

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

Tolga kommune





Innhold

1. Verdier: TÆL i Tolga	2
2. Intern kommunikasjon	4
3. Språkkrav	4
4. Situasjonsanalyse	5
5. Omdømmearbeid	9



1. Verdier: TÆL i Tolga

Kommunikasjon er en grunnleggende del av hvordan Tolga kommune samhandler med sine innbyggere og målgrupper. TÆL i Tolga er de overordnede verdiene til kommunen som også vil gjenspeile seg i kommunikasjonsstrategien. TÆL, som står for tydelig, ærlig og lojal, er et verdisett som skal skape tillit og forutsigbarhet.

TÆL i Tolga:

TYDELIG

ÆRLIG

LOJAL



1.1 Slik kommuniserer vi med TÆL

TYDELIG: Klar og presis informasjon som er lett forståelig uansett alder og bakgrunn. Informasjonen skal være utformet med utgangspunkt i brukernes behov og forutsetninger. Vi bruker riktige kanaler for å nå frem til målgruppene.

ÆRLIG: Vi viser åpenhet i forvaltningen og legger til rette for å imøtekomme krav om innsyn. Vi snakker sant og tilslører ikke. Vi frykter ikke resultatene av åpenhet. Vi forstår medienes rolle i samfunnet. Vi jobber for åpenhet i hvordan kommunen bruker sine ressurser og hvordan virksomheten utøves, slik at forventningsgapet mellom tilbud og ønsker blir minst mulig.

LOJAL: 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.

1.2 Kommunikasjon som lederansvar

Lederansvar:

Kommunikasjon er et lederansvar. Kommunikasjon og informasjon skal være integrert kommunens planer-og styringsdokumenter. Ordfører/kommunedirektør kommuniserer om strategiske og prinsipielle forhold og om forhold som er av alvorlig karakter.

Linjeansvar:

Kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet. Den som har ansvaret for en tjeneste har også ansvaret for informasjon og kommunikasjon knyttet til tjenesten. Enhetsledere uttaler seg om egne tjenester og egen enhet, med mindre saken er gitt videre til kommunedirektør. I beredskapssituasjoner har ordfører kommunikasjonsansvaret.



2. Intern kommunikasjon

Kommunens primære interninteressenter er våre medarbeidere.

For å fylle prinsippene om å ha en tydelig, ærlig og lojal kommunikasjon eksternt, er det også nødvendig å følge de samme prinsippene internt. Når kommunikasjonsplaner legges, skal medarbeiderne være en prioritert målgruppe. Medarbeiderne skal gis mulighet til å påvirke, ytre seg, og komme med råd, både i saker som angår kommunens drift og utviklingssituasjon.

Kommunikasjonsplaner og revidert kommunikasjonsstrategi bør forankres gjennom egne møter internt.

Ulike kanaler brukes til ulike formål, det er derfor viktig å være bevisst på hvilken kanal som brukes for å informere, og for å ivareta intern samhandling. Medarbeiderne skal oppleve at det er lav terskel for å komme med innspill. Dette fordrer god samhandling på tvers av enheter.

Kommunen har en rekke forskjellige kanaler og systemer. Her skisseres hovedstrukturen for hvordan vi kommuniserer internt i organisasjonen:

Teams: Skal være hovedkanal for intern kommunikasjon. Chat brukes for å gi raske beskjeder og få svar fra enkeltpersoner eller grupper. Du kan også starte videosamtaler, dele filer osv. Innlegg brukes til å dele meldinger, kunngjøringer, oppdateringer og filer innenfor et team eller i en kanal. Du kan publisere innlegg til hele teamet, spesifikke kanaler eller til enkeltpersoner via chat. Innlegg brukes til å informere teammedlemmene, stille spørsmål, dele dokumenter osv. Egne retningslinjer for bruk av Teams er utarbeidet og skal følges av alle ansatte.

Outlook: Brukes hovedsaklig til kommunikasjon med personer utenfor organisasjonen.

Arkivverdige dokumenter skal føres i kommunens sak-arkivsystem/fagsystemer.

3. Språkkrav

Ny språklav trådte i kraft 1. januar 2022. Loven understreker at offentlige organ skal kommunisere på et klart og korrekt språk (§ 9).

Tolga kommune skal arbeide for å ivareta klart språk, i henhold til språklava¹ og Språkrådets retningslinjer². Egne [skriverregler](#) er utarbeidet for å sikre et klart og presist språk i vår kommunikasjon.

¹ [Lov om språk \(språklava\)](#) - Lovdata

² [Klarspråk - Klarspråk \(sprakradet.no\)](#)



Tolga kommune

4. Situasjonsanalyse

Situasjonsanalysen beskriver dagens status.

4.1 Tolga kommunes målgrupper

Disse samhandler vi med:



Målgruppene mottar informasjon og er i kontakt med Tolga kommune på ulike måter.

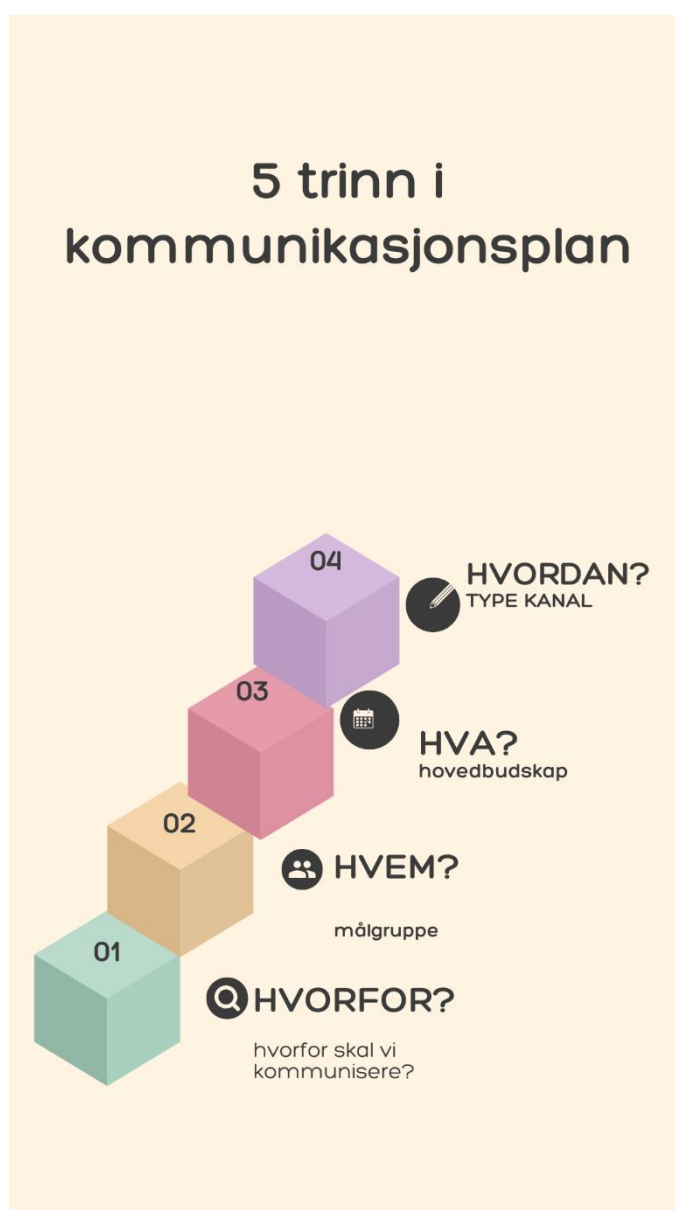
Vi skal nå alle målgruppene, både via våre tjenester (innen sektorene velferd, oppvekst samfunnsutvikling, samt stab/fellestjenester) og kanaler (tolga.kommune.no, kommunens facebookside, infoskjermer osv.). I arbeid med ulike aktiviteter, eller innsatsområder, er det behov for å tilpasse modellen, og for eksempel trekke ut målgrupper som påvirkes direkte av planlagt handling. I slikt arbeid er det nødvendig å utarbeide en egen kommunikasjonsplan. Dette er særlig viktig når store endringer innføres som har direkte påvirkning på målgruppene. Dette kan være endring av gebyrer, tjenester osv. Treffsikker kommunikasjon bør ta utgangspunkt i en enkel plan. En god kommunikasjonsplan må ta for seg hvorfor vi skal kommunisere og hva vi vil oppnå. Så må en bestemme hvem som er målgruppe for kommunikasjonen. Deretter må innholdet utformes; hva er det viktigste budskapet som skal komme fram og til slutt hvordan vi konkret arbeider med å realisere kommunikasjonsstrategien og hvilke kanaler vi skal bruke.



Følgende kommunikasjonsprinsipper gjelder når budskap utarbeides i Tolga kommune:

- Budskapet skal tilpasses, for å nå fram til mottakeren.
- Avsender må være oppmerksom på at budskap kan oppfattes ulikt ut fra mottakerens referanser og kompetanse.
- Tekstinnhold utarbeides med grunnlag i [klarspråk og brukermedvirkning \(Digdir\)](#).
- Budskapet skal være aktivt og komme i tide, med rett informasjon.
- Kommunikasjonen i Tolga kommune skal oppleves åpen, enhetlig og samordnet.

Dette kan uttrykkes i en enkel trappemodell:





Innbyggere som målgruppe

Tolga kommune skal bidra til at målgruppene får god og korrekt informasjon/veiledning til enhver tid. Målet er at alle som kontakter Tolga kommune eller søker informasjon, skal oppleve kvalitet, og sammenhengende tjenester.

Dette skal oppnås gjennom å

- bruke tolga.kommune.no som primær informasjonskanal
- ha oppdatert informasjon på infoskjermene i kommunen (Coop Prix Tolga, Coop Marked Vingelen, YX Tolga, Tolga kulturhus-Vidarheim, kommunehuset og legekantoret)
- bruke mediene som formidlingskanal for informasjon og kommunikasjon
- være åpne for nye kanaler som kan bidra til økt omdømme og bedre kjennskap



4.2 Kanalvalg og kanalstrategi

Tolga kommune har tre primærkanaler for å nå ut til målgruppene:

- **tolga.kommune.no** er hovedkanalen for informasjon
- **facebook** brukes til å promotere innhold fra hjemmesiden
- **infoskjermer** (utplassert på Coop Prix Tolga, Coop Marked Vingelen, YX Tolga, Tolga kulturhus-Vidarheim, kommunehuset og legekantoret) brukes til å spre informasjon om aktiviteter og hendelser. Blir også en viktig kanal i krisesituasjoner
- **Varsling 24** brukes til å varsle innbyggere med sms i et geografisk område når hendelser inntreffer. Det kan være når krisestab er satt eller mindre hendelser som vannavstenging, stengte veier eller andre forhold som krever rask informasjon
- **sms-varsling om vannmåleravlesning:** Egen sms-varsling benyttes for vannmåleravlesning. Dette gjøres for å sikre effektiv informasjon ut til innbyggerne.

Kanalvalg bestemmes med bakgrunn i hvilke målgrupper som skal nås med aktuell informasjon eller budskap.

Utover de fire kanalene, som er beskrevet over, er kommunens sentralbord/innbyggertorg også viktig i den daglige kommunikasjonen både internt og eksternt.

Egne [retningslinjer for bruk av sosiale medier](#) er utarbeidet og skal følges av alle ansatte og enheter i kommunen.

4.3 Beredskap

Hvem som kommuniserer på vegne av Tolga kommune i en beredskapssituasjon avhenger av krisens art. Kommunalsjef kommuniserer på vegne av sektoren hvis situasjonen håndteres på sektornivå. Ordfører/kommunedirektør eller andre bemyndigede personer kommuniserer på vegne av Tolga kommune hvis krisestab er satt. Når krisestab er satt, følges en egen krisekommunikasjonsplan beskrevet i Tolga kommunes [overordnede beredskapsplan](#).



4.4 Brukermedvirkning

Systematisering av brukermedvirkning og brukernes tilbakemelding er viktig for at tjenesteforvaltning og utvikling skjer i henhold til brukerbehov. Alle som ønsker å gi tilbakemeldinger til Tolga kommune kan gjøre dette på flere måter. Innbyggertorget holder åpent mandag-fredag og tar i mot henvendelser på telefon, ved oppmøte og digitalt.

Alle som bruker kommunens hjemmeside for å finne informasjon kan gi direkte tilbakemelding på alle undersider via fanen «Var denne siden nyttig?». Tilbakemeldingene sendes automatisk på e-post til postmottaket i tillegg til å lagres i publiseringsverktøyet Acos CMS. Her kan statistikk over mest/minst besøkte sider og mest brukte søkeord gi grunnlag for justering av innhold og gir et godt grunnlag for å kontinuerlig forbedre hjemmesiden til kommunen.

4.5 Offisielle og styrende dokumenter

For å sikre at Tolga kommune ivaretar kommunikasjonsprinsippene om å nå innbyggerne og være en åpen forvaltning skal offisielle og styrende dokumenter gjøres tilgjengelig for interessentene. Dette gjøres gjennom aktiv bruk av kommunens primære informasjonskanal; tolga.kommune.no. Eksempler på styrende dokumenter er: Planer, vedtak gjort i kommunestyret og budsjett. Dette er dokumenter som publiseres samtidig med at de ferdigstilles i sakarkivsystemet. Det samme gjelder kommunens postliste som publiseres daglig og i fulltekst. Dette gjøres for å imøtekomme prinsippet om meroffentlighet og åpenhet i forvaltningen.

5. Omdømmearbeid

Tolga kommunens omdømme påvirkes av den oppfatningen til alle som kommuniserer med kommunen får. Samtidig kompliseres bilde av at kommunen har ulike roller både som tjenesteyter, samfunnsutvikler og forvalter.

Omdømmebygging er viktig for Tolga kommune fordi:

- innbyggerne skal ha tillit til at kommunen ivaretar deres rettigheter, et godt omdømme øker tilliten blant befolkningen.
- et godt omdømme er av betydning for å kunne rekruttere gode kandidater til nøkkelstillinger i kommunen.
- medarbeidere som oppfatter at kommunen har et godt omdømme, vil kjenne større eierskap og interesse for å trives på jobb og være kvalitetsbevisste overfor egne oppgaver



Tolga kommune