

Kommunikasjonsstrategi 2016–2019

Kommunikasjonsstrategien er forankret i Sivilombudsmannens strategi 2015 – 2019. Sivilombudsmannens kjernevirksomhet er den rettslige behandlingen av klager fra borgere som mener de er utsatt for urett fra forvaltningen og undersøkelser av steder der personer er fratatt friheten. Sivilombudsmannen tar også opp saker av eget tiltak.

Mål

- Sivilombudsmannen skal arbeide for at den enkelte ikke utsettes for urett fra forvaltningen
- Sivilombudsmannen skal bli bedre kjent
- Sivilombudsmannen skal ha tillit hos borgerne
- sivilombudsmannen skal ha gjennomslag i forvaltningen

Kommunikasjonsbidrag til målene

Sivilombudsmannen har et godt omdømme, men flere har behov for å kjenne til institusjonen. Økt kjennskap til hvem og hva sivilombudsmannen er, kan bidra til å øke antallet berettigede klager. Økt kjennskap kan også bidra til større gjennomslag i forvaltningen. Kommunikasjonen skal synliggjøre fagmiljøet ved ombudsmannen.

Målgrupper

- Utsatte grupper og forvaltningen er prioritert
- Stortinget er prioritert som oppdragsgiver
- Ombudsmannens ansatte skal informeres minimum samtidig som nyhetsbrev eller pressemeldinger offentliggjøres

Ansvar

Kommunikasjon ved Sivilombudsmannen er et linjelederansvar. Det betyr at selv om kommunikasjon oppgavene kan delegeres, er det lederens ansvar å påse at kommunikasjonstiltak utføres. Sivilombudsmannen er øverste ansvarlig for den utadrettede kommunikasjonen.

Virkemidler

Sivilombudsmannens viktigste informasjonskanal er nettsidene. Det skal legges til rette for at klagere og andre som er i kontakt med ombudsmannen, vil foretrekke digital kommunikasjon.

Årsmeldingene er lovpålagt rapportering til Stortinget og formidler sentrale tema og nøkkelopplysninger fra virksomheten.

I tillegg til kontakt med klagere, forvaltningen og med personer fratatt friheten, er kommunikasjonen basert på uttalelsene, anbefalingene og forvaltningens oppfølging av disse. Dette er kjerneområdet til ombudsmannen og verktøyet for gjennomslag i forvaltningen. Dette innebærer at:

- Alle uttalelser og forvaltningens oppfølging (tillegg) publiseres på nettsidene med mindre saken er slik at identifikasjon av taushetsbelagt informasjon ikke er til å unngå.
- Uttalelsene brukes som kunnskapsgrunnlag i møte med forvaltningen, media og andre profesjonelle målgrupper
- Besøksrapportene skrives slik at anbefalingene er presise påpekninger av forhold som bør endres for å forhindre umenneskelig behandling eller tortur
- Alle besøksrapporter er offentlige og publiseres på nettsidene
- Sivilombudsmannen kommuniserer tydelig med et klart språk
- Foredragsvirksomheten til prioriterte grupper prioriteres
- Ombudsmannens egne seminarer, det årlige seminaret om menneskerettigheter og lanseringen av årsmeldingene, er prioriterte arenaer
- Nettsidene har tydelig informasjon om hvilke klager som er egnet og hvilke som ikke vil bli undersøkt

Forholdet til media

Media er et viktig virkemiddel for å nå ut med informasjon om ombudsmannen. Henvendelser fra media er prioritert.

Sosiale medier

Ombudsmannen deltar i sosiale medier der det etter en vurdering er hensiktsmessig. Tilstedeværelse på sosiale medier må aldri komme i konflikt med hensynet til personvernet for klagere. Dette betyr at det må utvises varsomhet ved tilstedeværelse som kan føre til at klagere oppgir personlig informasjon mot bedre vitende.

Effekt

Sivilombudsmannen oppfattes som en kompetent, vennlig, imøtekommende og serviceinnstilt institusjon.

