



RÅDMANNENS FORSLAG

9 Innbygger- og samfunnskontakt

Et utenfra- og inn perspektiv skal ligge til grunn for arbeidet i Innbygger- og samfunnskontakt. Tett samspill med innbyggere, organisasjoner og næringslivet gir retning i utviklingen av gode tjenester og av byen vår.

9.1 Innledning

Innbygger- og samfunnskontakt er tverrfaglig sammensatt av avdelingene Smartby, Innbyggerservice, Kommunikasjon, Kultur, Politisk sekretariat og Næring. Tjenesteområdet har et utstrakt samarbeid med innbyggere, næringsliv og andre aktører. Et utenfra og inn- perspektiv skal ligge til grunn for arbeidet til tjenesteområdet. Det betyr at innbyggere og næringsliv skal involveres og være med og legge premissene for utviklingen av nye, bærekraftige løsninger. I tillegg blir tjenesteområdet en driver for å utvikle nye samarbeidsformer på tvers av kommuneorganisasjonen for å styrke arbeidet med at Stavanger kommune i enda større grad blir en innbyggerorientert kommune.

En innbyggerorientert kommune er en organisasjon som innretter ledelse, prosesser og kultur for effektivt kunne imøtekomme innbyggernes behov. Innbygger- og samfunnskontakt jobber derfor med aktiviteter som utføres internt, helt fra fagavdelinger, utviklingsmiljøer og frem til tjenester for innbyggerstøtte. Tjenesteområdet skal være en pådriver for å få på plass enklere og mer brukervennlige fysiske og digitale løsninger/tjenester, sikre et høyt servicenivå i alle ledd og i enda større grad etablere en organisasjonskultur basert på innbyggerbehov. Innbyggeropplevelsen er summen av de inntrykk og erfaringer en innbygger får i relasjon med kommunen. En av Innbygger- og samfunnskontakts hovedoppgaver er kontinuerlig å øke innbyggeropplevelsen.

Med Smartby-satsingen skal kommunen, med utgangspunkt i innbyggernes behov, ta i bruk ny teknologi for å gjøre byen til et bedre sted å leve, bo og arbeide. Smartby-satsningen til Stavanger henger sammen med endrede behov knyttet til økende urbanisering, miljø- og klimautfordringer, flere eldre og høyere teknologisk endringstakt. Utilfredsstillende infrastruktur er også et område smartbyavdelingen jobber med å forbedre.

Tjenesteområdet Innbygger- og samfunnskontakt skal utfordres til å arbeide mer innovativt og fremtidsrettet med næringsutvikling. På litt lengre sikt står kommunen og regionen overfor store utfordringer i arbeidet å få på plass et mer allsidig næringsliv som igjen skaper flere arbeidsplasser. Innbygger- og samfunnskontakt skal være en tilrettelegger for at næringslivets rammebetingelser blir bedret, og at Stavanger og regionen får en bærekraftig utvikling også for de kommende generasjoner.

9.2 Innbyggerservice

Tjenestebeskrivelse

Innbyggerservice er til for kommunens innbyggere. Avdelingen er tett på, behandler forespørsler fra innbyggere og næringsdrivende samtidig som de er en sterk pådriver til forenkling av tjenester. Innbyggerservice samhandler tett med og fungerer som et bindeledd til kommunens tjenesteområder i den grad de ikke kan besvare henvendelser direkte.

Innbyggerservice skal prioritere tilpasset og målrettet service, representere innbyggernes stemme i samhandling med kommunens tjenesteområder, utnytte digitaliseringspotensialet og legge til rette for klar og tydelig kommunikasjon.

Prioriterte oppgaver i planperioden

Forenkling og digitalisering

Et kontinuerlig arbeid med forenkling av sentrale arbeidsprosesser og verktøy som brukes av og for innbyggerne prioriteres i planperioden.

Sterk strategisk rådgiverkompetanse og gjennomføringsevne i innføring av digitale løsninger gir gevinstrealisering på tvers av kommunen. Organisering av rådgivningskapasitet tett på kommunens førstelinje, bidrag til tverrfaglige prosjekter og samhandling med kommunens tjenesteområder prioriteres i videre arbeid.

Innbyggerservice skal bidra til utviklingen av avdelingen som verdiskapende tjenesteyter i kommunen på nasjonalt plan. Arbeidet med innføring av nasjonale løsninger vil fortsette i tillegg til identifikasjon av innovative, verdiskapende løsninger på lokalt plan. Samhandling med Smartby og kommunikasjon skaper et bredere mulighetsrom for handling på for eksempel innføring av robot teknologi (Kommune Kari) som en ny kanal innbyggerne kan bruke for å få svar på spørsmål.

Kanalstrategi

I dagens informasjonssamfunn er kundeservice viktigere enn noen gang. Innbyggerservice skal i planperioden ta i bruk flere digitale kanaler for å øke tilbud og tilgjengelighet.

Innbyggertilfredshet; samhandling og samskaping

Tettere samhandling på tvers av kommuner og eksterne samarbeidsrelasjoner gir økt nytteverdi og verdiskapning for innbyggerne. Det jobbes aktivt gjennom eksisterende forum som DigiRogaland samtidig som man ser på nye muligheter hvor innbyggerne drar nytte av sømløshet i grensesnitt til interne og eksterne relasjoner.

Aktiv Kommune, en digital bookingløsning for kommunens ressurser, er et godt eksempel på felles utvikling av løsning på tvers av kommuner som kommer innbyggere til nytte. Stavanger kommune som systemeier er også medeier sammen med Bergen, Ålesund og Fjell kommuner. Videreutvikling av løsningen med oppmerksomhet på nye bruksområder og økt verdiskapning for våre og andre kommuners innbyggere er et prioritert satsningsområde.

Samskaping er en måte å jobbe på som har sin kjerne i at aktører fra forskjellige felt utvikler løsninger sammen. I stedet for å løse problemer for innbyggerne skaper man de beste løsningene sammen med dem. Innbyggerservice er til for innbyggerne og skal jobbe aktivt med hvordan sikre at deres stemme er ivaretatt i kontinuerlig forbedringsarbeid av tjenester, gjennom tilbakemeldinger, målinger og deltagelse i åpne forum.

Strategiplan for Innbyggerservice

Strategiplanen for Innbyggerservice skal videreutvikles i gjeldende periode. Innbyggerservice som dynamisk og service innstilt tjenesteyter har med gode resultater og tilbakemeldinger tatt til seg flere oppgaver i forestående periode. Avdelingen vil fortsette å evaluere nye behov og oppgaver som bidrar til økt verdiskapning for kommunens innbyggere og tjenesteområder.

9.3 Næring

Tjenestebeskrivelse

Stavanger ønsker å være en tydelig pådriver for å stimulere til vekst på flere områder – både lokalt og regionalt. Hovedmålet for næringsarbeidet er at Stavanger skal være blant de beste byene på konkurransekraft og verdiskaping. I *Strategisk næringsplan for Stavanger-regionen 2018-2025* er det vedtatt to delmål:

1. Videreutvikle og skape høyproduktive arbeidsplasser
2. Utvikle en bærekraftig og diversifisert næringsstruktur

Stavanger kommune har i stor grad organisert arbeidet knyttet til næringsutvikling i felles regionale satsinger, som Greater Stavanger, Forus næringspark og Nordic Edge. Stavangerregionens Europakontor og Region Stavanger følger opp deler av kommunens næringsarbeid, og deler av Stavanger kommunes internasjonale arbeid. Stavanger kommune ser samarbeid med Innovasjon Norge, Norges forskningsråd og andre nasjonale aktører som sentrale i utviklingen av en attraktiv by. Samarbeid med byer i Norge, Norden og globalt vil også være avgjørende for å finne de beste løsningene for samarbeid, utvikling og vekst.

Prioriterte oppgaver i planperioden

Omstilling og arbeidsplasser

Bystyret har vedtatt å bidra til å bevare og skape 10 000 nye arbeidsplasser i regionen. Stavanger kommune skal teste nye former for samhandling med næringslivet for å bidra til økt innovasjonstakt og vekst. Stavangerregionen har et tydelig behov for bredere og mer bærekraftig arbeids- og næringsliv.

Stavanger kommune bidrar med finansiering til en rekke aktører som jobber med oppstart og oppskalering av bedrifter. Gjennom samarbeid med næringsklynger, gründermiljøer og entreprenører, vil Stavanger kommune bli foretrukket by for gründere.

Nordic Edge Expo (Nordens største møteplass for Smartby-tematikken) og Vekstfondet skal bidra til å bygge opp smartbyen, sikre næringsutvikling og skape arbeidsplasser.

Stavanger kommune skal fortsatt legge til rette for praksisplasser og lærlingeplasser innenfor alle tjenesteområdene.

Stavanger kommune vil gjennom sitt næringsarbeid bidra til å teste nye former for samhandling med næringslivet for å bidra til økt innovasjonstakt og vekst og integrering inn mot nye Stavanger.

En attraktiv by

Stavanger by har satt som mål å være en attraktiv by å besøke samt å etablere virksomhet i.

Stavanger kommunes arbeid med reiseliv vil innarbeides mer helhetlig i samarbeid med Region Stavanger og andre aktører som er relevante. Stavanger Forum er et av landets ypperste kongressområder, og Stavanger kommune satser på oppbygging av antall kongresser på Forum. Stavanger Convention er Stavanger kommunes hovedverktøy for byens oppbygging av kongressatsingen.

Kommunen jobber med målrettet tiltrekking av bedrifter i prosjektet Invest in Stavanger i samarbeid med Greater Stavanger.

Stavanger kommune har i dag et arbeid med oppmerksomhet på sentrum, deriblant gjennom Stavanger Sentrum AS (STAS, Urban Sjøfront og Grønn by. City Impact District (CID-prosjektet) styrker ytterligere samhandlingen mellom ulike aktører, og deltakelse blant næringsaktører i utviklingsarbeid av ulike sentrumsområder/distrikter.

Utvikling av kunnskapsbyen Stavanger

Utviklingen av kunnskapsbyen er et prioritert arbeid i planperioden.

Arbeidet med *Ullandhaug som innovasjonsområde* har som mål å oppnå felles, langsiktige visjoner og mål for en helhetlig utvikling. Stavanger kommune samarbeider med UiS, SUS, nabokommuner og fylkeskommune, i tillegg til andre aktører på Ullandhaugområdet.

Melding om universitetsbyen Stavanger (2014) skal revideres i samarbeid med en rekke aktører. For å understreke at det er en plan for høyere utdanning og kompetanse generelt, gis revidert melding navnet «Kunnskapsbyen Stavanger».

Samarbeidsavtaler med Universitet i Stavanger og VID vitenskapelige høgskole skal følges opp gjennom handlingsplaner.

Stavanger skal videreutvikles som en attraktiv studentby. Stavanger kommune vil legge til rette for økt mottak av studentpraktikanter på bachelor- og masternivå i løpet av 2019, og etablere rutiner for samarbeid med studentorganisasjonene og for bruk og administrering av Studentrådet.

Kommersialisering av forskning er også et viktig område kommunen støtter opp om. Stavanger har et nært samarbeid med Valide, hvor satsinger som Valide Invest og Plogen står som solide eksempler på hvordan kommunen samarbeider.

Internasjonalt arbeid

Stavanger kommunes viderefører sitt internasjonale arbeid i planperioden. Arbeidet består i hovedsak av prosjekter, samarbeidsrelasjoner, nettverk og delegasjoner for å utvikle byen, dele kunnskap og hente erfaring for å kunne håndtere helse, klima og migrasjon.

Stavanger skal bruke internasjonalt arbeid for å få til innovasjon innen samfunnsutvikling og tjenestelevering. Stavanger skal være åpen og inkluderende by som involverer innbyggerne og tar vare på den internasjonale ressursen i befolkningen.

9.4 Politisk sekretariat

Tjenestebeskrivelse

Politisk sekretariat er rådmannens serviceapparat for de folkevalgte, og legger til rette for at de skal kunne utføre sine verv på en hensiktsmessig måte.

Prioriterte oppgaver i planperioden

Strømmetjenester av politiske møter

Prioriterte oppgaver i planperioden vil være direkte avspilling (digitalt) av bystyremøter og formannskapsmøter, dette som en del av å styrke innbyggernes mulighet til å orientere seg om det som vedtas i kommunen og videre for å skape et bredere engasjement for politiske saker.

Vielser – utvikling av tilbudet

Vielser ble en del av kommunens ansvarsområde i januar 2018. Politisk sekretariat vil i kommende planperiode, videreutvikle og styrke tilbudet som gis til brudepar.

Valget i 2019

Med kommunesammenslåing blir det viktig at valget i 2019 får ekstra oppmerksomhet. Dette med tanke på valg gjennomføring, og ved konstituering av nytt kommunestyre og øvrige politiske styrer, råd og utvalg.

9.5 Kommunikasjon

Tjenestebeskrivelse

Kommunikasjonsavdelingen jobber med informasjon og kommunikasjon til kommunens målgrupper – både internt og eksternt. Kjerneoppgaver er kommunikasjonsplanlegging, informasjonsformidling og profilbygging. Avdelingen gir kommunikasjonsrådgivning og støtte til kommunens ledere og avdelinger.

Kommunikasjonsavdelingen utvikler www.stavanger.kommune.no og legger til rette for tjenesteområdenes informasjon på nettsidene.

Kommunikasjonsavdelingen drifter også kommunens kommunikasjonskanaler i sosiale medier på overordnet nivå. Avdelingen bidrar til utforming og gjennomføring av medvirkningsopplegg.

Prioriterte oppgaver i planperioden

Kommunikasjonsavdelingen bidrar hver dag til at kommunen er til stede og kommuniserer i øynehøyde med innbyggerne. Avdelingen går foran i utviklingen av kommunikasjonsformer, og skaper fremtiden gjennom oppgaveløsning i tett samspill med kolleger og innbyggere.

Kommunikasjon er et strategisk virkemiddel til å nå kommunens mål innen alle ulike områder

Strategiske fokusområder for avdelingen i kommende planperiode er:

- Historiefortelling/profilbygging
- Klart språk
- Bruk av kanaler
- Innbyggerinvolvering
- Krisekommunikasjon
- Intern kommunikasjon

Noen av de prioriterte oppgaver i planperioden er:

Historiefortelling/profilbygging:

- Gjennomføre kommunikasjonskonseptet for Smartbyen Stavanger
- Formidle Smartbyen Stavanger i regionen, nasjonalt og internasjonalt
- Bidra med intern og eksternt kommunikasjon i etableringen av nye Stavanger kommune
- Utarbeide kommunikasjonsstrategi for nye Stavanger kommune
- Sette i gang arbeidet med visuell profil for nye Stavanger kommune

Klart språk:

- Innarbeide konseptet Klarspråk for alle (lettlest) på kommunens nettsider
- Gjennomføre fase 2 i prosjektet klart språk i beslutningsdokumenter

- Utarbeide språkprofil for nye Stavanger kommune

Bruk av kanaler:

- Videreutvikle kommunens nettside, blant annet ved å gjøre nytte av kommunens åpne datasett til etterspurte informasjonstjenester, og aktivt bruke de mange innspill innbyggerne gir til forbedringer via nettsidenes tilbakemeldingsfunksjon
- Videreutvikle kommunens tilstedeværelse i sosiale medier
- Igangsette arbeidet med utviklingen av nytt intranett for nye Stavanger kommune basert på de føringer som er lagt i Office 365 pakken

Innbyggerinvolvering:

- Gjennomføre prosjekt beboerlyst – del 2 og bidra til å følge opp prosjektets anbefalinger

Intern kommunikasjon:

- Kartlegge og analysere behov for intern kommunikasjon
- Ta i bruk nye kanaler for intern kommunikasjon som bidrar til god intern samhandling og til å gjøre avstandene kortere internt

9.6 Kultur

Tjenestebeskrivelse

Stavanger er ledende i utviklingen av regionens kunst- og kulturliv. Kulturavdelingen skal legge til rette for gode rammebetingelser for kulturlivet, nyskapende kunstnerisk virksomhet, kvalitet i det kunstneriske innholdet og bidra til å bygge bransje innen kulturell og kreativ næring.

Kulturavdelingen skal ha en aktiv rolle når det gjelder etableringen av nye Stavanger og innlemming av Finnøy og Rennesøy kommune. Kulturavdelingen skal frem mot 2025 legge til rette for markeringen av Byjubileet, Utvandrerjubileet og Domkirkejubileet.

Prioriterte oppgaver i planperioden

Kulturavdelingen har et pågående arbeid med ny kommunedelplan for kunst og kultur 2018-2025. Kulturplanen vil bli endelig behandlet høsten 2018.

Behovet for en helhetlig kulturpolitikk er stor i Stavanger kommune. Kulturspørsmål håndteres på mange nivå og av ulike organer. Arbeidet i kulturavdelingen skal bidra til å både praktisk og strategisk gjøre bedre nytte av eksisterende ressurser. Dette gjelder både internt i kommunen og mellom kunst- og kulturfeltene.

For å kunne utløse flere statlige midler er det behov for en mer helhetlig og samlet kulturpolitisk innsats i Stavanger.

Kommunen definerer sin rolle som tilrettelegger. Samtidig vil avdelingen ta en mer aktiv rolle både som utvikler og gjennom et tydeligere eierskap. Det skal gi muligheter til økt samarbeid også med aktører man tradisjonelt ikke har samarbeid med.

Viktige regionale kulturinstitusjoner

Stavanger er vertskommune for Stavanger Symfoniorkester, Rogaland Teater og MUST – Museum Stavanger.

Kommunen bidrar økonomisk til driften av disse basert på fordelingsnøkler i inngåtte avtaler med staten og fylkeskommunen.

Stavanger kommune ønsker å signalisere viktigheten av de store regionale institusjonene Stavanger Symfoniorkester, Rogaland Teater og MUST – Museum Stavanger, og vil bidra til en tydeligere eierstrategi og økte offentlig tilskudd.

Nye Tou

Byggetrinn 2 på Nye Tou vil ferdigstilles i 2019. Dette omfatter blant annet nytt inngangsparti, utvidelse og oppgradering av scenen i Maskinhallen, samt øvingsfellesskap-nybygg med 19 øvingsrom og 4 studioer.

Styrking av filmfeltet

Stavanger kommunes årlige tilskudd til Filmkraft Rogaland er betraktelig lavere enn største eiers årlige bidrag. Formannskapet vedtok i sak 59/16 at eierskapet i Filmkraft Rogaland ligger fast og at intensjonen er å styrke det regionale filmsenteret ved en gradvis økning av driftstilskuddet.

Forprosjekt til Byjubileum 2025

I 2025 vil Stavanger kommune være involvert i flere større historiske markeringer med 900-årsjubileene for Stavanger by og Stavanger domkirke, og markering av 200 år for utvandringen. Det er også andre større jubileer i årene før 2025, bl.a. 1150 år for slaget Hafrsfjord i 2022. For å kunne gjennomføre et godt byjubileum er det viktig å starte arbeidet nå. Det vil bli gjennomført et forprosjekt i 2019 som omhandler organisering, koordinering og økonomi.

Budsjettramme

Linjenr		2019	2020	2021	2022
	Opprinnelig vedtatt netto budsjettramme 2018	165 792	165 792	165 792	165 792
	Endringer:				
241	Lønnsoppgjør 2018, helårseffekt	1 100	1 100	1 100	1 100
242	De tre regionale institusjonene - Rogaland teater, MUST, SSO	4 700	4 700	4 700	4 700
243	MUST, økt tilskudd	2 000	2 000	2 000	2 000
244	Rogaland Teater, tilskudd til Sceneskifte utgår	- 570	- 570	- 570	- 570
245	Filmkraft Rogaland	1 070	1 070	1 070	1 070
246	Opera Rogaland	50	50	50	50
247	STAR , økt tilskudd	100	100	100	100
248	Tou Scene - økt økonomisk vederlag	700	700	700	700
249	Byjubileum, prosjektstilling	740	-	-	-
	Korrigert netto budsjettramme 2019-2022	175 682	174 942	174 942	174 942

Tabell 9.1 Budsjettramme for Kultur 2019-2022, tall i 1000 kr

9.7 Smartby

Tjenestebeskrivelse

Smartby-arbeidet skal se til at Stavanger befester og videreutvikler sin posisjon som en ledende Smartby. Veikartet for Smartbyen Stavanger angir ønsket retning for utviklingen av smartbyen, og er et rammeverk for gjennomføring av arbeidet. Smartby-satsingen skal ta utgangspunkt i innbyggernes behov ved bruk av ny teknologi for å gjøre byen til et bedre sted å leve, å bo og å arbeide i.

I Smartbyen Stavanger samarbeider det offentlige, næringslivet og akademia som likeverdige parter. Samarbeidet skal bidra til å løse viktige samfunnsutfordringer på en bærekraftig og effektiv måte. Dette igjen skal gi positiv effekt på næringsutvikling. Stavanger skal delta i et felles nordisk nettverk av smarte byer.

Kriterier for Smartby-prosjekter

Følgende kriterier/forutsetninger må være tilstede for at de skal klassifiseres som et smartby-prosjekt:

Teknologi: I Smartbyen Stavanger vil teknologi alltid inngå som en del av løsningen – enten det er snakk om ny teknologi som anvendes eller eksisterende teknologi som videreutvikles.

Samarbeid: I en smartby er samhandling mellom kommune, næringsliv, organisasjoner, akademia og innbyggerne et grunnleggende premiss

Innbyggerinvolvering: Innbyggernes behov er utgangspunktet, og kan skje direkte eller indirekte, gjennom datainnsamling via observasjoner eller målinger.

Formålet med smartbyarbeidet er:

- Styrke evnen til å håndtere de store samfunnsutfordringene
- Utvikle bedre og mer effektive tjenester til innbyggerne
- Bidra til nye næringsvirksomheter og nye arbeidsplasser
- Redusere klimagassutslipp og bidra til en mer bærekraftig samfunnsutvikling

Kjennetegn på smartbyarbeidet:

- Innbyggernes behov vektlegges
- Åpenhet og transparens
- Deling av informasjon og data
- Likeverdighet og gjensidig tilpasning
- Kreativitet og involvering
- Utprøving og innovasjon

Prioriterte oppgaver i planperioden

Utvalgte satsingsområder i Stavangers Smartby-arbeid de kommende årene er:

1. Helse og velferd
2. Utdanning og kunnskap
3. Energi, klima og miljø
4. Urban kunst
5. Styring og demokrati

Smartby-arbeidet skal i planperioden sette Smartbyen Stavanger på kartet internt, regionalt, nasjonalt og internasjonalt. Det skal bistå med etablering av nye prosjekter innenfor alle fem satsningsområder, med oppmerksomhet på tverrfaglighet og involvering av næringsliv og innbyggere. Smartby-arbeidet skal legge til rette for

pilotering av nye løsninger, som kan effektivisere og forbedre tjenestene og tilrettelegge for ny næring. Metoden living lab kan brukes for tjenesteutvikling, og for å muliggjøre næringsutvikling og kommersialisering.

Prioriterte oppgaver vil være å:

- følge opp innkomne innspill og prosjektforslag.
- formidle Smartbyen Stavanger i regionen, nasjonalt og internasjonalt.
- delta i relevante nettverk i regionen, nasjonalt og internasjonalt.
- understøtte den årlige smartbykonferansen *Nordic Edge Expo* og bidra inn i Arena-klyngen *Nordic Edge Smart City Innovation Cluster*.
- etablere mottaksapparat for interesserte eksterne aktører.
- arbeide med arenaer for prosjektutvikling og innbyggerinvolvering.
- forsterke Stavangers bruk av data for å kunne telle, måle, analysere og beslutte.
- videreutvikle samarbeidet om bruk og deling av åpne data.
- teste og legge til rette for utslippsreducerende løsninger og sømløs mobilitet.
- forankre Smartby-arbeidet i kommunen.