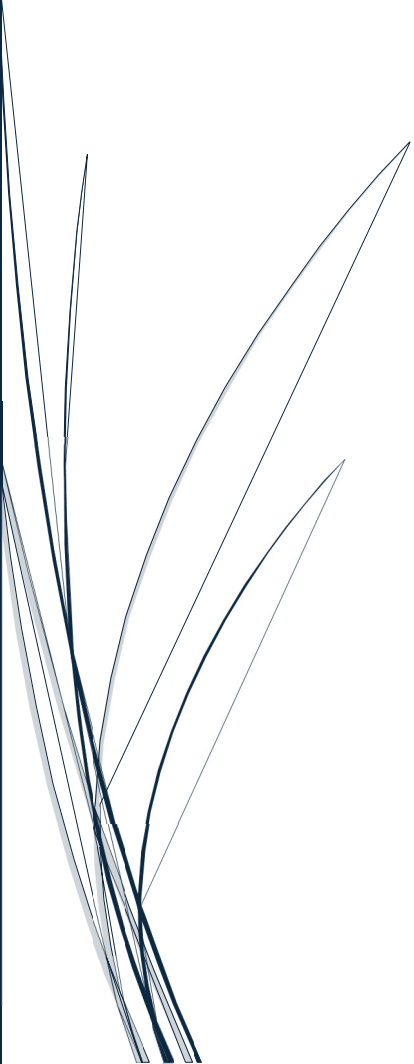


29.08.2024

Overordnet kommunikasjons- strategi

Alvdal kommune



Vedtatt av kommunestyret
29. AU2024

Innledning

Kommunikasjonsstrategien gir retning for hvordan Alvdal kommune skal kommunisere internt og med omgivelsene. Den er laget for å gi kommunens ansatte, politikere og ledere en enhetlig retning for den utviklingen vi vil skal skje. Strategien viser også fordeling av ansvar og roller og hvilke prinsipper vi bygger kommunikasjonen på. Strategien bygger på vårt samfunnsoppdrag og våre verdier, prinsippene i den statlige kommunikasjonspolitikken, samt kommunelovens § 4 om aktiv kommunikasjon. Kommuneplanens samfunnsdel og *Sammen for Alvdal* legges til grunn.

Mål

Kommunikasjon er ikke et mål i seg selv, men brukes for å nå mål og løse de oppgaver vi er satt til å løse. Kommunikasjon må være både et strategisk virkemiddel og en naturlig del av hvordan vi løser våre oppdrag. Her har våre ledere et spesielt ansvar. Kommunen må ha en kommunikasjonsstrategi som er både framtidsrettet og forutsigbar.

Det er viktig å se framover med tanke på hvordan vi skal være tilgjengelig og bruke ressursene.

Målgrupper og kommunikasjonsformer

Hva som er riktig kanal for kommunikasjon vil variere fra enhet til enhet, og kanskje også fra sak til sak. Det blir viktig at de som kommuniserer på vegne av kommunen har gjort de rette vurderingene av innholdet og hvilken form det publiseres i, for å gi ønsket effekt i tråd med hva som er målet med kommunikasjonen.

Med andre ord vil vi oppleve at enhetene ikke opptrer likt i forhold til informasjonsarbeidet. Noen enheter vil for eksempel bruke sosiale medier mye, og andre ikke i det hele tatt.

Vi ser at flere og flere finner informasjon og får utført tjenester via digitale flater. Samtidig har vi ei gruppe brukere som i mindre grad gjør seg nytte av digital kommunikasjon. Vi har også et ansvar overfor dem, og det er viktig at denne gruppa ikke blir glemt.

Ressurser og kompetanse

Ressurser og kompetanse for å kunne håndtere denne hverdagen bør være med i vurderingene når kommunen ansetter og organiserer. I kommunen bør det være en ressurs med nødvendig kompetanse som har overordnet ansvar for informasjon. Det gjelder primært ekstern kommunikasjon, men også intern.

Det er mye som tilsier at kommunen bør styrke informasjonsarbeidet framover. Kontinuerlig bruk av riktige informasjonskanaler, og oppgavefordeling i organisasjonen er stikkord her.

1. Prinsipper for kommunikasjon

Alle ansatte og politikere er ambassadører og har et medvirkningsansvar for Alvdal kommune gjennom sitt daglige arbeid. Alvdal kommunes omdømme skapes gjennom de inntrykkene publikum får i sin kontakt med kommunen gjennom ansatte og folkevalgte, og de ulike budskap som formidles i medier.

Lederansvar

Ledere har ansvar for intern og ekstern kommunikasjon innenfor sin enhet. I dette ligger også ansvaret for å koordinere informasjon med andre enheter og sikre at kommunen fremstår som én aktør.

Linjeansvar

Kommunikasjonsansvaret følger linjeprinsippet; den som har ansvaret for en tjeneste har også ansvaret for å informere om denne tjenesten.

Åpen

Åpenhet og merinnsyn skal praktiseres i tråd med offentleglova. Kommunen skal være transparent så langt lov tillater for å bygge tillit og legge til rette for medvirkning, *Sammen for Alvdal*.

Aktiv og planlagt

Kommunikasjon skal være integrert i kommunens plan- og styringsdokumenter og er en naturlig del av planleggingen i kommunen.

Deltakende

Alvdal kommune skal legge til rette for medvirkning, både med innbyggere og egne ansatte.

Intern kommunikasjon før ekstern kommunikasjon

Informasjon som får konsekvenser for ansatte, skal informeres internt i organisasjonen før det informeres eksternt.

Medieuttalelser

Nærhetsprinsippet legges til grunn.

Den som er nærmest saken og kjenner den best, skal uttale seg til media på vegne av kommunen, etter avklaring med leder.

Personvern

Det er viktig å ivareta personvernet i kommunens kommunikasjon, slik at vi ikke deler personopplysninger vi ikke har lov til.

Krisekommunikasjon

Kommunens krisekommunikasjonsplan trer i kraft ved større beredskapshendelser. Den bygger på kommunens beredskapsplan.

1.2 Fordeling av kommunikasjonsansvar:

Kommunikasjonsansvaret er delt mellom ordfører, kommunedirektør og den øvrige organisasjonen på følgende måte:

- Ordfører uttaler seg om saker på politisk nivå og er normalt kommunens ansikt utad i krisesituasjoner.
- Kommunedirektøren/ sektorledere uttaler seg om strategiske og prinsipielle forhold på administrativt nivå, og om forhold av svært alvorlig karakter
- Enhetsledere uttaler seg om egne tjenester og egen enhet, med mindre saken er løftet til sektorleder eller kommunedirektøren
- Ansatte kan gi faktaopplysninger fra egen enhet/eget fagområde
- Tillitsvalgte har et ansvar for å være tydelige om når de eventuelt uttaler seg som representant for de ansatte i Alvdal kommune.

2. Kommunikasjonsmål

Ni mål for kommunikasjon i Alvdal kommune:

1. Kommunikasjonen vår skal bidra til å skape gode hverdagsliv for innbyggerne. Vi skal sørge for enkel tilgang til relevant informasjon om rettigheter, plikter og tjenester, samt administrative og politiske prosesser.
2. Kommunen skal gjennom sin kommunikasjon bidra til et godt omdømme for Alvdal kommune som en tillitsverdig og profesjonell organisasjon, og Alvdal som et attraktivt sted å leve, besøke og arbeide.
3. Åpenhet og god kommunikasjon skal gi innbyggerne tillit til at kommunen tar sine oppgaver på alvor og forvalter fellesskapets midler på en ansvarlig måte.
4. Kommunen skal bruke sine kommunikasjonskanaler på en effektiv og målrettet måte for å nå ut til målgruppene sine.
5. Kommunikasjon fra kommunen skal være klar, forståelig og relevant for mottakeren.

6. Kommunen skal aktivt legge til rette for god medvirkning, samhandling og dialog med ulike aktører i lokalsamfunnet.
7. Kommunen skal legge til rette for at innbyggerne på en enkel måte kan kommunisere med kommunen.
8. Kommunens digitale tjenester skal være brukervennlige og tilgjengelige for alle.
9. Det skal legges til rette for, og gjennomføres, god og sikker informasjonsflyt begge veier i linjeorganisasjonen og på tvers av fag- og tjenesteområder.

3. Tolv strategiske grep for kommunikasjon

3.1 Intern kommunikasjon

I det interne kommunikasjonsarbeidet skal vi

- sørge for at lederne er de ansattes førstevalg som informasjonsformidlere
- bruke digitale kanaler for å nå egne ansatte med informasjon på en effektiv måte
- skape en felles kultur, identitet og stolthet blant medarbeiderne i kommunen- «sammen for Alvdal»
- dele kunnskap og samhandle på tvers i organisasjonen – å bli bedre kjent med hverandre bidrar til et bedre arbeidsmiljø
- ha felles «kjøreregler» for alle, samt en «vær varsom»-plakat
- oppmuntre og ansvarliggjøre ansatte til selv å søke informasjon og kunnskap

3.2 Ekstern kommunikasjon

I det eksterne kommunikasjonsarbeidet skal vi:

- synliggjøre Alvdal som en god kommune å bo og jobbe i
- være offensive, skape engasjement og bidra til deltakelse i beslutningsprosesser
- legge til rette for innsyn, åpenhet og arenaer for dialog
- synliggjøre kommunens samfunnsrolle
- prioritere digitale kanaler som formelle kommunikasjonskanaler, men samtidig legge til rette for innbyggere som ikke er brukere av digitale flater
- formidle viktige og presise budskap raskt i krisesituasjoner, og generelt gi informasjon som er oppdatert, relevant og tidsnok

4. Ansvar for implementering og kompetanseheving

Det er ingen ansatte i Alvdal kommune som jobber spesifikt med informasjon eller kommunikasjon i en **definert stillingsstørrelse**. Det er bestemt hvem som skal være ansvarlig for hjemmesida til kommunen, og noen ledere/ansatte er kurset i å publisere stoff. Ansvaret for det redaksjonelle arbeidet er plassert til stabstjenestene. Det skal legges til rette for nødvendig kompetanse og ressurs som ivaretar arbeidet med informasjon og kommunikasjon.

Plan for nødvendig kompetanseheving og internopplæring med mål om å gi riktig og presis informasjon innarbeides i Alvdal kommunes kompetanseutviklingsplan. Kommunalsjefer, enhetsledere og annet nøkkelpersonell læres opp i mediehåndtering. Dette må ses i sammenheng med lederutviklingen i kommunen. Videre skal Alvdal kommunes kommunikasjonsstrategi implementeres i hele organisasjonen. Dette er i hovedsak et lederansvar.

Ansvar for at det er riktig informasjon som gis i de ulike kommunikasjonskanalene ligger til ansvarlig leder.