre at vi ivaretar personvern og at vi ikke deler personopplysninger uten lovhjemmel.

Kommunikasjonsmål

Innbyggere og ansatte skal oppleve at vår kommunikasjon bygger opp under visjonen: Sammen om ansvaret. Kommunens satsningsområder og mål gir retning for hvordan vi kommuniserer.

All kommunikasjonen fra Arendal kommune skal ha våre verdier i bunn: mennesket først, ambisiøs og langsiktig.

Mestre egne liv og være en del av fellesskapet

Vi skal kommunisere på en måte som øker deltagelse og aktivitet i vårt lokalsamfunn. Informasjon om våre tjenester skal være lett tilgjengelig, slik at innbyggerne kan leve selvstendige liv.

Livslang læring for alle

Vi skal informere godt om tjenester slik at innbyggerne kan ta kunnskapsbaserte valg. Tilbakemelding fra innbyggerne og evaluering av kommunikasjonen er viktig. Arendal kommune skal være en lærende og nyskapende organisasjon som tar i bruk nye verktøy for å styrke vårt arbeid.

Grønn næringsutvikling og inkludering i arbeidslivet

Vi skal legge til rette for at innbyggerne og næringslivet velger bærekraftige løsninger for samfunnet og enkeltpersoner.

Sammen skaper vi fremtiden

Arendal kommune skal skape fremtiden sammen med innbyggere, frivillighet og næringsliv. Vi skal styrke åpenhet i samfunnet og bidra til tillit.

Strategiske grep

Synliggjøre Arendal kommune som en god kommune å bo og jobbe i

- Informere enkelt og tydelig om våre tjenester
- Fortelle de gode historiene i Arendal kommune
- Vise mangfoldet i kommunen – hele året
- Synliggjøre Arendal som et attraktivt arbeidsmarked

Kommunisere helhetlig, åpent og profesjonelt

- Gi målgruppene tilpasset informasjon i rett kanal
- Ny felles visuell identitet for Arendal kommune
- Aktiv involvering av innbyggerne i beslutningsprosesser
- Forbedre maler, rutiner og retningslinjer

Bidra til at ansatte har tilhørighet til Arendal kommune som arbeidsplass

- Implementere initiativer for å styrke samhørighet og stolthet blant ansatte
- Fremme en felles forståelse av kommunens mål og verdier
- Utvikle en positiv og støttende arbeidskultur
- Fremme en kultur av åpenhet, inkludering og samarbeid

Styrke kompetansen innen ekstern og intern kommunikasjon

- Videreutvikle nettverk og redaksjonsgrupper for kommunikasjon på tvers av sektorer
- Standardisere og forbedre kommunikasjonspraksis på tvers av kommunen
- Forbedre bruken av interne kommunikasjonsverktøy
- Tilby opplæring i verktøy for ansatte

Kommunisere forståelig

- Prioritere arbeidet med klart språk og forenkle språket i vår kommunikasjon
- Jobbe med å gjøre all informasjon universelt utformet slik at den blir tilgjengelig for alle
- Kvalitetssikre bruk av bilder og visuelle elementer

Tydelig kommunikasjon i kriser

- Ha gode rutiner for beredskapsinformasjon

- Være proaktiv og presis i kommunikasjonen
- Sikre enkel tilgang til informasjon for media

Målgrupper

Våre viktigste målgrupper er innbyggere og egne ansatte.

I tillegg har vi en rekke andre målgrupper:

- Frivillige organisasjoner
- Næringsliv
- Kulturliv
- Media
- Offentlige aktører
- Folkevalgte

I noen prosjekter gjelder også andre målgrupper.

Hvem har ansvaret for kommunikasjonen?

Lederansvar

I Arendal kommune er kommunikasjon et lederansvar. En leder har ansvar for intern og ekstern kommunikasjon innenfor sitt ansvarsområde.

Linjeansvar

Kommunikasjon skal følge linjeprinsippet. Den som er leder for et ansvarsområde, har også kommunikasjonsansvaret for ansvarsområdet.

Kommunikasjonsteamet

Kommunikasjonsteamet drifter kommunens hovedkanaler, gir råd og tilrettelegger for god kommunikasjon.

Kommunikasjonsverktøy

Mal for hvordan du kan lage en kommunikasjonsplan

Retningslinjer for mediehåndtering

Bruk av bilder

Logoer og visuell profil

Presentasjon av Arendal kommune og PowerPoint-maler

Klart språk-brosjyre

Nettside strategi og skriveguide for nettsiden

Strategi og skriveguide for sosiale medier

Lover

Grunnloven

Grunnlovens §100 sier at enhver har rett til innsyn i statens og kommunenes dokumenter og at det skal legges til rette for en åpen og opplyst offentlig samtale.

Kommuneloven

Kommunelovens § 4-1 sier: «Kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner. De skal også legge til rette for at alle kan få tilgang til slik informasjon».

Offentleglova

Formålet med offentleglova er å legge til rette for at offentlig virksomhet er åpen og gjennomskiktig. Hovedprinsippet er at forvaltningens dokumenter er offentlige så langt annet ikke følger av lov eller forskrift.

Forvaltningsloven

Denne loven gir generelle regler om behandlingsmåten i den offentlige forvaltning. Loven regulerer saksbehandlingen når det treffes avgjørelser i den offentlige forvaltning, og særlig partenes rettigheter under saksbehandlingen.

Lov om språk (språklova)

Ifølge loven om språk skal offentlige organ kommunisere på et klart og korrekt språk som er tilpasset målgruppen.

Lov om likestilling og forbud mot diskriminering

For å sikre tilgjengelig informasjon, uavhengig av funksjonsnedsettelse, beskriver denne loven i §18 plikten til universell utforming av hovedløsninger for informasjons- og kommunikasjonsteknologi (IKT).

Kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven

Kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven påpeker også helse- og sosialtjenestens oppgaver med å gi opplysning, råd og veiledning.

Plan- og bygningsloven

Plan- og bygningsloven gir tydelige føringer for informasjons/offentliggjøringsplikter i planprosesser. Den har klare regler for medvirkning, konsekvensbeskrivelser og planprosesser.