

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI FOR TOLGA KOMMUNE 2014-2018



Vedtatt i kommunestyret 30.10.2014

Innholdsfortegnelse:

1. Innledning	s. 3
2. Tolga kommunes kommunikasjon skal være «Åpen», «aktiv» og «kompetent	s. 4
2.1 Med ÅPEN menes at	s. 4
2.2 Med AKTIV menes at	s. 4
2.3 Med KOMPETENT menes at	s. 4
3. Kommunikasjonsmål eksternt og internt	s. 5
3.1 Kommunikasjonsmål eksternt	s. 5
3.2 Kommunikasjonsmål internt	s. 5
3.3 Målgrupper	s. 5
4. Strategier for ekstern kommunikasjon	s. 6
5. Strategier for intern kommunikasjon	s. 6
6. Kommunikasjonsprinsipper	s. 6
7. Kommunikasjonstrappa som strategi	s. 8
8. Tiltaksplan	s.9

1. Innledning

Hver eneste dag kommuniserer Tolga kommune med virksomheter, enkeltpersoner og grupper. Dagsorden settes av et mangfold av mennesker og kommunen er tilgjengelig både fysisk og i digitale medier. God dialog er en forutsetning for et godt forhold mellom kommunen, innbyggerne og samarbeidspartnere. God informasjon gjør det enklere å styre kommunen og er et av kvalitetskravene til de enkelte tjenestene som ytes. Kommunens legitimitet og omdømme er avhengig av at det er samsvar mellom forventninger innbyggerne har til kommunen og kvaliteten på tjenestene som leveres.

Den raske utviklingen av digital kommunikasjon gjør at vi ikke lenger kan tenke tradisjonelt og hierarkisk når vi kommuniserer. Vi må bruke verktøyene og kanalene som innbyggerne selv bruker. Det kommer til å gi Tolga kommune utfordringer i årene som kommer, både kostnads- og opplæringsmessig. Særlig vil endringen i forvaltningsloven og eForvaltningsforskriften¹ kreve både investeringer og opplæring.

Samtidig med den digitale utviklingen krever befolkningssammensetningen i Tolga kommune at informasjon og kommunikasjon også foregår i mer tradisjonelle former.

Kommunikasjonsstrategi 2014-2018 i Tolga kommune skal brukes av alle ansatte som kommuniserer på vegne av kommunen. Kommunikasjonsstrategien bygger på Tolga kommunes verdigrunnlag, Offentlighetsloven og verdiene «åpen», «aktiv» og «kompetent».

¹ Stortinget har vedtatt endringer i forvaltningsloven som gjør digital kommunikasjon til hovedregelen når forvaltningen kommuniserer med andre. Det er også vedtatt endringer i eForvaltningsforskriften for å legge til rette for dette. Regelverksendringene som er gjort, gjelder for hele offentlig sektor, både stat, kommune og fylkeskommune. Disse endringene trådte i kraft 7. februar 2014. Formålet med regelendringene er å gi innbyggerne og næringsdrivende en enklere hverdag og å bidra til å fornye, forenkle og forbedre forvaltningen. Forvaltningsloven § 15 a 1. ledd er endret til å lyde: «Et forvaltningsorgan kan benytte elektronisk kommunikasjon når det henvender seg til andre. Dette gjelder ikke når annet følger av lov eller forskrift gitt i medhold av lov.»

2.Tolga kommunes kommunikasjon skal være «åpen», «aktiv» og «kompetent»

Med ÅPEN menes at

- vi viser åpenhet i forvaltningen og legger til rette for å imøtekomme krav om innsyn
- vi legger til rette for informasjon og dialog slik at innbyggerne er kjent med kommunens rolle og ansvar
- vi jobber for åpenhet i hvordan kommunen bruker sine ressurser og hvordan virksomheten utøves, slik at forventingsgapet mellom tilbud og ønsker blir minst mulig

Med AKTIV menes at

- informasjon fra kommunen skal være utformet med utgangspunkt i brukernes behov og forutsetninger
- vi tar en aktiv rolle overfor media
- vi får frem de positive sakene om Tolga kommune og setter dagsorden
- vi snakker sant og ikke tilslører
- vi frykter ikke resultatene av åpenhet

Med KOMPETENT menes at

- kommunen skal drive målrettet kommunikasjon
- vi forstår mediernes rolle i samfunnet
- vi vet hvordan vi kommuniserer på vegne av kommunen
- vi bruker riktige kanaler for å nå frem til målgruppene
- alle ansatte har rett og plikt til å ta opp kritikkverdige forhold, men lojalitetsplikten overfor arbeidsgiver tilsier at en må gå tjenestevei først
- offentlig kritikk må ha en forsvarlig form, ingen ansatte i Tolga kommune skal offentlig gi uttrykk for personkritikk eller komme med uttalelser eller vurderinger som kan virke personlig krenkende på enkeltindivider i vår organisasjon

3. Kommunikasjonsmål eksternt og internt

3.1 Kommunikasjonsmål eksternt:

Kommunikasjonsarbeidet skal bidra til å:

- skape engasjement og interesse hos innbyggerne og gi mulighet for påvirkning og deltakelse i kommunens arbeid
- gjøre innbyggerne kjent med kommunens tjenestetilbud og rolle som samfunnsaktør
- vise fram Tolga som en god plass å bo og bidra til at kommunen oppleves som en attraktiv arbeidsplass
- gi innbyggerne realistiske forventninger til vår virksomhet

3.2 Kommunikasjonsmål internt

Kommunikasjonsarbeidet skal bidra til at

- kunnskap og informasjon deles på tvers av enheter
- våre ansatte er godt oppdatert og kjenner til kommunens virksomhet
- våre ansatte finner informasjon de trenger enkelt

3.3 Målgrupper

Tolga kommunes viktigste målgrupper i kommunikasjonsarbeidet er:

- alle som bor/og eller arbeider i Tolga
- brukere av kommunens tjenester
- media
- frivillige
- egne ansatte
- tilbakeflyttere
- samarbeidspartnere
- nasjonale og regionale myndigheter

4. Strategier for ekstern kommunikasjon

Tolga kommunes kommunikasjon om vår samfunnsvirksomhet, tjenestetilbud og viktige politiske beslutninger skal være åpen, aktiv og kompetent.

Kommunikasjonsarbeidet skal

- aktivt orientere innbyggerne om rettigheter, plikter og muligheter
- gi informasjon som er oppdatert, relevant og til riktig tid
- legge til rette for innsyn og meroffentlighet
- være offensiv og bidra til deltakelse i beslutningsprosesser
- bruke mediene aktivt
- formidle viktige og presise budskap raskt i krisesituasjoner
- ligge i front når det gjelder digitale kanaler
- Tolga kommune skal framstå med et forståelig og klart budskap
- informasjonen som går ut skal være enhetlig både i form og innhold
- papirbasert og elektronisk informasjon skal være faktabasert og brukervennlig, ha gjenkjennelig profil og et godt språk

5. Strategier for intern kommunikasjon

Tolga kommune er en mangfoldig arbeidsplass og fysiske avstander mellom enhetene gjør det utfordrende å nå alle ansatte.

Det interne kommunikasjonsarbeidet skal

- støtte opp under samhandling på tvers og kunnskapsdeling
- bruke digitale kanaler for å gi ansatte informasjon
- gjøre virksomhetsledere gode som informasjonsformidlere

6. Kommunikasjonsprinsipper

Kommunikasjonsstrategiens prinsipper bygger på den statlige kommunikasjonspolitikken.

Kommunikasjonsansvaret er fordelt slik:

- **Lederansvar** – kommunikasjon er et lederansvar. Kommunikasjon og informasjon skal være integrert i kommunens plan- og styringsdokumenter.

- **Linjeansvar** - kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet. Den som har ansvaret for en tjeneste, har også ansvaret for informasjon og kommunikasjon knyttet til tjenesten.

Kommunikasjonsoppgavene er fordelt slik i Tolga kommune:

- Ordfører/rådmann kommuniserer om strategiske og prinsipielle forhold, og om forhold som er av alvorlig karakter
- virksomhetsledere uttaler seg om egne tjenester og egen enhet, med mindre saken er gitt videre til rådmannen
- ansatte kan gi faktaopplysninger fra egen enhet
- i katastrofesituasjoner har ordføreren kommunikasjonsansvaret

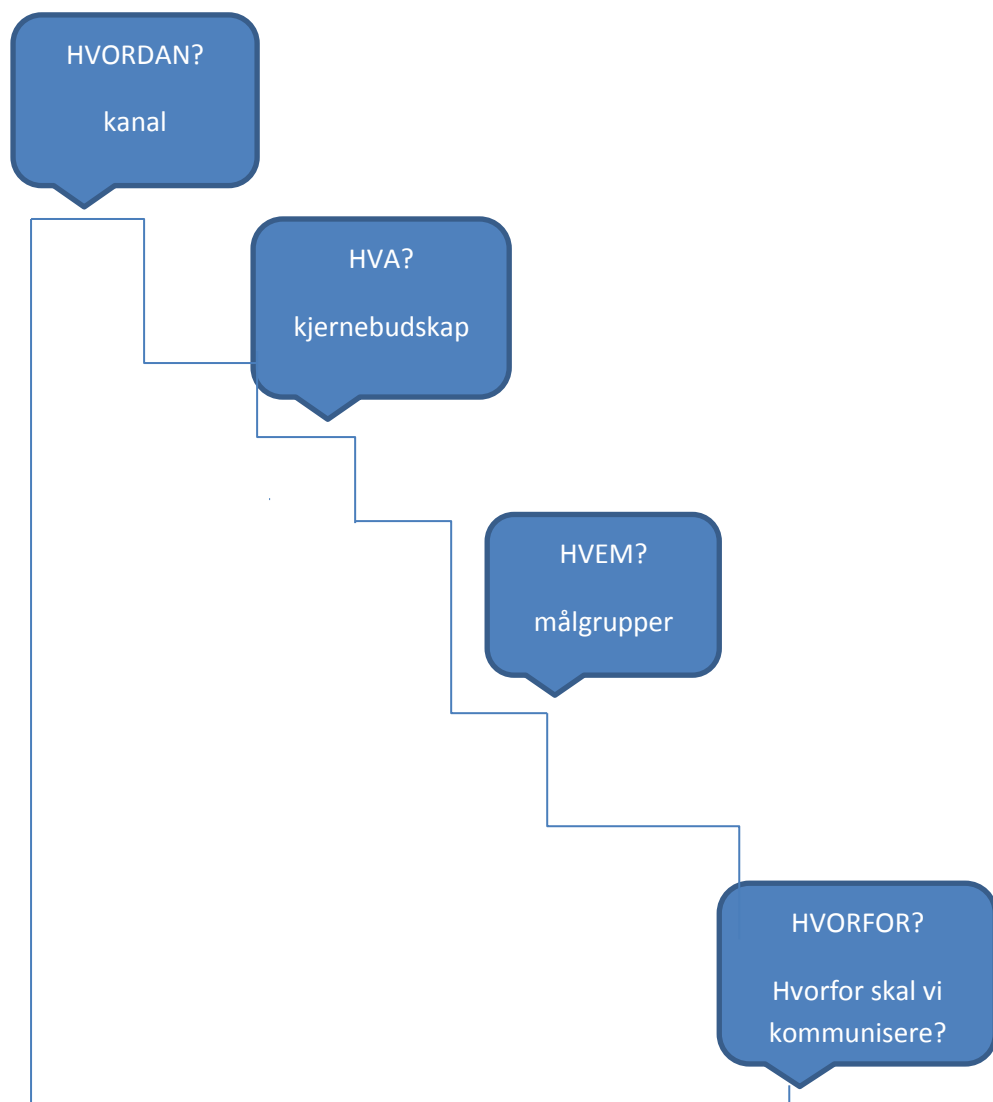


Foto: Pixabay.com

7. Kommunikasjonstrappa som strategi

Eksempel på en enkel kommunikasjonsplan er «kommunikasjonstrappa»:

For å lage en god kommunikasjonsstrategi må vi først ha klart for oss **hvorfor** vi skal kommunisere og **hva** vi vil oppnå. Så må en bestemme **hvem** som er målgruppe for kommunikasjonen. Deretter må innholdet i kommunikasjonen bestemmes; hva er det viktigste budskapet som skal fram og til slutt **hvordan** vi konkret arbeider med å realisere kommunikasjonsstrategien og hvilke kanaler vi skal bruke:



8. Tiltaksplan

Tiltaksplanen skal evalueres og revideres hvert år for å kunne justeres etter hvert som tiltakene gjennomføres.

1. IT SKAL GJØRE SAMHANDLINGEN MELLOM KOMMUNEN OG INNBYGGERNE ENKLERE

Tiltak	Ansvar
Internett- og intranettsystemet i kommunen videreføres og utvikles. Det gis opplæring dette.	Fagleder informasjon, service, IKT og webredaktør.
All kommunikasjon til innbyggerne skal foregå elektronisk jf. endring i forvaltningsloven og eForvaltningsforskrifta fra 1/1 -16.	Fagleder informasjon, service, IKT, systemansvarlig ESA, webredaktør, rådmann.
Rutiner for informasjonsflyt fra de ulike enhetene til servicetorget videreutvikles.	Fagleder informasjon, service, IKT, virksomhetsledere.
Det skal være tettest mulig integrasjon mellom intern og ekstern informasjon. All relevant informasjon gjøres tilgjengelig på kortest mulig tid.	Servicetorg, fagleder, rådmann.

2. INFORMASJON FRA KOMMUNEN SKAL GJØRES TILGJENGELIG FOR FLEST MULIG GJENNOM ULIKE INFORMASJONSKANALER

Tiltak	Ansvar
Informasjonskanalene skal inneholde tema/stoff som gir innbyggerne aktuell informasjon om administrativ og politisk virksomhet, tjenestetilbud og planer som har betydning for lokalsamfunnet.	Fagleder informasjon, service, IKT, virksomhetsledere, rådmann.
Tolga-Nytt utgis to ganger i året; påske og jul.	Fagleder informasjon, service, IKT.
Kommunen gir ut årsmelding.	Rådmann, servicetorget.
Ved større prosjekter utarbeides det egne informasjonsstrategier.	Prosjektledere, fagleder informasjon, service, IKT.
Hjemmesidene skal oppdateres daglig. Facebooksiden til kommunen oppdateres jevnlig hver uke.	Fagleder informasjon, service, IKT.
Det skal utarbeides retningslinjer for «klart språk i Tolga kommune»	Fagleder informasjon, service, IKT, rådmann.

3.TOLGA KOMMUNE SKAL AKTIVT BRUKE MEDIENE FOR Å FÅ UT INFORMASJON TIL INNBYGGERNE

Tiltak	Ansvar
Det legges vekt på en offensiv informasjon.	Rådmann og enhetsledere i samråd med fagleder informasjon,service, IKT.
Det skal være fokus på å få frem de gode sakene fra Tolga kommune.	Rådmann og enhetsledere i samråd med fagleder informasjon,service, IKT.
Ved vanskelige saker bør kommunen ligge i forkant.	Rådmann og enhetsledere i samråd med fagleder informasjon,service, IKT.
Medieopplæring gis ved behov.	Rådmann og enhetsledere i samråd med fagleder informasjon,service, IKT.

4. Tolga kommune skal fremstå som en organisasjon med et tydelig og enhetlig budskap som viser mangfoldet av kommunens virksomhet, og med en felles grafisk profil.

TILTAK	ANSVAR
Den grafiske profilen innlemmes som en naturlig del av alt som produseres.	Fagleder informasjon, service, IKT, servicetorget, virksomhetsledere.
Kommunens informasjonsmateriell rasjonaliseres og samordnes, både med hensyn til produksjon og distribusjon.	Fagleder informasjon, service, IKT.

5. INTERN INFORMASJON SKAL VÆRE ET VIKTIG STYRINGSVERKTØY FOR LEDERE PÅ ALLE NIVÅER

TILTAK	ANSVAR
Kommunens intranettside skal inneholde all relevant, oppdatert og aktuell informasjon.	Virksomhetsledere, rådmann, fagleder informasjon, service, IKT.
Ledere gir informasjon under faste avdelingsmøter, i medarbeidersamtaler og i møter med de tillitsvalgte.	Rådmann, enhetsledere.
Det skal være faste møter mellom administrasjonen og hovedtillitsvalgte.	Rådmann.
Ansattes dag arrangeres årlig	Rådmann.
Alle nyansatte får informasjonspakke	Serviceforlaget.

6. TOLGA KOMMUNE SKAL HA EN PLAN FOR KOMMUNIKASJON I KRISITUASJONER

TILTAK	ANSVAR
Allmenheten skal få den nødvendige informasjon og kunnskap i krisesituasjoner.	Beredskapsledelsen.
Informasjonen må komme raskt ut og være presis for å unngå spekulasjoner og rykter.	Beredskapsledelsen.
Alle mediekanaler benyttes dersom en krise oppstår.	Beredskapsledelsen.
Beredskapsledelsen og servicetorget samarbeider med fokus på informasjon i krisesituasjoner.	Beredskapsledelsen og servicetorget.