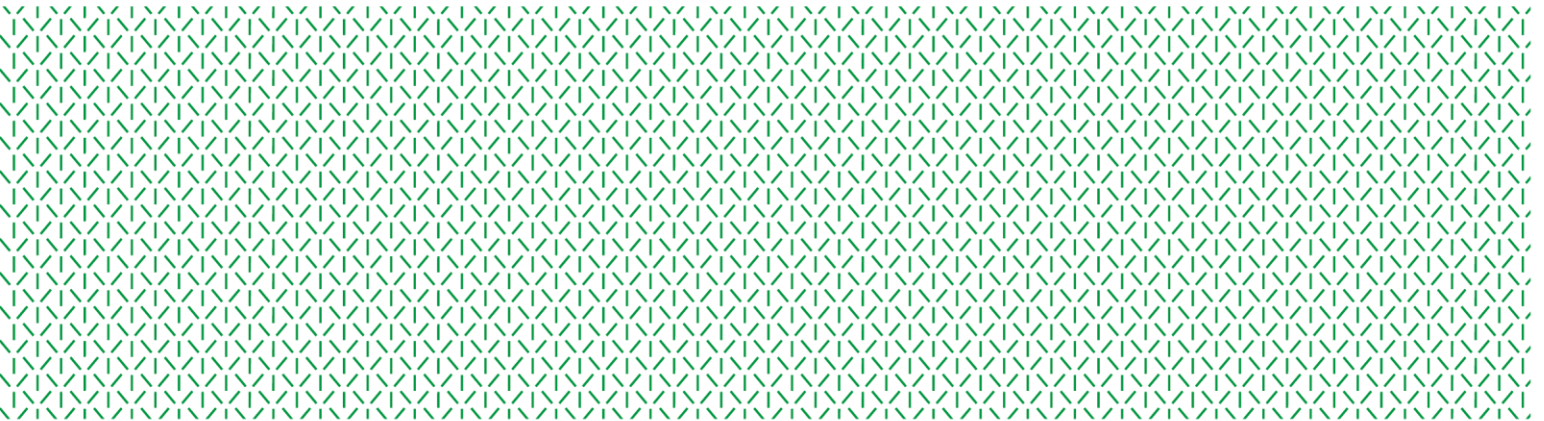




**NES**  
KOMMUNE

# **KOMMUNIKASJONSSTRATEGI**

## **2017-2030**



## Innhold

<b>Innledning</b> .....	<b>3</b>
1.1 <i>Visjon, verdier og satsingsområder</i> .....	3
1.2 <i>Kommunikasjonsutfordringer</i> .....	3
<b>Kommunikasjonsmål og strategier</b> .....	<b>4</b>
2.1 <i>Prinsipper for kommunikasjon</i> .....	4
<b>Målgrupper</b> .....	<b>5</b>
3.1 <i>Interne målgrupper</i> .....	5
3.2 <i>Eksterne målgrupper</i> .....	5
<b>Ansvar</b> .....	<b>5</b>
4.1 <i>Hvem uttaler seg om hva?</i> .....	5
<b>Strategier og tiltak</b> .....	<b>6</b>
5.1 <i>Internt</i> .....	6
5.2 <i>Eksternt</i> .....	6
<b>Hvor og hvordan kommuniserer vi?</b> .....	<b>7</b>
6.1 <i>Ansattportalen</i> .....	7
6.2 <i>Kommunens innbyggerportal</i> .....	7
6.3 <i>Sosiale medier</i> .....	7
6.4 <i>Medier</i> .....	7
6.5 <i>Personlig kontakt og møter</i> .....	7
6.6 <i>Designprofil</i> .....	7
6.7 <i>Kompetanseutvikling – kommunikasjon</i> .....	7
6.8 <i>Kommunikasjonsverktøy til ansatte</i> .....	7
<b>H-ringen</b> .....	<b>8</b>



# Innledning

Dette strategidokumentet skal sikre et helhetlig kommunikasjonsarbeid i Nes kommune. Effektiv, samordnet og strategisk bruk av kommunikasjon skal sikre at kommunen når sine mål som utvikler, tjenesteleverandør og forvaltningsorgan. Dokumentet skal være et verktøy for ansatte i alle virksomheter i kommunen og legger føringer for kommunikasjon og informasjonsarbeid.

Kommunikasjonsstrategien er forankret i kommuneloven § 4 som sier:

*«Kommuner og fylkeskommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltning.»*

Denne bestemmelsen bygger på § 100 i Grunnloven om ytringsfrihet og rett til tilgang til offentlig kommunikasjon.

Det henvises også til Plan for krisekommunikasjon.

## 1.1 Visjon, verdier og satsingsområder

Nes kommunes visjon er «Det gode liv er elvene møtes». Visjonen uttrykker et felles ønske om en god livskvalitet for kommunens innbyggere og peker på elvemøtets unike betydning som landemerke og kilde til inspirasjon.

Våre verdier er **nærhet, engasjement og synlighet - NES**. I *nærhet* defineres blant annen kommunens nærhet til «alt»: naturen, storbyen, flyplassen og dermed resten av verden. *Engasjement* uttrykker blant annet engasjement for å utvikle Nes videre til en kommune der alle innbyggere lever «det gode liv». *Synlighet* innebærer at kommunen skal være «frampå» - vi skal vise fram de gode historiene, våge å tenke nytt og sitte i førersetet i samfunnsutviklingen. Videre skal våre verdier, sammen med visjon og satsingsområder utvikles til et konsept til aktiv bruk i markedsføring og omdømmebygging av kommunen.

Nærhet, engasjement og synlighet skal kjennetegne kommunens organisasjon og væremåte. Innbyggerne skal kunne identifisere seg med disse verdiene.

Satsingsområdene **leve – lære – skape** er kommunens rammeverk for arbeid med mål og strategier.

<b>Leve</b>	I Nes er det godt å vokse opp, bo og leve
<b>Lære</b>	I Nes er det fokus på læring og kunnskap
<b>Skape</b>	I Nes er det engasjement og nyskaping

Med bakgrunn i ønsket om å skape et dynamisk samfunn er det viktig å styrke kommunens kommunikasjonsarbeid ved å utvikle en helhetlig og målrettet kommunikasjonsstrategi.

## 1.2 Kommunikasjonsutfordringer

Nes kommunes ansatte har mange roller, noe som gir utfordringer og muligheter. De fleste av de ansatte bor i Nes kommune. De er altså innbyggere og en viktig målgruppe for kommunikasjon. Flere er også brukere av kommunens tjenester, og dermed også en viktig målgruppe. Våre ansatte, også de som ikke er innbyggere, er de beste ambassadørene og omdømmebyggerne våre. De er kommunens «førstelinje». Det betyr at alt begynner og slutter med de ansatte.

Alle innbyggere skal få den informasjonen de trenger, når de trenger den. Som et ledd i arbeidet med å gi alle innbyggere den informasjonen de trenger, er det viktig at vårt budskap og språk er klart, tydelig og lett forståelig. I offentlig forvaltning blir det ofte benyttet et byråkratisk språk og faglige begreper i kommunikasjon med innbyggere. Vi må derfor jobbe aktivt for å ta i bruk klart språk for å få frem budskapet enklest mulig. Vi må også tilpasse vår informasjon og kommunikasjon til

ulike målgrupper, og ta hensyn til språk, kultur, funksjonsevne og manglende kompetanse eller tilgang til digitale kanaler.

Nes kommunes største kommunikasjonsutfordringer er:

- å bruke kommunikasjon som virkemiddel i det daglige arbeidet
- å bruke et korrekt, godt og klart språk
- å bruke en enhetlig visuell profil
- å sikre dialog og medvirkning fra brukergrupper og innbyggere
- å sikre at budskapet vårt formidles tydelig og korrekt
- å møte media og andre interessenter åpent, aktivt og planlagt

## Kommunikasjonsmål og strategier

**Vårt kommunikasjonsarbeid skal bidra til at innbyggerne opplever at kommunen leverer gode tjenester og forvaltes og ledes på en tillitsfull måte.**

Dette gjør vi ved:

- å være kompetent, pålitelig, profesjonell og serviceinnstilt
- å være offensiv og framoverlent
- å sikre innbyggerne og brukerne god og relevant informasjon om våre virksomheter, tjenestetilbud og politiske saker som berører dem
- å sikre innbyggerne mulighet for påvirkning og deltakelse
- å sikre kommunikasjonskompetanse i hele organisasjonen

### 2.1 Prinsipper for kommunikasjon

#### Åpenhet

- Nes kommune skal til enhver tid gjøre aktuell informasjon tilgjengelig.
- Innbyggerne i Nes kommune skal møte en åpen kommune som er imøtekommende og viser respekt.
- Nes kommune skal praktisere meroffentlighet.

#### Tilgjengelig

- Nes kommune skal nå alle berørte parter med relevant informasjon.
- Nes kommune skal tilpasse informasjon og kommunikasjon til ulike målgrupper.
- Universell utforming skal ligge til grunn i vårt kommunikasjonsarbeid.

#### Troverdig

- Nes kommunes kommunikasjon skal være helhetlig og samordnet.
- Nes kommune skal bruke et korrekt, godt og klart språk som alle forstår.

#### Medvirkning

- Nes kommune skal sikre innbyggernes og brukernes medvirkning og innflytelse.
- Nes kommune skal gi innbyggerne mulighet til å fremme forslag og synspunkter på fysiske og digitale møteplasser.
- Nes kommune skal aktivt dele informasjon og bruke relevante kanaler og virkemidler for å nå aktuelle grupper.

# Målgrupper

## 3.1 Interne målgrupper

- Ansatte
- Tillitsvalgte
- Verneombud
- Folkevalgte

## 3.2 Eksterne målgrupper

- Innbyggere
- Brukergrupper
- Andre forvaltningsnivåer
- Samarbeidspartnere
- Media
- Potensielle besøkende, tilflyttere og næringsaktører

# Ansvar

Kommunikasjon og informasjon skal være integrert i kommunens plan- og styringsdokumenter.

## **Ledere**

Ledere har et særskilt ansvar for god kommunikasjon.

## **Alle ansatte**

Ansatte på alle nivåer har ansvar for å holde seg informert om organisasjonen i sin helhet og egen virksomhet og dens ansvarsområde. Alle har ansvar for å dele relevant informasjon med andre.

All kommunikasjon skal være åpen og bygge på tillit og gjensidig respekt.

Kommunikasjon skal planlegges som en integrert del av oppgaveløsning hvor man vurderer hvilket kommunikasjonsbehov som finnes i målgruppene, hvilke kommunikasjonsutfordringer man står overfor og hvordan kommunikasjon kan brukes som virkemiddel.

## **Saksbehandlere**

Saksbehandlere har ansvar for at saker kommuniseres til rette målgrupper i de rette kanaler, underveis, og til slutt i saksbehandlingsprosessen. Enhver prosjektplan skal ha en kommunikasjonsplan.

## 4.1 Hvem uttaler seg om hva?

Ansatte i Nes kommune har ytringsfrihet, men også lojalitetsplikt overfor sin arbeidsgiver. Ansatte i Nes kommune må være tydelige i sin rolle, om de uttaler seg som privatperson eller på vegne av Nes kommune, når de kommuniserer i tradisjonelt media. På sosiale medier skal ansatte i Nes kommune kun ytre seg som privatpersoner.

Spørsmål som gjelder Nes kommunes overordnede mål, politikk og budsjettsaker skal håndteres av administrativ ledelse, i prinsippet rådmannen.

Kommunalsjefer og virksomhetsledere kan uttale seg på sine fag- og beslutningsområder der de er gitt myndighet til dette av sin leder.

Fagpersoner og saksbehandlere kan uttale seg om faglige spørsmål på eget fagfelt der de er gitt myndighet til dette av sin leder.

Kommunikasjonssjefen er ansvarlig redaktør for nettsidene til Nes kommune, og har det daglige ansvaret for intern og ekstern kommunikasjon i kommunen.

Kommunikasjonssjefen skal orienteres om henvendelser fra media når sakene er av prinsipiell karakter eller kan få/har fått stor medieoppmerksomhet, eller når ansatte uttaler seg til media som ansatt i Nes kommune.

Kommunikasjonssjefen bør informeres om:

- Henvendelser fra pressen
- Større, prinsipielle kommunikasjonssaker
- Virksomhetsvise kommunikasjonsplaner og -rutiner

Videre skal det rutinemessig orienteres om planlagt mediedekning og eksterne kommunikasjonstiltak.

Kommunikasjonssjefen kan der det er hensiktsmessig, og i samråd med kommunens øverste ledelse, fungere som talsperson. Kommunikasjonssjefen er tilgjengelig for ansatte når det trengs rådgivning.

Kommunikasjon i forbindelse med beredskap skal håndteres av ledelsen i samsvar med plan for krisekommunikasjon.

## Strategier og tiltak

### 5.1 Internt

#### *Å sikre informasjonsdeling mellom nivåer og virksomheter i organisasjonen*

- Aktiv bruk av ansattportalen

#### *Å bidra til å bygge identitet og skape tilhørighet ved bruk av:*

- Ansattportal
- Designprofil
- Plan og rutiner for kommunikasjon

#### *Å bygge organisasjonsforståelse*

- Alle ansatte i Nes kommune skal ha god kjennskap til virksomheter og avdelinger i kommunen. Ansattes arbeidsområder og rolle er definert i stillingsbeskrivelser

#### *Framstå helhetlig og samordnet*

- Kommunikasjonsstrategi med tilhørende kommunikasjonsverktøy for alle ansatte skal bidra til at vi fremstår helhetlig og samordnet utad.

### 5.2 Eksternt

#### *Å sikre innbyggere og brukergrupper god informasjon om kommunens tjenestetilbud, virksomhet og politiske saker som berører dem*

- Praktisere åpenhet og meroffentlighet
- Bruke korrekt, godt og klart språk
- Universell utforming

#### *Å bidra til god kommunikasjon mellom kommunen og innbyggerne gjennom medvirkning, innflytelse og dialog*

- Opprette fysiske og digitale møteplasser

#### *Å bidra til positivt omdømme ved å profilere kommunens styrke innen:*

- Landbruk
- Miljø
- Kultur

## Hvor og hvordan kommuniserer vi?

All kommunikasjon starter og slutter med den ansatte, og kanalvalg er derfor viktig. Beslutninger, hendelser og tiltak som påvirker de ansatte skal alltid kommuniseres til de ansatte først.

### 6.1 Ansattportalen

All informasjon til ansatte skal kommuniseres på ansattportalen. Portalen skal være en brukervennlig kanal for intern informasjon og et godt oppslagsverk for ansatte i det daglige arbeidet. Ansattportalen er også et sted for å dele nyheter som er av betydning for Nes kommunes ansatte. Alle ansatte har et selvstendig ansvar for å tilegne seg informasjon.

### 6.2 Kommunens innbyggerportal

Nes kommunes innbyggerportal [www.nes-ak.kommune.no](http://www.nes-ak.kommune.no) skal være vår viktigste digitale kanal for tilgang til informasjon om vårt tjenestetilbud, ansvarsområde og politiske saker. Portalen skal utvikles til å ha selvbetjeningsløsninger og være universelt utformet.

### 6.3 Sosiale medier

Nes kommunes side på Facebook skal bidra til å skape engasjement, entusiasme og toveis kommunikasjon rundt aktiviteter og kunngjøringer, og drive trafikk til kommunens innbyggerportal.

På Instagram skal Nes kommune bygge lokal stolthet og omdømmebygging, og vise fram Nes kommune, kulturlandskapet, landbruket og det gode liv der elvene møtes.

På YouTube vil vi gi informasjon om kommunen og aktuelle prosjekter.

### 6.4 Medier

Forholdet til pressen er viktig for å sikre god dekning av Nes kommunes aktiviteter. Kommunikasjonssjefen har ansvar for å legge til rette for god og effektiv mediehandtering gjennom daglig medieovervåkning, presseberedskap og medierådgiving.

### 6.5 Personlig kontakt og møter

Personlig kontakt er direkte service enten via telefon, brev, e-post eller personlige henvendelser, foredrag, åpne møter og annet. Alle som kontakter Nes kommune skal bli møtt på en god og profesjonell måte. Gjennom møter og dialog har vi mulighet til å sikre at budskapet er mottatt og forstått.

### 6.6 Designprofil

Alle ansatte i Nes kommune skal bruke designprofilen og malverktøyet som er utarbeidet.

### 6.7 Kompetanseutvikling – kommunikasjon

Gjennom systematisk arbeid med kommunikasjon i hele organisasjonen får vi kompetente medarbeidere som kan ivareta kommunikasjonsprinsippene og bli de beste ambassadørene og omdømmebyggerne våre.

### 6.8 Kommunikasjonsverktøy til ansatte

Nes kommune er ansvarlig for til enhver tid å sørge for at ansatte har kommunikasjonsverktøyene de trenger.

H-ringene er Nes kommunes veiviser for å sikre at både hensikt, budskap, målgrupper og kanal blir tatt hensyn til når kommunen skal kommunisere.

## H-ringen

