



Saltdal kommune

**Kommunikasjonsstrategi med
pressereglement og retningslinjer for
bruk av sosiale medier**

for

Saltdal kommune

Innhold

1	Intensjon	1
2	Føringer	1
2.1	Lovgrunnlag.....	1
2.2	Kommunens visjon og verdier.....	2
3	Prinsipper for kommunikasjon	2
3.1	Ledere	2
3.2	Medarbeidere	2
4	Intern kommunikasjon.....	3
4.1	Kommunikasjonsmål	3
4.2	Strategier for intern kommunikasjon	3
4.2.1	Konsekvente kanalvalg.....	3
4.2.2	Proaktiv	3
4.2.3	Digital og effektiv	3
5	Ekstern kommunikasjon	3
5.1	Kommunikasjonsmål	3
5.2	Strategier for ekstern kommunikasjon.....	4
5.2.1	Tydlig og forståelig	4
5.2.2	Åpen og korrekt.....	4
5.2.3	Aktiv holdning.....	4
5.2.4	Involverende	4
5.2.5	Helhetlig	4
5.2.6	Digital og effektiv	4
5.2.7	Innovativ.....	4
6	Pressereglement for ansatte i Saltdal kommune.....	5
6.1	Målsetting	5
6.2	Informasjonsansvar.....	5
6.3	Virksomhetsledere	5
6.4	Kommunale foretak	5
6.5	Medarbeideres medvirkning	5
6.6	Medarbeideres ytringsfrihet.....	5
6.7	Rolleavklaringer	5
7	Retningslinjer for bruk av sosiale medier.....	6

Kommunikasjonsstrategi med pressereglement og retningslinjer for bruk av sosiale medier

7.1	Retningslinjer for kommunens offisielle kontoer	6
7.2	Retningslinjer for ansattes bruk av sosiale medier	6
7.2.1	Forholdet til brukere (innbyggere/pasienter/elever m.v.).....	6
7.2.2	Forholdet til Saltdal kommune som din arbeidsplass.....	6
7.2.3	Forholdet til dine kolleger og medarbeidere i Saltdal kommune	7
7.2.4	Bruk av sosiale medier ansatte imellom.....	7
7.2.5	Generelle råd/nettvett	7

1 Intensjon

Saltdal kommunes kommunikasjonsstrategi er basert på mest mulig åpenhet. Åpenhet er en forutsetning for et velfungerende demokrati, og en åpen organisasjon innebærer målrettet satsing både på eksternt og intern kommunikasjon.

Kommunens ledere skal bidra til å skape forståelse for hvorfor tiltak er nødvendig og formidle hvordan kommunen håndterer slike situasjoner. Gjennom god kommunikasjon skal vi sikre at forventningene til oss samsvarer med det vi skal levere.

Publikum skal oppleve at de har reell dialog med kommunen, og at det er lett å engasjere seg og gi innspill. Medarbeidere, brukere og andre berørte skal i størst mulig grad involveres i kommunens arbeid med kontinuerlig forbedring av våre tjenester. Utviklingen av digitale kommunikasjonsverktøy gjør at vi ikke lenger kan tenke tradisjonelt når vi kommuniserer. Vi må være der innbyggerne våre er.

Kommunikasjonsstrategien skal klargjøre roller, forventninger og satsingsområder i kommunens interne og eksterne kommunikasjonsarbeid for perioden 2016 – 20. I kommunikasjon ved kriser benyttes kommunens beredskapsplan for krisehåndtering og beredskap.

2 Føringer

2.1 Lovgrunnlag

Saltdal kommunes ansvar for å drive informasjon om sin virksomhet er hjemlet i en rekke lover, her gjengis de mest sentrale:

Kommuneloven § 4

”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 forvaltning.”

Offentlighetsloven § 1

”Formålet med loven er å legge til rette for at offentlig virksomhet er åpen og gjennomskiktig, for slik å styrke informasjons- og ytringsfriheten, den demokratiske deltakingen, rettssikkerheten for den enkelte, tilliten til det offentlige og kontrollen fra allmenheten. Offentlighetsloven, §§ 3 og 10, omhandler rett til innsyn i dokument, journaler og register, samt offentlige organers plikt til å føre journal.

Forvaltningsloven

Loven omhandler bl.a. bestemmelser som regulerer hvordan saksbehandling skal foregå og informasjon til part(er) under saks- og klagebehandling.

Arkivloven § 6

«Offentlige organ pliktar å ha arkiv, og desse skal vera ordna og innretta slik at dokumenta er tryggja som informasjonskjelder for samtid og ettertid»

Videre er det en rekke andre lover som understreker kravet om at kommunen skal informere og veilede. Eksempel på slike lover er: Kommunehelsetjenesteloven, helsepersonell-loven, opplæringsloven og barnehageloven.

2.2 Kommunens visjon og verdier

Visjonen for Saltdal kommune er :

Saltdal kommune skal være en fremsynt kommune for bedriftsetablering, bosetting og oppvekst. Saltdal kommune skal snu flyttestrømmen og vise at Saltdal kan henge med i lokale, regionale, nasjonale og globale sammenhenger.

Kommunens verdigrunnlag er:

Imøtekommende

Løsningsfokusert

Ansvarlig

Gjennom disse grunnleggende verdiene skal vi drive en effektiv organisasjon. Vårt felles verdsett skal prege vår hverdag og motivere oss til å yte vårt beste både overfor kommunens innbyggere, våre medarbeidere og andre berørte.

3 Prinsipper for kommunikasjon

3.1 Ledere

I Saltdal kommune er intern og eksternt kommunikasjon et lederansvar. Det øverste informasjonsansvaret ligger hos ordfører og rådmann. Politiske kommentarer og vurderinger gis av politisk nivå, mens rådmannens ansvar gjelder ved overordnede, administrative saker.

Kommunalledere og virksomhetsledere har ansvar for:

- Å informere om tjenesten til eksterne målgrupper
- Å være oppdatert på lokale mediesaker og ytringer som berører tjenesten
- Å sikre rutiner for best mulig kommunikasjon innad i egen enhet

Når det gjelder uttalelser til pressen er ansvars- og rollefordeling mellom ordfører, rådmann, kommunalledere, virksomhetsledere, avdelingsledere mv, er dette nærmere beskrevet i pkt xxxxx.

3.2 Medarbeidere

Hver enkelt medarbeider har ansvar for å holde seg orientert gjennom de møttestrukturer og verktøy som rådmann, kommunalleder, virksomhetsleder og/eller avdelingsleder til enhver tid har lagt til rette for.

Ansatte i Saltdal kommune har ytringsfrihet som privatpersoner, og må gjerne ta del i offentlige samfunnsdebatter. Ansatte har selv plikt til å presisere at de uttaler seg som privatpersoner når de uttaler seg eller kommenterer saker innenfor kommunens ansvarsområder. I saker hvor man selv er saksbehandler eller innehar en annen sentral rolle, forventes det full lojalitet til kommunens vedtak og bestemmelser.

4 Intern kommunikasjon

Med intern kommunikasjon menes dialog og informasjonsutveksling mellom kommunens ansatte innad i samme avdeling, og mellom ulike avdelinger, enheter og nivåer i organisasjonen.

4.1 Kommunikasjonsmål

Godt, internt kommunikasjonsarbeid skal sikre:

- At ledere og medarbeidere er godt informert om forhold som berører eget arbeid, og kjenner til kommunens satsingsområder og prioriteringer
- Rett involvering og gode arbeidsprosesser

4.2 Strategier for intern kommunikasjon

4.2.1 Konsekvente kanalvalg

Kommunens ledere skal være tydelig på hvilke kommunikasjonskanaler og møtearenaer som er de prioriterte. Dette gjelder både fra rådmannsnivået og i den enkelte enhet.

4.2.2 Proaktiv

Rådmannen og øvrige ledere prioriterer, og tar initiativ, til å formidle relevant informasjon til kommunens medarbeidere.

4.2.3 Digital og effektiv

Saltdal kommunes medarbeidere skal innhente den informasjonen de trenger, og skal samhandle på tvers av avdelinger og enheter til beste for kommunens brukere.

Kommunens Kvalitets og styringssystem (RISK) skal være tilgjengelig for alle medarbeidere i kommunen.

5 Ekstern kommunikasjon

Med ekstern kommunikasjon forstås informasjon til og dialog med brukere av kommunens tjenester, innbyggere for øvrig, med næringslivet, media, andre kommuner og øvrige samarbeidspartnere.

5.1 Kommunikasjonsmål

Det eksterne kommunikasjonsarbeidet skal:

- Gi innbyggerne realistiske forventninger til vår virksomhet
- Gjøre innbyggerne kjent med kommunens tjenestetilbud
- Skape engasjement og interesse
- Gi mulighet for påvirkning og deltakelse
- Bidra til at kommunen oppleves som en attraktiv arbeidsgiver
- Bidra til at Saltdal fremstår som en god kommune å bo og jobbe i.

5.2 Strategier for ekstern kommunikasjon

5.2.1 Tydelig og forståelig

Kommunens budskap skal være tydelig og lett å forstå. Der det er nødvendig, skal informasjonen tilbys på flere språk enn norsk.

5.2.2 Åpen og korrekt

Saltdal kommune har fokus på åpenhet og at den informasjonen som blir gitt skal være korrekt. Åpenheten skal dog ikke gå på bekostning av taushetsplikt eller hjemmel for å unnta dokumentasjon fra offentlighet. I tilfeller hvor man er usikker på hvilke lover, regler og retningslinjer som gjelder, skal rådmann eller ordfører forespørres.

Brev og politiske saksdokumenter som etter loven ikke skal unntas offentlighet, skal være lett tilgjengelig på kommunens nettsider.

5.2.3 Aktiv holdning

Saltdal kommune skal bidra aktivt i samfunnsdebatter, og ha en aktiv holdning til hva pressen bør formidle om kommunen. I sentrale saker skal presseorientering og/eller pressemeldinger vurderes som et middel for å nå ut med informasjon.

Kommunens kommunikasjonsstrategi og pressereglement skal være kjent og forstått i hele organisasjonen.

5.2.4 Involverende

Saltdal kommunes innbyggere og næringsaktører skal oppleve at de har god dialog med kommunen, og at det er lett å engasjere seg og gi innspill i kommunale beslutningsprosesser. Publikum kjenner mulighetene for å gi innspill i våre digitale kanaler, og terskelen for å arrangere folkemøter er lav.

5.2.5 Helhetlig

Kommunens skal fremstå konsekvent og helhetlig i alle kommunikasjonskanaler, og skal ha fokus på korrekt og god formidling.

5.2.6 Digital og effektiv

Dialogen mellom kommunen og brukerne / innbyggerne skal følge prinsippet om «digitale førstevalg». Digitale kanaler skal prioriteres der hvor dette er effektivt og hensiktsmessig, og kommunikasjonskanaler som er mer ressurskrevende skal nedprioriteres eller fjernes helt.

5.2.7 Innovativ

Saltdal kommune skal aktivt prøve ut nye kommunikasjonskanaler, og opparbeide god kompetanse i bruk og utnyttelse av ulike sosiale medier. Kommunens retningslinjer for bruk av sosiale medier skal være kjent og forstått i hele organisasjonen.

6 Pressereglement for ansatte i Saltdal kommune

6.1 Målsetting

Saltdal kommune skal utøve aktiv og utadrettet informasjon. Henvendelser fra media skal møtes med størst mulig åpenhet, og kommentar gis så raskt det er mulig. Media skal brukes for å kommunisere budskap knyttet til vår virksomhet.

6.2 Informasjonsansvar

Det øverste informasjonsansvaret i Saltdal kommune ligger hos ordfører og rådmann. Politiske kommentarer og vurderinger gis av politisk nivå, mens rådmannen uttaler seg i overordnede, administrative saker. Med rådmannen menes her rådmannens strategiske ledergruppe.

6.3 Virksomhetsledere

Virksomhetslederne er rådmannens og dennes strategiske ledergruppes fremste rådgivere innen skole, barnehage, helse, omsorg og tekniske tjenester. I saker som gjelder det helhetlige tilbudet innenfor disse tjenesteområdene, er det kommunallederne som uttaler seg på vegne av rådmannen. Rådmannen skal konfereres ved behov, og holdes løpende orientert om saker som forventes å komme i mediene.

6.4 Kommunale foretak

Styret, og etter delegasjon daglig leder, i kommunale foretak har det faglige, økonomiske, personalmessige og administrative ansvar innenfor sitt foretak. I dette ligger også et informasjonsansvar. Rådmann og ordfører skal konfereres ved behov, og holdes løpende orientert om saker som forventes å komme i mediene.

6.5 Medarbeideres medvirkning

Den enkelte medarbeider skal oppmuntres til å bidra med ideer og innspill til gode mediesaker. Alle medieutspill skal avklares med nærmeste leder.

6.6 Medarbeideres ytringsfrihet

Ansatte i Saltdal kommune har ytringsfrihet som privatpersoner, og må gjerne ta del i offentlige samfunnsdebatter. Ansatte har selv plikt til å presisere overfor mediene at de uttaler seg som privatpersoner når de uttaler seg, eller kommenterer saker, innenfor kommunens ansvarsområder. Stillingsbetegnelse, kommunens e-post, e-post signatur eller brevark skal ikke brukes når den ansatte uttaler seg som privatperson. Ansatte kan ikke uttale seg som privatpersoner på områder hvor man er saksbehandler, eller innehar en annen sentral rolle. I slike tilfeller forventes full lojalitet til kommunens vedtak og bestemmelser.

6.7 Rolleavklaringer

Ansatte som er tillitsvalgte og/eller politikere har selv ansvar for å klargjøre overfor mediene at de uttaler seg som representant for en fagforening eller et parti. Rollene som tillitsvalgt/politiker og ansatt skal holdes atskilt.

7 Retningslinjer for bruk av sosiale medier

7.1 Retningslinjer for kommunens offisielle kontoer

Det ligger til Saltdal kommunes servicekontor å etablere og drifte Saltdal kommunes offisielle kontoer på vegne av rådmannen. Servicekontoret har administratorrettigheter og ivaretar overvåking og dialog på disse kontoene.

Det er kun administrator som skal svare på og kommentere henvendelser på Saltdal kommunes kontoer.

Kommunens kontoer skal overvåkes jevnlig. Spørsmål og kommentarer skal besvares, og faktafeil rettes opp.

Henvendelser som krever saksbehandling skal behandles i kommunens saksbehandlingssystem og ikke i sosiale medier.

7.2 Retningslinjer for ansattes bruk av sosiale medier

Alle medarbeidere i Saltdal kommune har ytringsfrihet, men også et ansvar for at taushetsplikten blir overholdt og at brukeres og kollegers personvern blir ivaretatt. Det er derfor viktig å ha klare retningslinjer som gjelder for bruken av sosiale medier for alle som er ansatt i Saltdal kommune.

7.2.1 Forholdet til brukere (innbyggere/pasienter/elever m.v.)

- Taushetsplikten gjelder fullt ut i sammenheng med sosiale medier, og skal alltid overholdes. Dette innebærer blant annet:
 - Det skal ikke publiseres helse- og personopplysninger eller andre opplysninger som er unntatt offentligheten.
 - Utvis varsomhet med å fortelle/videreformidle pasient-/brukerhistorier. Selv i en anonymisert form kan individuelle særtrekk gjøre at personer identifiseres eller gjenkjennes – noe som medfører brudd på taushetsplikten.
 - Ved videreformidling av personopplysninger må samtykke innhentes fra vedkommende det informeres om.
- Utvis varsomhet med forbindelser med pasienter/elever/brukere, eller deres pårørende, fra din personlige side i sosiale medier.
Kommer man i den situasjonen at man er nødt til å avslå en kontaktforespørsel, kan følgende tekst tilpasses og benyttes:
“Takk for henvendelsen om å bli satt i forbindelse her på <sosialt medium>! Dessverre må jeg avslå tilbudet ditt. Det kan noen ganger være vanskelig å gjøre gode, faglige vurderinger og gi behandling/undervisning/tjenester til noen en også har et personlig forhold til. De ansatte i Saltdal kommune frarådes generelt å ha nåværende eller tidligere pasienter/elever/brukere som forbindelser på <sosialt medium>. Jeg håper du har forståelse for dette. Med vennlig hilsen <NN>”
- Utvis varsomhet i de tilfellene tidligere eller nåværende pasienter/elever/brukere er i samme nettverk som deg.

7.2.2 Forholdet til Saltdal kommune som din arbeidsplass

- Vær gjerne aktiv i sosiale medier, men husk på hvor du jobber. Tenk gjennom konsekvensene for Saltdal kommune som arbeidsgiver og dine medarbeidere, før du publiserer noe som omhandler din egen arbeidsplass.

- Selv om du ytrer deg som privatperson, kan det være lett for andre å tenke at ytringen representerer Saltdal kommune. Hold debatter på et saklig nivå. Gjør det klart at du uttaler deg på egne vegne, særlig i faglige og politiske spørsmål. I beredskaps- eller krisesituasjoner er det Saltdal kommunes ledelse som skal orientere omverdenen.
- Får du spørsmål om Saltdal kommune eller Saltdal kommunes syn i aktuelle saker via sosiale medier – skal du ikke uttale deg som privatperson, men heller henvise til ledelsen i kommunen.
- Forhold deg til Saltdal kommunes etiske retningslinjer
- Unngå å benytte Saltdal kommunes logo, arbeidsantrekk eller på annen måte gi inntrykk av at en side på et sosialt medium representerer en offisiell kanal for Saltdal kommune.
- Ikke som privatperson bruk jobb-e-postadresse i sosiale medier.
- Vær forsiktig med å eksponere interne forhold på arbeidsplassen. Saltdal kommune har rutiner for varsling - disse skal følges.
- Vær bevisst din lojalitetsplikt som arbeidstaker.
- Som hovedregel skal den ansatte samtykke til at virksomheten publiserer bilder av vedkommende i sosiale medier.

7.2.3 Forholdet til dine kolleger og medarbeidere i Saltdal kommune

- Ikke publiser bilder av dine kolleger i arbeid eller dine kolleger - eller deres familiemedlemmer - i sammenhenger i regi av Saltdal kommune uten at vedkommende har samtykket.

7.2.4 Bruk av sosiale medier ansatte imellom

- Det finnes ikke noen indre ”indre krets” på sosiale medier, og du må derfor ikke diskutere pasienter/elever/brukere i sosiale medier.
- Du må heller ikke diskutere arbeidssituasjonen på en slik måte at assistenter/elever/brukere kan gjenkjennes.
- Vær bevisst bruk av bilder også i lukkede grupper/passordbeskyttede sider

7.2.5 Generelle råd/nettvett

- Vær forsiktig med å legge ut informasjon om deg selv som kan misbrukes av andre, f.eks. i forbindelse med id-tyveri, risiko for å bli trakassert eller sosial manipulering.
- Vær varsom med forespørsler du mottar, de kan inneholde eller lenke til skadelig programvare.
- Vær bevisst på hvordan du setter personverninnstillingene i tjenestene du benytter.

7.3 Rutiner for håndtering av uønskede innlegg om ansatte i sosial medier

I tilfeller der ansatte i Saltdal kommune blir negativt omtalt i sosiale medier ifm deres arbeid i Saltdal kommune, skal ledelsen i kommunen:

- Kontakte den ansatte som har fått den negative omtalen, og kartlegge hva som evt ligger til grunn for omtalen
- Kontakte vedkommende som har publisert innlegget i samråd med den ansatte, og invitere vedkommende til møte og dialog
- Sørge for å få fjernet innlegget fra sosiale medier