



MANDAT - KOMMUNIKASJONSSTRATEGI FOR OSLO KOMMUNE

Saksfremstilling:

Oslo kommune skal etablere en *overordnet kommunikasjonsstrategi* som skal være førende og gjelde for hele kommunen.

Kommunen har en informasjonsplikt overfor sine innbyggere gjennom Kommuneloven og Offentleglova. Kommunikasjons- og teknologifeltet har endret seg mye - det samme har innbyggernes forventninger til kommunikasjon med kommunen. Oslo kommune må møte disse forventningene og utvikle en ny kommunikasjonsstrategi for effektivt å etterleve egne plikter og legge til rette for god kommunikasjon med innbyggerne og øvrige målgrupper.

Kommunikasjonsstrategien vil angi overordnede kommunikasjonsmål for kommunen, underliggende delmål, identifisere retninger, prioriteringer og strategiske grep som skal til for å nå målene. Strategien skal synliggjøre hvilke operative verktøy, programmer og satsinger som kommunen må prioritere for best mulig måloppnåelse, og vil omhandle både eksternt og intern kommunikasjon.

Arbeidet med å utvikle en kommunikasjonsstrategi for Oslo kommune prosjektorganiseres med styringsgruppe, prosjektgruppe og referansegrupper.

I denne saken fastsettes mandat for utvikling av en kommunikasjonsstrategi for Oslo kommune.

Oslo er en av Europas raskest voksende byer med en urban og teknologiorientert befolkning som er preget av mangfold. Innovasjonstakten i samfunnet øker, innbyggerne benytter nye og flere kommunikasjonskanaler og har andre forventninger til hvordan en moderne kommune kommuniserer. Bruk av digitale løsninger er blitt allmenn teknologi som preger både samfunnet og økonomien. Ny teknologi fører til nye og endrede måter å jobbe på. Dette vil innebære endringer i både tjenesteproduksjon og -leveranser, og for dem som mottar tjenestene. Dette stiller store og nye krav til Oslo kommunes kommunikasjon.

Kommunen må imøtekomme de store endringene vi står overfor og kommunisere mer effektivt. Samtidig må kommunen jobbe for at alle får den informasjonen de har krav på, tilpasset sine behov og muligheter, i de mest hensiktsmessige kanalene.

Oslo kommune skal kommunisere helhetlig, åpent, profesjonelt og moderne. Dagens kommunikasjon preges av fragmentering og lite samordning. Det skal tydelig fremgå at det er Oslo kommune som står bak egne tjenester og prosjekter og hvordan de politiske valgene former byen.

Kommunikasjonsstrategien skal revideres hvert fjerde år.

Prosjektet med å etablere en kommunikasjonsstrategi for Oslo kommune, vil eies av Byrådslederens kontor (BLK) og ledes av Kommunikasjonsseksjonen ved BLK.

Tidligere vedtak

Bystyresak 395/07 Informasjonspolitik for Oslo kommune - Byrådssak 156/07.

Økonomiske og administrative konsekvenser

Utvikling av selve strategien vil ikke ha noen økonomiske eller administrative konsekvenser, men det må påregnes noe ressursbruk i enkelte virksomheter i prosjektfasen.

Kommunikasjon er en del av kjerneoppgavene til kommunens virksomheter, og deltakelse i arbeidet med å utvikle kommunens kommunikasjonsstrategi, må anses som en del av dette arbeidet og gjøres innenfor eksisterende rammer.

Vedtakskompetanse

Byrådet kan organisere sin egen virksomhet, jf. byrådsreglementet § 3-3.

Byrådslederen innstiller til byrådet å fatte følgende vedtak:

Byrådet vedtar følgende mandat for utvikling av en kommunikasjonsstrategi for Oslo kommune:

1. Målsetting

Målsettingen med prosjektet er å sette kommunen i stand til å imøtekomme krav til digitalisering og endring, befolkningsvekst og mangfold i målgrupper både internt og eksternt, gjennom en helhetlig, åpen, profesjonell og moderne kommunikasjon.

2. Oppgaver

Arbeidet prosjektorganiseres med styringsgruppe, prosjektgruppe og referansegrupper.

Kommunaldirektør ved Byrådslederens kontor er prosjekteier og leder av styringsgruppen. Prosjektet ledes av kommunikasjonssjefen ved Byrådslederens kontor. Styringsgruppen vil i tillegg bestå av representanter fra øvrige byrådsavdelinger.

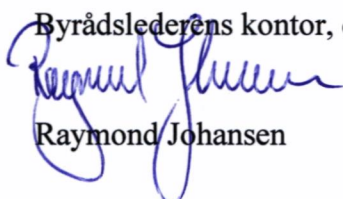
Det opprettes referansegrupper med representanter fra både byrådsavdelingene og virksomhetene.

Prosjektet med å utvikle en kommunikasjonsstrategi for Oslo kommune, skal utrede:

- **Tidsplan**
 - o Prosjektet utarbeider en tidsplan for framdrift og leveranser.
- **Mål**
 - o Prosjektet skal angi og identifisere hovedmål og delmål for intern og ekstern kommunikasjon.
- **Målgrupper og interessenter**
 - o Prosjektet skal identifisere primærmålgrupper, sekundærmålgrupper og interessenter.

- **Strategiske grep**
 - o Prosjektet skal identifisere og anbefale hvilke strategiske grep og prioriteringer Oslo kommune bør foreta for å oppnå en effektiv og hensiktsmessig kommunikasjon med sine målgrupper – tilpasset fremtidige muligheter og utfordringer.
- **Organisering**
 - o Prosjektet skal vurdere dagens organisering og anbefale hensiktsmessig fremtidig organisering med definering av ansvar og roller for kommunikasjonsarbeidet i Oslo kommune.
- **Satsinger og operative verktøy**
 - o Prosjektet skal identifisere og anbefale satsinger og operative verktøy for kommunens kommunikasjonsarbeid.
- **Retning for visuell kommunikasjon**
 - o Prosjektet skal definere rammer og retning for ny digital plattform for visuell kommunikasjon i Oslo kommune.
- **Strategiens virkeområde**
 - o Prosjektet skal utrede hva som menes med «Oslo kommune» i denne sammenheng, og gi anbefalinger knyttet til hvilke deler av organisasjonen som bør omfattes av strategien.
- **Økonomiske og administrative konsekvenser**
 - o Prosjektet skal utrede økonomiske og administrative konsekvenser av forslagene og tiltakene som fremmes i strategien.

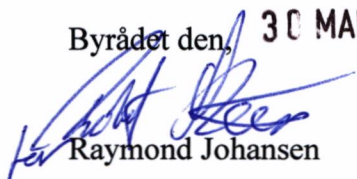
Byrådslederens kontor, den 23 MAR 2017



Raymond Johansen

Byrådet tiltrådte innstillingen fra byrådslederen.

Byrådet den, 30 MAR 2017



Raymond Johansen

Vedlegg tilgjengelig på Internett: Ingen
Vedlegg ikke tilgjengelig på Internett: Ingen