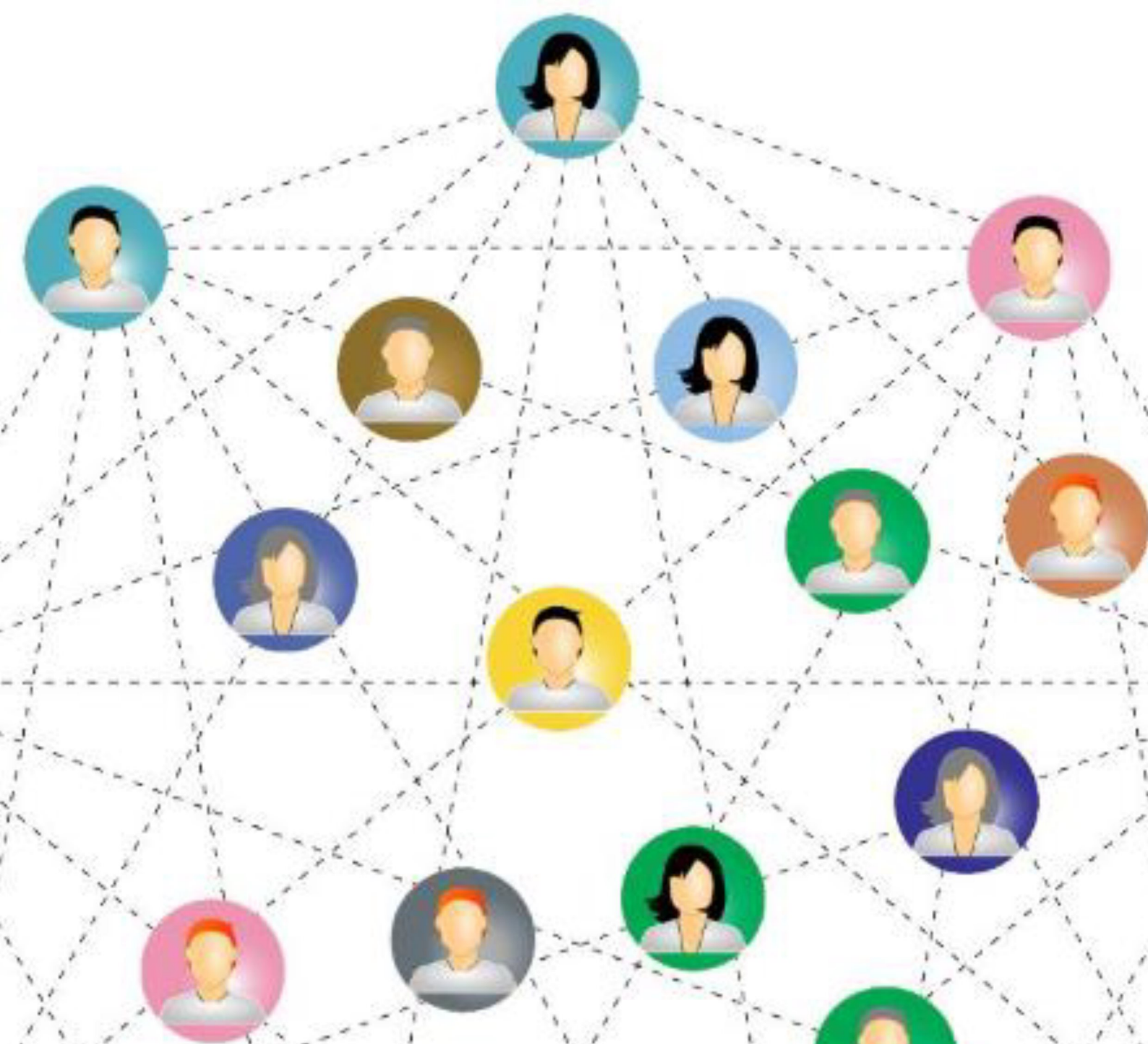




Kommunikasjonsstrategi

Vedtatt administrativt 22.06.2021



Østre Toten
kommune

Innhold

1.	INNLEDNING.....	3
2.	KOMMUNENS SAMFUNNSOPPDRAG.....	4
2.1	Kommunen som rammen for lokaldemokratiet.....	4
2.2	Kommunen som velferdsprodusent	4
2.3	Kommunen som myndighetsutøver	4
2.4	Kommunen som samfunnsutvikler	4
3.	KOMMUNIKASJON SOM STRATEGISK VIRKEMIDDEL.....	5
4.	KOMMUNIKASJONSUTFORDRINGER.....	5
5.	KOMMUNIKASJONSMÅL	6
6.	PRINSIPPER FOR KOMMUNIKASJON	6
6.1	Åpen.....	6
6.2	Aktiv og planlagt	7
6.3	Medvirkning og engasjement	7
6.4	Målrettet og brukerorientert.....	7
6.5	Kommunikasjon er et lederansvar	7
6.6	Internt før eksternt	8
7.	ANSVAR OG ROLLER.....	9
7.1	Kommunedirektør.....	9
7.2	Ledere	9
7.3	Medarbeidere	10
7.4	Kommunikasjonsavdeling	10
7.5	Krisekommunikasjon.....	10
7.6	Tillitsvalgte og vernetjenesten.....	11
7.7	Folkevalgte	11
8.	MEDARBEIDERNE YTRINGSFRIHET	11
9.	ANBEFALTE UTVIKLINGSPROSJEKTER I PLANPERIODEN 2021 – 2023.....	12
9.1	Nytt intranett inkludert plattform for kommunikasjon, samhandling og deling.....	12
9.2	Klarspråk	12
9.3	Medietrening	13
9.4	Rekrutteringskommunikasjon.....	13
9.5	Bolystplattform – inkludert synliggjøring av prosjekter og resultater.....	13
10.	VEDLEGG	14

Innledning

Kommunikasjonsstrategien gir retning for hvordan Østre Toten kommune skal kommunisere internt og med omgivelsene. Den er laget for å gi kommunens ansatte og ledere en enhetlig retning for den utviklingen vi vil skal skje. Strategien viser også fordeling av ansvar og roller, hvilke prinsipper vi bygger kommunikasjonen på og har en tydeliggjøring av ansattes ansvar og ytringsfrihet.

Strategien bygger på tidligere kommunikasjonsstrategier, vårt samfunnsoppdrag og våre verdier, prinsippene i den statlige kommunikasjonspolitikken, samt kommunelovens § 4 om aktiv kommunikasjon

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.

I forkant av revideringen kommunikasjonsstrategien ble det identifisert noen klare utfordringer. Enkelte av disse utfordringene har blitt enda tydeligere gjennom pandemien og dataangrepet vår kommune har vært utsatt for. Det handler blant annet om gode kanaler for intern og ekstern kommunikasjon, og å utforme og nå frem med budskap i et mediebilde med svært mye informasjon.

Vi har fått, og vil få, nye kanaler for informasjonsdeling og kommunikasjon. Dette stiller stadig endrede krav og økte forventinger, både internt og eksternt. Samtidig gir det oss som kommune, våre ansatte og alle våre innbyggere både nye problemstillinger og spennende muligheter til å kommunisere.

Kommunikasjonsstrategien er basert på mest mulig åpenhet. Åpenhet er en forutsetning for et velfungerende demokrati, og en åpen organisasjon innebærer målrettet satsing på både ekstern og intern kommunikasjon. Skal vi lykkes med å nå våre mål er endring og utvikling nødvendig. Nedskjæringer, omstillinger og andre tiltak kan oppleves ubehagelig, men er en del av den kommunale driften. Vi må tåle at ansatte, våre brukere og tjenestemottakere kan reagere negativt eller at presseoppslag er negative.

Kommunikasjonsstrategien er ingen tiltaksplan. Den skal være et grunnlagsdokument for kommunikasjonstiltak som kommunen iverksetter. Planlegging og praktisk gjennomføring av tiltak må tilpasses det som til enhver tid er behovet og rammebetingelsene i hver enkelt virksomhet.

Strategien skisserer noen strategiske satsningsområder som anbefales gjennomført i planperioden. Konsekvensene av dataangrepet er ikke innarbeidet i strategidokumentet. Dette må vurderes og innarbeides i de enkelte tiltak og prosjekt som iverksettes.

Ole Magnus Stensrud
Kommunedirektør
Østre Toten kommune

Kommunens samfunnsoppdrag

Kommunen har store og sammensatte samfunnsoppdrag. Disse oppdragene kan deles inn i flere områder eller funksjoner, hvor alle må ivaretas. Kommunen er **rammen for lokaldemokratiet**, kommunen er **produsent av velferdstjenester**, kommunen er satt til å **utøve myndighet** innenfor ulike områder og kommunen har en viktig rolle som **samfunnsutvikler**.

Østre Toten kommunes kommunikasjonsarbeid skal bidra til at vi utfører våre samfunnsoppdrag på en best mulig måte. Kommunikasjonsarbeidet vil kunne ha ulik prioritering, gjennomføring og form avhengig av hvilken del av samfunnsoppdraget som er i fokus. Samfunnsoppdraget vil kunne danne grunnlag for hva, hvordan og hvorfor kommunen bør kommunisere. Under utdypes hva som kan legges i de ulike samfunnsområdene.

Kommunen som rammen for lokaldemokratiet

Kommunen er arena for lokaldemokratiet og gir innbyggerne muligheter for deltakelse og engasjement i det offentlige liv. Gjennom nærhet mellom innbyggere og de folkevalgte har innbyggerne mulighet til å påvirke utviklingen i kommunen. Innbyggerne kan reagere på og påvirke offentlige beslutninger overfor valgte representanter både lokalt og regionalt.

Kommunen som velferdsprodusent

Kommunen har et overordnet ansvar for velferdstilbudet til sine innbyggere, blant annet offentlig vann- og avløp, kulturtilbud, grunnskole, barnehage, NAV, primærhelsetjenesten og pleie- og omsorgsoppgaver. Velfungerende, trygge og identitetsskapende lokalsamfunn er en avgjørende forutsetning for et godt velferdssamfunn.

Kommunen som myndighetsutøver

Kommunen er myndighetsutøver i en rekke sammenhenger, for eksempel på saker etter sosial- og helselovgivningen, plan- og bygningsloven og tilskuddsforvaltning til frivillige lag. På mange områder har kommunene myndighet til å fastsette påbud og forbud eller gi tillatelser, tilskudd og bevillinger. Dette er disposisjoner som kan være bestemmende for enkeltindividers, bedrifters og organisasjoners rettigheter og plikter.

Kommunen som samfunnsutvikler

Rollen som samfunnsutvikler innebærer at kommunen skal bidra til å utvikle gode lokalsamfunn for innbyggerne. Et samarbeid mellom kommunen som tilrettelegger, næringsliv og frivillig sektor kan skape nye muligheter for lokalsamfunnet. Rollen som planmyndighet er også en viktig del av dette, blant annet siden det bidrar til tilrettelegging for nyskaping og næringsutvikling.

Kommunikasjon som strategisk virkemiddel

I dagens samfunn skjer endringer stadig raskere. Det stiller sterkere krav til hyppigheten og tydeligheten av kommunikasjon både internt og eksternt. Kommunikasjon er et sentralt verktøy for å nå målet om å fremme innbyggernes mulighet til deltakelse, mestring, økt digitalisering og selvbetjening.

Kommunikasjon er en to-veis prosess der informasjon blir sendt og mottatt. God kommunikasjon innebærer godt samsvar mellom det avsender ønsker å formidle og det mottakeren oppfatter. Dette bidrar til å skape en felles forståelse av virkeligheten. Informasjonen som formidles må være gjennomtenkt, tilpasset og forståelig for mottakeren.

Østre Toten kommune skal bevege seg fra et kunde- og serviceorientert innbyggerperspektiv til å fremme eget ansvar, deltakelse og mestring samt økt grad av selvbetjening og forenkling gjennom digitalisering. Endringstakten øker stadig. Dette stiller høye krav til kommunikasjonsarbeidet, ikke minst til god veiledning om hvordan våre tjenester skal og kan brukes.

Utviklingen gir anledning til å kommunisere mer effektivt enn tidligere, gjennom ny teknologi og nye mediekkanaler. Det er viktig å finne en god balansegang mellom bruk av tilgjengelige løsninger og målgruppenes teknologiske kompetanse, for å sikre at informasjonen når fram til alle.

Kommunikasjon må brukes aktivt som et strategisk og gjennomtenkt virkemiddel på alle nivåer i kommunen, og være en naturlig del av vår daglige virksomhet.

Kommunikasjonsutfordringer

Sentrale og prioriterte kommunikasjonsutfordringer i Østre Toten er:

- å bruke et klart og tydelig språk og en enhetlig visuell profil
- å øke innbyggernes forståelse for og kompetanse til selvbetjening
- å engasjere innbyggerne i medvirkningsprosesser
- å møte media og andre åpent, aktivt og gjennomtenkt
- å utforme og nå frem med budskap i et mediebilde med svært mye informasjon
- å bygge god kultur og ha tilstrekkelig kompetanse og kapasitet for kommunikasjon i hele organisasjonen
- å synliggjøre kommunens aktiviteter og resultater internt og eksternt
- å etablere og drifte gode kanaler for intern og ekstern kommunikasjon
- å bygge en felles og samlende internkultur for hele kommunen
- å rekruttere og beholde medarbeidere med riktig kompetanse, ønskede verdier og ferdigheter

Kommunikasjonsmål

Hovedmålet for Østre Toten kommune er at kommunikasjon brukes aktivt for å nå organisasjonens mål og strategier. Kommunikasjon skal være en integrert og naturlig del av vår tjenesteyting.

Kommunikasjonsarbeidet i Østre Toten kommune skal bygge opp under følgende delmål:

- å gi innbyggerne god informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- å få informerte, engasjerte og deltakende innbyggere og ansatte
- å styrke tilliten og omdømmet til kommunen som et attraktivt sted å bo, arbeide og drive næringsvirksomhet
- å synliggjøre aktiviteter og resultater i kommunens ulike virksomheter
- å informere de det gjelder først og så tidlig som mulig
- å øke kunnskapen og forståelsen for kommunens samfunnsoppdrag og målsettinger blant medarbeidere og innbyggere
- å skape felles kultur, identitet, motivasjon og stolthet blant medarbeiderne
- å bidra til et godt arbeidsmiljø og samarbeid på tvers av enheter

Prinsipper for kommunikasjon

Prinsippene skal gi retning for kommunikasjonsarbeidet i kommunen og bidra til at organisasjonen kommuniserer på en helhetlig og god måte. Prinsippene er utledet fra statens kommunikasjonspolitikk, samt kommunelovens §4 om aktiv kommunikasjon.

Åpen

Østre Toten kommune skal være åpen, tydelig og tilgjengelig i sin kommunikasjon med sine målgrupper. Vi skal legge til rette for at målgruppene våre enkelt kan finne viktig informasjon. Dette innebærer at vi prioriterer hva som er viktig innhold og hva som er mindre viktig.

- Vi sørger for at innbyggere og næringsliv har enkel tilgang til informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter i forhold til kommunale tjenester.
- Vår informasjon er korrekt og etterrettelig.
- Vi praktiserer meroffentlighet og legger til rette for at publikum, medier og ansatte enkelt kan få innsyn i kommunens virksomhet, beslutningsprosesser og vedtak.
- Vi legger til rette for både digitale og analoge møteplasser hvor våre målgrupper kan ha en dialog med kommunen.
- Vi ser på diskusjoner og meningsytringer om kommunens tjenesteyting, myndighetsutøvelse og samfunnsutvikling som en naturlig del av åpne og gode prosesser.

Aktiv og planlagt

Østre Toten kommunes kommunikasjon om kommunale tjenester og politiske beslutninger skal være aktiv, offensiv og planlagt.

- Vi bruker kommunikasjon som strategisk virkemiddel: vi planlegger når og hvordan informasjon om tjenester, rettigheter og beslutninger skal kommuniseres.
- Vi identifiserer kommunikasjonsbehov, planlegger budskap, målgruppe og kanaler.
- Vi går aktivt ut med informasjon i aktuelle saker både av positiv og negativ art.
- Vi forteller om resultater av vårt arbeid.

Medvirkning og engasjement

Vi skal legge til rette for medvirkning og muligheter for tilbakemelding fra publikum.

- Vi informerer om medvirknings- og høringsprosesser i relevante kanaler.
- Vi har systemer og rutiner for høring og medvirkning som er brukervennlige og lett å finne.
- Vi gir innbyggerne mulighet til å komme med innspill og tilbakemeldinger om våre tjenester.
- Vi jobber hele tiden for å finne nye måter å involvere og engasjere innbyggerne på.

Målrettet og brukerorientert

Østre Toten kommunes kommunikasjon skal være tilpasset målgruppen.

- Vi tilpasser budskap og kanal til målgruppen, slik at det blir relevant og enkelt å forstå.
- Vi bruker et klart og tydelig språk.
- Vi har digitale kanaler som er oppdaterte, brukervennlige og oversiktlige.
- Vi forsøker å måle i hvilke kanaler vi best treffer målgruppen.

Målrettede og tilpassede budskap er viktigere enn noen gang. Brukerorientert kommunikasjon handler om å innta et brukerperspektiv, ta et steg vekk fra eget fagområde og reflektere rundt følgende:

- Hva er det viktig for målgruppen å vite?
- Hva er de opptatt av?
- Hva må jeg gjøre med mitt budskap for at målgruppen finner det interessant, nyttig og forståelig?
- Hvilken kanal bør jeg bruke for å treffe målgruppen?

Kommunikasjon er et lederansvar

Kommunikasjonsansvaret følger saksansvaret og ligger hos den enkelte leder.

- Det er leders oppgave å sørge for at egen enhet/avdeling vurderer og bruker kommunikasjon som et virkemiddel for å nå mål.
- Leder er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien følges opp i kommunikasjonsarbeidet.
- Virksomhetene må sette av ressurser for å ivareta dette ansvaret.
- Roller, oppgaver og ansvar for kommunikasjon må være avklarte og tydelige i den enkelte enhet.

Prinsippet om kommunikasjon som lederansvar er viktig for å skape en organisasjon som kommuniserer helhetlig og godt, spesielt i store organisasjoner som Østre Toten kommune.

Kommunikasjonsavdelingen skal være en faglig støtte og bidra operativt om det vurderes som nødvendig. Men det er lederen som er ansvarlig for gjennomføringen.

Internt før eksternt

En god regel er å tenke internkommunikasjon før eksternekommunikasjon. I utgangspunktet bør viktige budskap til eksterne målgrupper være forankret internt i forkant. Kommunens 1300 ansatte er viktige ambassadører og omdømmebyggere for Østre Toten kommune. Stolte ansatte som er kjent med kommunens resultater, strategier, mål og samfunnsoppdrag er en stor og positiv kraft som påvirker hvordan omgivelsene oppfatter oss.

- Bevissthet hos ledere om internkommunikasjon som virkemiddel.
- Gode informasjonskanaler internt som tilrettelegger for god informasjonsflyt.
- En intern kultur som preges av åpenhet, deltagelse og deling på tvers.

Hver enkelt medarbeider har et selvstendig ansvar for å benytte de interne informasjonskanalene for å holde seg informert, selv om de ikke har daglig tilgang til disse. Det er viktig at leder sammen med ansatte ser på muligheter og løsninger for hvordan dette kan løses på det enkelte arbeidssted.

Ansvar og roller

Kommunikasjon er først og fremst et lederansvar, men alle medarbeidere har et felles ansvar for å bidra til god kommunikasjon og til kommunens omdømme.

Ledere skal sikre at kommunikasjonsstrategien etterleves og brukes aktivt innenfor eget myndighetsområde. Det må settes av nødvendige ressurser og bygges kompetanse for å ivareta dette i linjen. På denne måten kan vi skape en organisasjon som kommuniserer helhetlig og godt, og bygge en intern kultur som preges av åpenhet, deltagelse og deling på tvers av enheter.

Ansvar for informasjon og kommunikasjon følger saksansvaret i linjen både for ledere og medarbeidere. Roller, oppgaver og ansvar for kommunikasjon må være avklarte og tydelige i den enkelte virksomhet. Uansett har alle medarbeidere et felles og selvstendig ansvar for å bidra til å ivareta kommunens omdømme. Kommunikasjonsavdelingen skal være en faglig støtte og bidra operativt der det vurderes som nødvendig. Ansvar for gjennomføring ligger hos linjeleder.

Kommunedirektør

- Kommunedirektøren er øverste ansvarlig for all informasjon fra kommunens administrasjon.
- Kommunedirektøren kan uttale seg om faktainformasjon og faglige vurderinger av alle sider av kommunens virksomhet, og spesielt om saker av prinsipiell eller strategisk karakter.
- Kommunedirektørens informasjonsansvar vil ivaretas av ledergruppen etter ansvarsområder.
- Informasjon om politiske vurderinger, prioriteringer og vedtak tilligger ordfører, utvalgsledere og folkevalgte, og er ikke en del av kommunedirektørens ansvarsområde.

Ledere

- Ledere på alle nivåer har ansvar for at informasjon om sitt myndighetsområde er oppdatert i alle papirbaserte og digitale kanaler, og for at innbyggertorget og andre i førstelinjen er oppdaterte og kan gi korrekt informasjon til publikum.
- Ledere har ansvaret for at det utarbeides og oppdateres kommunikasjonsplaner for virksomhetsområder og relevante prosjekter/saker der det vurderes som nødvendig. Planen skal gjenspeile sakens omfang og/eller strategiske viktighet, og bør omfatte ansvar, hvilken informasjon som skal formidles og hvordan denne skal kommuniseres.
- Ledere er ansvarlig for å følge opp henvendelser fra media og publikum, gi faktainformasjon og faglige vurderinger om saker innenfor eget virksomhetsområde.
- Ledere har ansvaret for at egen virksomhet samordner kommunikasjonen med tilgrensende virksomheter internt og eksternt.
- Ledere har ansvaret for å bruke hensiktsmessige informasjonskanaler internt og eksternt.
- Ledere må ha tilstrekkelig kompetanse for å utføre kommunikasjonsfaglige oppgaver innen sitt myndighetsområde, jamfør kjøreregler for kontakt med pressen.

Medarbeidere

- Alle medarbeidere har ansvar for å gjøre seg kjent med kommunikasjonsstrategien og følge vedtatte retningslinjer og rutiner for kommunikasjon.
- Medarbeidere har et selvstendig ansvar for å holde seg informert gjennom tilgjengelige informasjonskanaler om kommunens overordnede planer, strategier og resultater, og tilsvarende for egen virksomhet og eget ansvarsområde.
- Medarbeidere har ansvar for å dele relevant informasjon med andre i kommunen.
- Medarbeidere kan gi faktaopplysninger innenfor eget fagfelt og ansvarsområde, men skal ikke gi vurderinger i saken med mindre dette er særskilt avtalt med nærmeste leder.
- Medarbeidere skal opptre lojalt overfor politiske og administrative vedtak.

Kommunikasjonsavdeling

Kommunikasjonsavdelingen skal være en faglig ressurs og gi råd, tilrettelegge og støtte kommunens ledere og medarbeidere i kommunikasjonsarbeidet. Kommunikasjonsrådgiver er tilgjengelig for alle i saker der det er behov for veiledning.

Kommunikasjonsavdelingen skal orienteres om henvendelser fra media når:

- saken er av prinsipiell karakter
- saken har potensial til å få, eller er i ferd med å få, stor medieoppmerksomhet

I slike saker vil kommunikasjonsavdelingen kunne bistå leder med kommunikasjonsfaglig veiledning for å sikre best mulig informasjon og hensiktsmessig mediedekning.

Kommunikasjonsavdelingen skal rutinemessig orienteres om planlagt mediedekning og eksterne kommunikasjonstiltak samt virksomhetsvise kommunikasjonsplaner og -rutiner. Dette gjelder også saksutredninger som kan skape større informasjonsbehov.

Kommunikasjonsavdelingen har overordnet ansvar for å tilrettelegge informasjonskanaler, deriblant internett, intranett, sosiale medier, kommunens profiler med maler og annet overordnet materiell.

Krisekommunikasjon

Informasjonsstrategien legger til grunn at informasjonsansvaret og informasjonsarbeidet følger saksansvaret. Det innebærer at informasjonsansvaret følger samme delegasjon som saksansvaret.

Ved større hendelser/kriser (når det ordinære tjenesteapparatet ikke er nok) flyttes informasjonsansvaret til ordfører/kommunedirektør. Det innebærer at ordfører/kommunedirektør er de som uttaler seg på vegne av Østre Toten kommune. Tjenestene vil ved behov bli bedt om å bidra med fakta som grunnlag for dette informasjonsarbeidet.

Se Beredskapsplan i kvalitetssystemet for mer om informasjonsarbeid ved kriser og større hendelser.

Tillitsvalgte og vernetjenesten

Tillitsvalgte og vernetjenesten har en fristilt rolle for å kunne ivareta sine oppgaver. De er ikke bundet av kommunikasjonsstrategien, men må være bevisst på hvordan utspill og uttalelser kan påvirke kommunens omdømme.

Folkevalgte

De folkevalgte omfattes ikke av Østre Toten kommunes kommunikasjonsstrategi. Folkevalgtes ansvar for kommunikasjon vurderes av de folkevalgte selv. Kommunikasjon bør tas inn i opplæringsprogrammet for kommunestyret, samt være en naturlig del av den politiske diskusjonen om hvordan kommunestyret ønsker at man som folkevalgt skal kommunisere med hverandre, og ikke minst ut til innbyggerne. De folkevalgte bør være bevisste at de kan ha flere roller når de kommuniserer med omgivelsen, blant annet som representanter og ambassadører for Østre Toten kommune som organisasjon og som arbeidsgivere for kommunens medarbeidere.

Medarbeidernes ytringsfrihet

Medarbeidere i Østre Toten kommune har full ytringsfrihet som privatpersoner. Kommunens medarbeidere har anledning til å delta i samfunnsdebatten.

Ytringsfriheten gjelder også forhold på arbeidsplassen. Samtidig har medarbeidere en lojalitetsplikt overfor kommunen som arbeidsgiver. Det er viktig at man først forsøke å løse saker som gjelder eget fagområde eller arbeidsforhold tjenestevei eller via tillitsvalgte.

Skal vi lykkes med å få til en kultur for åpenhet, må vi tåle at det foregår en kontinuerlig diskusjon, også om forhold som kan anses som negative. Ansatte har full rett til å uttale seg, også i omstridte tema innad i kommunen, hele tiden innenfor grensen av lovbestemt taushetsplikt.

Velger ansatte å uttale seg offentlig, også på sosiale media, må det tydelig framgå at man uttaler seg som privatperson. Ved uttalelser til media skal den ansatte gjøre oppmerksom på at det dreier seg om personlige ytringer, og ikke ytringer eller uttalelser fra kommunen. Kommunal stillingstittel, brev eller e-post skal ikke benyttes.

Ansatte skal lojalt gjennomføre politiske og administrative vedtak, men må også når vedtak er fattet, kunne påtale kritikkverdige forhold eller utilsiktede virkninger.

Ledere i kommunen har et særlig ansvar for å vurdere om de kan uttale seg som privatpersoner.

Kommunen vil ikke etterforske eller anmelde ansattes kontakt med media, gitt at man har holdt seg innenfor de grenser som er satt. Saker underlagt taushetsplikt skal ikke kommenteres offentlig.

Anbefalte utviklingsprosjekter i planperioden 2021 – 2023

Arbeidsgruppen foreslår følgende utviklingsprosjekter som vil være sentrale bidrag til å nå kommunikasjonsmålene.

Nytt intranett inkludert plattform for kommunikasjon, samhandling og deling

Dagens intranettplattform er gammel. Denne kommunikasjonsstrategien tydeliggjør at intranettet skal være hovedkanalen for intern kommunikasjon i Østre Toten kommune. Det er med dagens løsning utfordringer knyttet til design og de tekniske mulighetene. Dette gjør det krevende å presentere innhold som kommuniserer godt.

Utviklingen av et nytt intranett må sees i sammenheng med behovet for en plattform for deling og samhandling. Kommunen er en kompleks virksomhet med ulike fagmiljøer fordelt på mange lokasjoner. Samtidig har vi et uttalt mål om å være en nettverksorganisasjon hvor deling og samarbeid på tvers av virksomhetsområder er sentralt for måloppnåelse.

En intern plattform for kommunikasjon vil kunne bidra til å skape stolthet, entusiasme, økt delingskultur, felles kultur og målbilde på tvers av virksomheter og avdelinger. Mange organisasjoner, også kommuner, har tatt i bruk ulike plattformer den siste tiden. Østre Toten kommune bør sette i gang et forprosjekt for å undersøke mulighetene før innføring et nytt system.

Klarspråk

Klarspråk er korrekt, tydelig og mottakertilpasset språk i tekster. En tekst er skrevet i klarspråk dersom mottakerne raskt finner det de trenger, forstår det de finner, og kan bruke det de finner til å gjøre det de skal.

Informasjon fra det offentlige skal være forståelig for alle. Det er derfor spesielt viktig at språket er klart og tilpasset mottaker.

Klarspråk er et satsningsområde for KS. Flere kommuner har iverksatt egne klarspråkprosjekter for å gjøre tekstene mer tilpasset publikum. Østre Toten kommune bør se på mulighetene for en klarspråksatsning. En slik satsning kan skaleres ut fra ambisjonsnivå og ressurser, fra små kurs og samlinger for utvalgte saksbehandlere, til mer omfattende satsninger som inkluderer større deler av organisasjonen og alt vi gjør i vårt kommunikasjons- og informasjonsarbeid.

Medietrening

Ledere med mye mediekontakt skal gjennomføre et opplegg for medietrening. Kommunikasjonsstrategien skal være en del av kommunens lederopplæring, slik at strategien forankres i linjen.

I lederopplæringen bør kommunens kjøreregler for kontakt med pressen tillegges spesiell vekt. Det bør vektlegges hvordan informasjon og kommunikasjon er en sentral del i å løse leder- og arbeidsoppgaver. Dette må inkludere opplæring og trening på håndtering av saker inn mot media, og hvordan medieoppslag kan håndteres gjennom en aktiv informasjons- og kommunikasjonsstrategi.

Rekrutteringskommunikasjon

Som en av de største arbeidsgivere i Gjøvikregionen har Østre Toten kommune et stort rekrutteringsbehov, og utlyser mange stillinger. Det anbefales at HR- og kommunikasjonsavdelingen jobber frem en kommunikasjonsplan for å styrke kommunikasjonsarbeidet knyttet til rekruttering og Østre Toten kommune som arbeidsgiver. Det bør også vurderes om dette skal inneholde aktiviteter som underbygger felles kultur og stolthet for Østre Toten kommune som arbeidsgiver.

Bolystplattform – inkludert synliggjøring av prosjekter og resultater

Kommunens hjemmeside er i dag preget av å inneholde statisk informasjon om rettigheter, plikter for innbyggere og brukere av kommunens ulike tjenester og tilbud. På samme måte som det er behov for å styrke omdømmet og synligheten for Østre Toten kommune som arbeidsgiver, er det behov for å markedsføre Østre Toten sine steds kvaliteter, styrke kommunens attraktivitet for bosetting og etablering av næring/arbeidsplasser. Det foreslås å styrke og utvikle denne delen av kommunikasjonsarbeidet fremover.

*Utviklingsprosjektene er ikke lagt inn i budsjetter, og eventuelle kostnader knyttet til prosjektene må i utgangspunktet dekkes innenfor den økonomiske rammen som hver virksomhet disponerer.

Vedlegg

1. Tilgjengelige kommunikasjonskanaler internt og eksternt
2. Mal for kommunikasjonsplan – alternativ 1
3. Mal for kommunikasjonsplan – alternativ 2
4. Kjøreregler for kontakt med pressen
5. Kjøreregler for bruk av sosiale medier

Vedlegg 1:

Tilgjengelige kommunikasjonskanaler internt og eksternt

Kommunikasjon krever bevissthet omkring valg av best egnede kommunikasjonskanaler i hvert enkelt tilfelle. I kommunikasjonsarbeidet skal vi til enhver tid evaluere form, innhold og hvilke konkrete kanaler som er mest hensiktsmessig å bruke for å nå fram med informasjon og komme i dialog med målgruppene våre både internt og eksternt.

Sjekkliste ved valg av kanaler og utforming av informasjon:

- **Hvilket budskap skal jeg formidle?**
 - > Hvordan kan jeg kommunisere dette forståelig og tydelig i forhold til vårt mål og målgruppa/målgruppens forutsetninger?
 - > Hvilke reaksjoner kan budskapet gi, og hvordan tilpasse budskapet til dette i forkant?
- **Hvem er målgruppa/målgruppene?**
 - > Hvem *må* få denne informasjonen?
 - > Hvem *bør* få denne informasjonen?
 - > Hvor viktig er det at vi når alle i målgruppa?
- **Hvilke kanaler bør og må jeg velge?**
 - > Bør jeg bruke en eller flere kanaler?
 - > Hvem når jeg med de valgte kanaler? Hvordan når jeg eventuelt de andre i målgruppa?
 - > Hvordan bør informasjonen tilpasses den enkelte kanal?
 - > Hvilke konsekvenser får det å sende ut budskapet i denne kanalen?
 - > Hvor kostnadseffektiv er kanalen?

Under beskriver vi nærmere hvilke kommunikasjonskanaler som er tilgjengelige for intern og ekstern kommunikasjon i Østre Toten kommune, og hvordan de kan og bør brukes.

Intern kommunikasjon

Intern kommunikasjonen innad i og mellom enhetene er nødvendig for å lykkes med samarbeid, nå felles mål og bygge en god kultur. En organisasjon preget av åpenhet og deling bidrar til god tjenesteyting.

God intern kommunikasjon er en vesentlig trygghetsfaktor, gir tillit, motivasjon og trivsel. Intern informasjonsflyt skal ha høy prioritet, samtidig som den enkelte ansatte skal bevisstgjøres sitt ansvar for aktivt å søke informasjon som påvirker egen jobbsituasjon.

Tilgang til og bruk av informasjonskanalene varierer fra enhet til enhet. Det er leders ansvar å bruke de tilgjengelige kanalene slik at de ansatte sikres nødvendig tilgang til informasjon.

Kommunen har i dag følgende kanaler for **intern** kommunikasjon:

- Intranett
- Kvalitetsstyringssystemet (Compilo)
- Avdelingsmøter, ledermøter, andre interne møter, Teams
- Sosiale medier – Facebook-grupper for ansatte, avdelinger eller tjenester
- E-post
- System for direktekommunikasjon til grupper eller enkeltpersoner via app og/eller SMS (GAT (helse og omsorg) – Transponder (skole) – MyKid (barnehage) mm).
- Formelle samtaler med den enkelte, inkludert telefon eller digitale møter
- Oppslag på digitale og fysiske informasjonstavler
- Uformelle samtaler

«*Internt først*» er mottoet. Det er viktig å huske at ansatte leser og hører informasjon fra kommunen som er rettet mot eksterne målgrupper, via kanaler som aviser og sosiale medier.

Intranettet – vår hovedkanal for intern informasjon:

Alle enheter har et ansvar for å bruke intranettet til å informere. Hensikten er både å informere om det de ansatte *trenger* å vite, men også å informere om det som er *fint* å vite, ettersom dette er med å binde organisasjonen sammen. Alle ledere har ansvar for å «oppdra» ansatte til å lese intranettet jevnlig, gjennom å redusere bruken av andre kanaler (felles-eposter etc.).

Kvalitetssystemet (Compilo): Kvalitetssystemet skal brukes til dokumentasjon knyttet til rutiner, instruksjoner og retningslinjer som er styrende policy for kommunen for å sikre at lovverk på alle nivå overholdes. Kvalitetssystemet er også vårt avvikssystem, som skal sikre og bedre kvaliteten på våre tjenester. Systemet har flere muligheter for å spre informasjon gjennom nyhetsfunksjoner, leselister med eller uten signering for å sjekke at info er lest mm.

Møter: Mye informasjon blir gitt i interne møter. Møteleder har et ansvar for å bringe informasjon herfra videre til øvrige berørte ansatte. Det er viktig å ha et godt system for at referat blir tilgjengelig for alle som har eller skulle ha vært på møtene.

Sosiale medier: Kommunens Facebook-gruppe for ansatte er et supplement til andre kanaler, og ikke en hovedkanal for intern kommunikasjon. Bare rundt halvparten av kommunenes ansatte er medlem i denne gruppen.

E-post: E-post en sentral kanal for kommunikasjon innad i organisasjonen. Informasjon til «alle» per e-post bør så langt det er mulig unngås, og erstattes av nyheter på intranett.

System for direktekommunikasjon via app eller SMS: Enkelte enheter/områder har egne apper hvor det kommuniseres med de ansatte. Det er også mulig å se for seg at slike løsninger brukes til å varsle ansatte via SMS hvis det legges ut viktige nyheter på intranett.

Samtaler med den enkelte: Informasjon knyttet til personalsaker o.l. formidles i hovedsak i personlige møter med den/de involverte ansatte.

Oppslag og digitale informasjonstavler: Fysiske oppslag på faste steder som tavler, i møterom o.l. kan brukes som supplement til andre kanaler. Dette er spesielt viktig i virksomheter med ansatte uten fast tilgang til pc.

Uformelle samtaler: Samtaler mellom kollegaer vil alltid være en viktig del av organisasjonskulturen og er nødvendig for å skape vi-følelse.

Ekstern kommunikasjon

Kommunen har et bredt spekter av eksterne målgrupper, som har ulike forutsetninger for hvordan de kan motta informasjon og hvilke kanaler de bruker.

Det er stor forskjell på kostnaden ved bruk av ulike kanaler. Trykt materiell er for eksempel relativt kostnadskreven. Det er et mål å få flest mulig av kommunens brukere over på digitale kanaler gjennom at de betjener seg selv, eller at digitale prosesser automatiseres. Samtidig kan digitale verktøy ikke erstatte andre typer kontakt for all slags informasjon og for alle målgrupper.

Informasjon fra kommunen skal være nøyaktig, forståelig og tilgjengelig for alle berørte parter. Gode tips kan en finne på regjeringens nettside www.klarspråk.no.

All visuell informasjon skal utarbeides etter kommunens grafiske retningslinjer. Dette bidrar til å styrke kommunens identitet.

Kommunen har i dag følgende kanaler for **ekstern** kommunikasjon:

- Egne nettsider
- Sosiale medier – for kommunen overordnet og for tjenester/avdelinger med egne profiler
- System for direktekommunikasjon til grupper eller enkeltpersoner via app eller SMS (GAT – Transponder – MyKid mm)
- Møter – fysisk eller Teams
- Annen direkte kontakt
- Brev og e-post

- Media (redaksjonell omtale)
- Brosjyrer og andre trykksaker
- Annonser og kunngjøringer
- Åpne møter
- Andre kanaler

Nettsider – vår hovedkanal for generell ekstern informasjon: Kommunens nettsider er den viktigste kanalen for generell informasjon til publikum, både for statisk informasjon og nyheter. Her skal det ligge oppdatert og oversiktlig informasjon om kommunens tjenestetilbud, ansvarsområder, planer og prosesser, vedtak samt politiske saker. Dette er et lederansvar. Gode og oppdaterte nettsider sikrer mulighet for selvbetjening og døgnåpen forvaltning. Spørsmål/svar-sider og robotisering av nettsiden kan bidra til å øke graden av selvbetjening. Informasjon på nett kan brukes på selvstendig grunnlag og i kombinasjon med andre kanaler.

Kommunale enheter kan ha egne nettsider når det er hensiktsmessig. Slike sider skal følge kommunens felles grafiske profil.

Sosiale medier: Sosiale medier brukes for å skape oppmerksomhet med korte og raske nyhetsmeldinger, mens hovedmengden av informasjonen legges på nettsiden. Hensikten med sosiale medier er å raskt nå ut til mange samt å skape aktivitet og dialog som bidrar til omdømmebygging. Kommunikasjon i sosiale medier kan ha en uformell tone, men skal fortsatt framstå som seriøs.

System for direkte kommunikasjon via app eller SMS: Innenfor barnehage, skole, deler av helse- og omsorg, vann- og avløp og brann-/redning har det blitt mer utbredt med direkte kommunikasjon til innbyggere, brukere, foresatte, pårørende og ansatte via egne apper eller SMS-systemer. Flere tjenester bør vurdere om de samme eller liknende systemer kan være aktuelle for å løse kommunikasjonsbehovet.

Personlig/muntlig kontakt: Mange av kommunens medarbeidere har daglig direkte kontakt med innbyggere gjennom sitt arbeid. Denne kontakten er avgjørende for hvilket inntrykk som skapes av kommunen. Både ledere og medarbeidere bør være bevisste på hvordan denne kommunikasjonskanalen brukes i det daglige. I det personlige møtet ligger det også unike muligheter til å kunne forklare og sjekke om budskapet blir forstått.

Det er viktig at det er sammenheng mellom informasjonen på nettsidene og den informasjonen innbyggertorget gir. Lederne har ansvar for å holde innbyggertorget oppdatert om viktige begivenheter og endringer i tjenestetilbudet.

Brev og e-post: Brev er en av kommunens sentrale kanaler for informasjon. Brev sendes ut digitalt, og brev med sensitiv informasjon unndras offentligheten i henhold til gjeldende regelverk. I all skriftlig kommunikasjon med våre innbyggere er det sentralt med et forståelig budskap, og klar og tydelig informasjon. Dette er spesielt viktig å tenke over når det gjelder vedtak o.l. der det er nødvendig å henvise til lovverk og lovtekst samt å bruke fagspesifikke ord og uttrykk.

Ved korrespondanse med kort og konsist innhold er e-post et egnet verktøy. Mottak og utsendelse av e-post skal håndteres og arkiveres etter gjeldende rutiner og regler for kommunen.

Media: Et godt og profesjonelt forhold til media er viktig for å sikre en god dekning av kommunens aktiviteter. Alle i kommunen skal være bevisste og systematiske i sitt arbeid overfor media, og vi skal være proaktive. Åpenhet og «føre var»-prinsippet forebygger misforståelser og gir økt tillit, i tillegg til at det er ressursbesparende. I det daglige er det lokalavisene Oppland Arbeiderblad/Toten i dag og Totens Blad samt NRK Innlandet som er hovedkanaler. I spesielle saker er nasjonale medier eller fagmedier aktuelle. I tillegg er Radio Toten en viktig lokal aktør, ikke minst med direkteoverføring av kommunestyremøter.

Det er utviklet egne vedlegg på; Kjøreregler for kontakt med pressen og Kjøreregler for bruk av sosiale medier.

Brosjyrer og andre trykksaker: Effekten av slike kanaler må vurderes opp mot produksjons- og distribusjonskostnader. Papirbaserte kanaler er utfordrende å holde oppdaterte. Hensyn til miljøet bør også vurderes.

Annonser og kunngjøringer: Annonser og kunngjøringer brukes ved høringer i planprosesser mm. der vi ønsker innspill fra innbyggere og andre berørte parter. Detaljert informasjon legges på nettsiden, i innbyggertorget, bibliotek eller andre offentlige kontorer. Oppslag ved lokale møteplasser (butikker, barnehager etc.) brukes i noen tilfeller. Kommunen har også jevnlig stillingsannonser, annonsering av tomter mm i egnede kanaler.

Åpne møter: Åpne møter brukes ved behov for direkte kommunikasjon med bestemte målgrupper. Dette er viktig i prosesser hvor komplisert informasjon skal ut til berørte parter, og hvor dialog er viktig for å hindre uklarheter og misforståelser. Det er også en kanal som kan brukes når det er viktig å få innspill på ulike tema.

Andre kanaler: I enkelte sammenhenger brukes også andre kanaler for å nå ut eller skape oppmerksomhet rundt deler av kommunens virksomhet. Eksempler på dette er nyhetsbrev innen enkelte tjenester/områder, informasjonsskjermer på institusjoner og i innbyggertorget mm.

Vedlegg 2:

Mal for enkel kommunikasjonsplan – alternativ 1

Innhold:

- Hva er viktig å kommunisere?
- Hva er målet med kommunikasjonen?
- Er dette en nyhet? Referere til nyhetskriterier. Beskrive kort hva nyhetskriterier er???

Målgrupper: (Her kan det være nyttig å gjøre en interesseanalyse først.)

- Hvem MÅ vi kommunisere med, eksternt og internt?
- Hvem BØR vi kommunisere med?
- Hvem KAN vi kommunisere med?

Kanalvalg:

- Bestem hvor du vil kommunisere. Velg både interne og eksterne kanaler
- Bruk aldri bare en kanal.
- Hvordan kommuniserer vi i de kanalene vi har valgt?

Ansvar:

- Hvem har ansvaret for hva i de ulike delene av kommunikasjonsarbeidet?
- Husk å involvere de berørte internt – samhandling på tvers.

Vedlegg 3:

Mal for kommunikasjonsplan – alternativ 2

Navn på prosjektet:

Mål:				
<i>Definer hva som er målsettingen med kommunikasjonen</i>				
Målgrupper:				
<i>Ha klart for deg hvem du skal henvende deg til slik at du kan velge de rette kanalene for kommunikasjonen og tilpasse budskapet.</i>				
Kanalvalg:				
	Tiltak/oppgave	Tid	Ansvarlig	Merknader
<i>Direkte kommunikasjon med målgruppa</i>				
<i>Annonser og profilering</i>				
<i>Media og sosiale medier</i>				

Budsjett for tiltakene:

Tiltak	Målgruppe	Kanal	Pris

Vedlegg 4:

Kjøreregler for kontakt med pressen

Pressereglementet er retningsgivende for hvordan ansatte i vår kommune skal opptre i sin kontakt med journalister, presse og medier.

1. Østre Toten kommune skal utøve en aktiv og utadrettet informasjon og tilstrebe meroffentlighet. Henvendelser fra media skal møtes med åpenhet, og kommentar gis så raskt det er mulig.
2. Enhver opplysning som gis til pressen skal bygge på lojalitet til trufne vedtak og til Østre Toten kommune som arbeidsgiver. Kritiske uttalelser skal rettes til nærmeste overordnede.
3. Det øverste informasjonsansvaret i Østre Toten kommune ligger til ordføreren. Politiske kommentarer og vurderinger skal gis av ordfører. Øvrige politiske kommentarer og vurderinger kan også gis av andre folkevalgte, men er ikke omfattet av dette reglement.
4. Det øverste administrative informasjonsansvaret i Østre Toten kommune ligger til kommunedirektøren. Kommunedirektøren kan gi faktainformasjon og faglige vurderinger av alle sider av kommunens virksomhet. Kommunedirektøren skal særlig gi faktainformasjon og faglige vurderinger av saker av prinsipiell eller strategisk karakter.
5. Kommunalsjefer har tilsvarende informasjonsoppgaver og ansvar som kommunedirektøren innenfor sine respektive ansvarsområder.
6. Enhetsledere og avdelingsledere gir faktaopplysninger og faglige vurderinger på vegne av sin virksomhet. Ved tvil om berettigelsen av å gi informasjon til pressen, plikter enhetsleder/avdelingsleder å konferere med respektive kommunalsjef eller kommunedirektør.
7. Øvrige ansatte kan gi faktaopplysninger innenfor eget fagfelt/eget ansvarsområde, men skal ikke gi vurderinger i saken med mindre dette er særskilt avtalt med nærmeste overordnede.
8. Ansatte i Østre Toten kommune har full ytringsfrihet som privatpersoner. Ansatte som er deltakere i den offentlige samfunnsdebatten innen Østre Toten kommunes ansvarsområde, har selv plikt til å presisere overfor mediene at de ikke uttaler seg på kommunens vegne.
9. Kritikkk som gjelder eget fagområde og egen arbeidsplass, skal søkes løst tjenestevei. Ansatte skal opptre lojalt overfor politiske og administrative vedtak.
10. Tillitsvalgte har selv ansvar for å klargjøre overfor mediene at de uttaler seg som representant for en fagforening. Rollene som tillitsvalgt og enkeltstående ansatt holdes adskilt.
11. Leserbreve i avisene skal som hovedregel ikke besvares. Dersom leserbrev inneholder faktafeil kan dette imøtegås i et leserbrev fra kommunen, men kun etter samråd med respektive kommunalsjef eller kommunedirektør.
12. Om en bruker av kommunale tjenester fritar kommunen fra taushetsplikten i vedkommende sin konkrete sak, så bør saksbehandler eller leder likevel ikke kommentere saken i media.
13. Personalsaker skal ikke kommenteres i media.
14. Kommunikasjonsrådgiver er rådgiver i informasjonsspørsmål og kontaktes når medarbeidere eller ledere ønsker rådgivning og hjelp i saker som har med media å gjøre.
15. Dersom det oppstår en situasjon der kriseledelse etableres, erstattes dette reglementet av beredskapsplan for Østre Toten kommune.

Vedlegg 5:

Kjøreregler for bruk av sosiale medier

Med sosiale medier mener vi nettsteder og applikasjoner er basert på brukergenerert innhold. Eksempler er sosiale medier, blogger, fora, diskusjonssider o.l. Dialogfunksjoner som f.eks. kommentarfelt på våre egne nettsider, blir omfattet av de samme retningslinjene.

Ansattes bruk av sosiale medier

- Vær gjerne aktiv i sosiale medier, men husk at du har et stort publikum. Vær derfor bevisst på hva du ytrer, og bruk sunn fornuft. Vær klar over at det du har sagt på nettet vil bli stående i all fremtid.
- Vær gjerne aktiv i faglige diskusjoner. Det er fint om du støtter opp om våre mål og visjoner.
- Vær bevisst din rolle som ansatt i Østre Toten kommune og unngå å omtale forhold som kollegaer og ledere, leverandører, arbeidsoppgaver etc.
- Du har ytringsfrihet, men glem ikke at taushetsplikten også gjelder de sosiale mediene. Husk at selv i en anonymisert form kan individuelle særtrekk gjøre at personer identifiseres eller gjenkjennes.
- Pass på at pasienter, brukere, elever, pårørende osv. ikke kommer med på bilder/video og derved kan bli identifisert dersom du legger ut bilder/video fra arbeidsplassen. Bilder/video som skal publiseres krever samtykke fra de berørte.
- Unngå å være venn med brukere, klienter, elever eller pårørende i sosiale nettverk, om ikke særskilte grunner taler for det.
- Vær tydelig på når du uttaler deg som privatperson slik at det ikke reises tvil om din rolle. Det vil kunne være vanskelig å skille klart mellom deg som privatperson og deg som ansatt i Østre Toten kommune

Kommunens offisielle kontoer

- Offisielle henvendelser til Østre Toten kommune skal besvares av administrator.
- Delta i debatten. Husk at du alltid representerer kommunen. Enhetsleder/avdelingsleder er ansvarlig for driften av evt. offisielle enhets-/avdelingskontoer.
- Svar på spørsmål og kommentarer. Takk for skryt. Svar på nøytrale kommentarer (som er henvendt til kommunen). Svar saklig på negative kommentarer, men vurder hvor lenge du ønsker at dialogen opprettholdes. Rett alltid opp faktafeil.
- På generelle svar skriver du under med eget fornavn (ikke etternavn)
- Tilpass formen på svaret etter henvendelsens form og innhold. Vær svært forsiktig med ironi og sarkasme.

- På spørsmål som krever saksbehandling, eller har verdi som dokumentasjon, må innsender gjøres oppmerksom på kommunens dokumentasjonsplikt, og bes om at han/hun må melde saken til postmottak for arkivering om saken skal kunne behandles.
- Vær bevisst på skillet mellom administrativt og politisk nivå.
- Ikke gi dine egne vurderinger av saker som er til politisk behandling.
- Kommunen ønsker å bruke sosiale medier til å informere om og profilere saker. Vi setter pris på at ansatte deler dette videre til sine nettvenner.
- Virksomheter i kommunen som ønsker å opprette egne konti på sosiale medier bes samkjøre dette med kommunens informasjonsansvarlige.



Østre Toten
kommune