



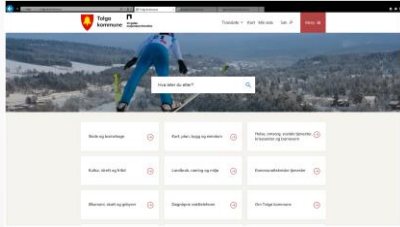
Kommunikasjonsstrategi

Tolga kommune

Vedtatt i kommunestyret: 30.3.2020



Åpen, aktiv og kompetent!



VERDIER: Åpen, aktiv og kompetent

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 mediens 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



VISJON:

TÆL I TOLGA

Tolga-kommune med tæl

Tydelig

Ærlig

Lojal



MÅL for kommunikasjon:

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

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

MÅLGRUPPER:

Vi skal kommunisere med:

EKSTERNT:

- **Alle som benytter seg av tilbudene og tjenestene våre**
- **Alle som kontakter Tolga kommune**
- **De som bor og arbeider i Tolga**
- **Næringslivet**
- **Media**
- **Frivillige organisasjoner**
- **Samarbeidspartnere**

INTERNT:

- **Ansatte**
- **Tillitsvalgte**
- **Ledere**

KOMMUNIKASJONSPRINSIPPER:

Leder-og linjeansvar:

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:

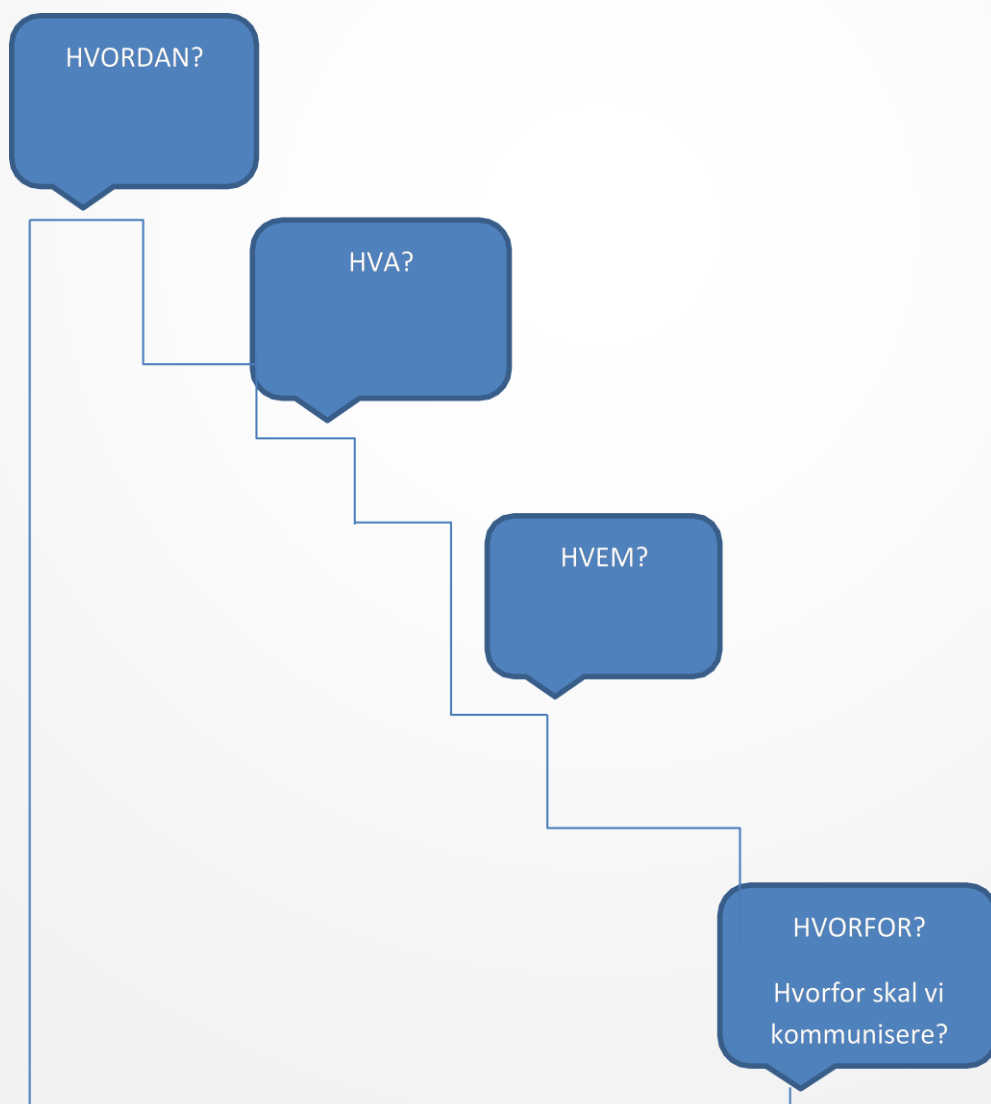
- Ordfører/rådmann kommuniserer om strategiske og prinsipielle forhold, og om forhold som er av alvorlig karakter
- virksomhetsledere uttaler seg om egne tjenester og egen enhet, med mindre saken er gitt videre til rådmannen
- ansatte kan gi faktaopplysninger fra egen enhet
- i katastrofesituasjoner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

STRATEGI:

Kommunikasjonstrappa:

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:

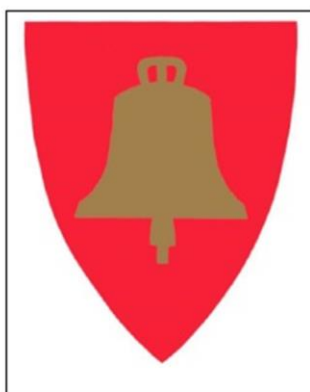


I BEREDSKAPSSITUASJONER:

Slik skal vi kommunisere:

Hvem som kommuniserer på vegne av Tolga kommune i en beredskapssituasjon avhenger av situasjonens art, og hvorvidt dette håndteres på enhetene eller er løftet til rådmannen:

- Sektorleder kommuniserer på vegne av enheten hvis situasjonen håndteres lokalt
- Ordfører/rådmann eller andre bemyndigede personer kommuniserer på vegne av Tolga kommune hvis situasjonen er løftet til rådmannen. Kommunikasjonsansvaret tydeliggjøres i starten av beredskapssituasjonen.
- Ordfører kommuniserer i første fase av beredskapssituasjonen.



OVERORDNET BEREDSKAPSPLAN TOLGA KOMMUNE

I henhold til Lov om kommunal beredskapsplikt m.v.
(sivilbeskyttelsesloven) § 15 og Forskrift om kommunal
beredskapsplikt § 4

SLIK SKAL VI FREMSTÅ:

- Slik skal vi skrive, fremstå
- Her skal vi kommunisere

SLIK SKAL VI SKRIVE:

- Vi skal bruke et klart og forståelig språk. Informasjonen fra kommunen skal utarbeides i tråd med retningslinjer for universell utforming. Den skal være tilgjengelig og forståelig for de aktuelle målgruppene og utarbeides etter språkrådets www.klarsprak.no. All informasjon i kommunen formidles på norsk, mens tilrettelegging av informasjon på andre språk vurderes ved behov. (Norsk når du kan, engelsk når du må).

SLIK SKAL VI FREMSTÅ VISUELT:

- Den grafiske profilen er en viktig del av kommunens identitet. Innbyggerne skal kjenne igjen den kommunale virksomheten og det kommunen står for gjennom vår visuelle profil.

HER SKAL VI KOMMUNISERE :

- Tolga kommunes viktigste kanal er hjemmesiden og skal være stedet der man finner den informasjonen man trenger om kommunens tjenester.
- **Sosiale medier:**
For å avgjøre om sosiale medier er riktig kanal, må vi ta stilling til følgende:

Hvem er målgruppen?

Hvorfor skal vi velge sosiale medier?

Hva vil vi oppnå?

Hvordan gjør vi det?

- Sosiale medier har ulike egenskaper, som avgjør valg av kanal:
Hjemmeside: Hovedkanalen til Tolga kommune. Her skal innbyggere i Tolga raskt og enkelt finne informasjon og få svar på sine spørsmål.
Facebook: Legge ut saker vi ønsker innspill og dialog på, informasjonssaker.
Instagram: Profilere Tolga.
Twitter: Nyhetspublisering til pressen.
Flickr: Bildearkiv over Tolga.
Linkedin: Gir mulighet for ledige stillinger/rekruttering.