



ÅPENHET
PROFESJONALITET
EFFEKTIVITET
NÆRHET

Kommunikasjonsstrategi 2016 - 2020

- ei grønn bygd i vekst -

BAKGRUNN	3
VISJON	3
VERDIER	3
ORGANISERING	4
TALSPERSONER OG KOMMUNIKASJONSBERERE	4
LOVGRUNNLAG	4
ANDRE FØRINGER FOR KOMMUNIKASJONSARBEIDET	5
MÅLGRUPPER	5
KLART SPRÅK	6
KOMMUNIKASJONSSTRATEGI	6
KOMMUNIKASJONSMÅL EKSTERNT OG INTERNT	6
KRISEKOMMUNIKASJON	7
DIGITAL KOMMUNIKASJON	7
BRUK AV SOSIALE MEDIER	7
ENHETLIG VISUELL PROFIL	8
YTRINGSFRIHET	8
OMDØMMEARBEID	8
KONTROLL OG OPPFØLGING	8
KOMMUNIKASJONSPLAKAT FOR NANNESTAD KOMMUNE	10

Bakgrunn

Nannestad kommune kommuniserer hver dag med virksomheter, grupper og enkeltpersoner. Kommunen er tilgjengelig både fysisk og i digitale medier, og dagsorden settes av et mangfold av mennesker. God dialog er en forutsetning for et godt forhold mellom kommunen, innbyggerne og samarbeidspartnerne. Kommunens legitimitet og omdømme er avhengig av at det er samsvar mellom de forventninger innbyggerne har til oss og kvalitet og omfang på de tjenestene vi leverer.

Den raske utviklingen av digitale kommunikasjonsverktøy gjør at vi ikke lenger kan tenke tradisjonelt når vi kommuniserer. Vi må bruke de samme verktøyene og kanalene som omgivelsene.

Nannestad kommunes kommunikasjonsstrategi 2016 -2020 skal brukes av alle ansatte som kommuniserer på vegne av kommunen. Kommunikasjonsstrategien bygger på Nannestad kommunes verdigrunnlag, Kommuneplanens samfunnsdel 2015 – 2020, Offentleglova og IKT-handlingsplan 2015 - 2018.

Verdiene ”ÅPENHET, PROFESJONALITET, EFFEKTIVITET og NÆRHET” legger føringer for kommunikasjonen og være grunnlaget for alt kommunikasjonsarbeid.

Visjon

Nannestad kommunes visjon bygger på muligheter til å bevare og videreutvikle Nannestads bokkvaliteter med attraktive boligområder, varierte rekreasjonsmuligheter, kultur- og foreningsliv samt privat og offentlig tjenestetilbud

- Nannestad, Romerikes beste bokkommune

Det vil i løpet av andre halvår bli gjennomført en undersøkelse blant våre innbyggere om fremtidig motto for Nannestad kommune.

Verdier

Nannestad verdier	
Med ÅPENHET menes	<ul style="list-style-type: none">• vi viser åpenhet i forvaltningen og legger til rette for å imøtekomme krav om innsyn• vi tilstreber åpenhet i hvordan vi bruker kommunens ressurser og hvordan virksomheten utøves, slik at forventningsgapet mellom hva kommunen tilbyr og innbyggerne ønsker er minst mulig• vi legger til rette for informasjon og dialog slik at innbyggerne er kjent med kommunens rolle og ansvar• vi tar en aktiv rolle overfor media
Med PROFESJONALITET menes	<ul style="list-style-type: none">• vi utøver høy kompetanse innen våre fagfelt

	<ul style="list-style-type: none"> • vi praktiserer høy etisk standard • vi tar samfunnsansvar • vi fremmer likestilling, mangfold og inkluderende holdninger • vi er beviste på at vår kommunikasjon påvirker kommunens omdømme
Med EFFEKTIVITET menes	<ul style="list-style-type: none"> • vi utnytter kommunens ressurser på best mulig måte • vi kommuniserer tydelig • vi går foran og er nyskapende i vår digitale kommunikasjon
Med NÆRHET menes	<ul style="list-style-type: none"> • vi skal framstå troverdig i all kommunikasjon og informasjon • vi er synlig og tilgjengelig for våre innbyggere • vi skal ha god intern informasjonsflyt

Organisering

Det er rådmannen som har det overordnede informasjonsansvaret, herunder redaktøransvaret. Informasjonsoppgavene i det daglige er delegert og tillagt den enkelte virksomhetsleder.

Alle ledere har med dette et selvstendig ansvar for å gi informasjon om sitt eget område. Dette kan gjelde informasjon på grunnlag av henvendelser eller aktivt informere på eget initiativ.

Talspersoner og kommunikasjonsbærere

Kommunikasjon og informasjon til blant annet medier er et ledelsesansvar og begrenset av de rammer som lovverket gir, herunder taushetsplikt og saker som er unntatt offentlighet. Som hovedregel er det politisk ledelse (ordfører, varaordfører og politiske utvalgsledere) som svarer på politiske spørsmål, rådmannens ledergruppe som svarer på administrative spørsmål, mens virksomhetsledere, enhetsledere og fagansvarlig kan gi faktaopplysninger.

Lovgrunnlag

De viktigste lovene som har betydning for kommunens informasjonsvirksomhet er kommuneloven, offentlighetsloven (offentleglova), forvaltningsloven og arkivloven.

Lov om kommuner og fylkeskommune (kommuneloven)

”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.”

Offentlighetsloven (offentleglova) med forskrift

Hovedregelen i Offentleglova av 19. juni 2006 sier at *«alle dokumenter er åpne for allment innsyn om det ikke strider mot annen lov.»*

Forvaltningsloven

Loven har som formål å sikre forsvarlig behandling av forvaltningssaker og gir alminnelige regler for all saksbehandling i forvaltningen.

Arkivloven

Loven har som formål å sikre arkiver som har kulturelt eller forskningsmessig verdi eller som inneholder rettslig eller viktig forvaltningsmessig dokumentasjon, slik at disse blir tatt vare på og gjort tilgjengelig for ettertiden.

Andre føringer for kommunikasjonsarbeidet

- Statens kommunikasjonspolitikk
- Veileder i sosiale medier for forvaltningen
- Vær varsom-plakaten (etiske normer for pressen)
- Etiske retningslinjer for Nannestad kommune

Målgruppeorientering

Nannestad kommunes kommunikasjonsarbeid skal være målgrupperettet. Det betyr at vi skal:

- avklare hvem som til en hver tid er relevante målgrupper og vite hvordan vi når dem
- være oppdaterte og ta i bruk nye medier
- lytte aktivt i relevante kanaler for å fange opp viktige tilbakemeldinger
- sikre gode rutiner for håndtering av henvendelser og tilbakemeldinger
- sørge for nødvendig informasjon på engelsk og eventuelt andre språk ved behov

Målgrupper

Kommunens viktigste målgrupper i kommunikasjonsarbeidet er:

- alle som bor og/eller arbeider i Nannestad
- brukere av kommunens tjenester
- media
- næringslivet
- frivillige
- lag og foreninger
- andre samarbeidspartnere
- nasjonale og regionale myndigheter
- folkevalgte
- egne ansatte

Klart språk

Klarspråk er en tilnærming til kommunikasjon som

- setter leseren først
- fokuserer på handling
- sparer tid og penger
- gjør dokumenter mer etterrettelige og gjennomskinnelige
- fører til en bedre opplevelse for mottakeren

Kommunikasjonsstrategi

Kommunikasjon er et viktig og nødvendig ledd i hele kommunens virksomhet, og skal integreres som et strategisk verktøy på samme måte som andre viktige funksjoner (f.eks. økonomistyring og personalforvaltning). Dette gjør det enklere å styre kommunen og er et av kvalitetskravene til de enkelte tjenestene som ytes.

Hva omfatter kommunens kommunikasjonsvirksomhet?

Kommunens kommunikasjonsvirksomhet omfatter all skriftlig og muntlig kommunikasjon knyttet til tjenesteområder og den daglige virksomhet. Profilerings gjennom skilting, utforming av dokumenter og annonsering skal være enhetlig og i samsvar med kommunens grafiske profil.

De viktigste elektroniske informasjonskanalene er innbygger- og ansattportalen. I tillegg benyttes sosiale medier som facebook og Instagram. Media er en viktig samarbeidspartner og målgruppe for kommunens informasjon. Media skal betjenes på en effektiv og god måte.

Kommunikasjonsmål eksternt og internt

Mål med kommunens kommunikasjon

Mål	Hvorfor
Ekstern kommunikasjon	
Vise fram Nannestad som en god kommune å bo i, «Nannestad, Romerikes beste bokommune»	Bygger på muligheter til å bevare og videreutvikle Nannestads bokvaliteter, varierte rekreasjonsmuligheter, kultur- og foreningsliv samt privat og offentlig tjenestetilbud
Gjøre innbyggerne kjent med kommunens tjenestetilbud og rolle som samfunnsaktør	Kommunens informasjon og tjenester skal være lett tilgjengelig og universelt utformet. Kommunens virksomhet skal være preget av åpenhet

Gi innbyggerne realistiske forventninger til vår virksomhet	Erfaring fra kommunens tjenester og omtale i media vil påvirke omverdenens oppfatning av og tillitt til kommunen som organisasjon og arbeidsgiver
Legge til rette for dialog og deltakelse i beslutningsprosesser	Kommunen ønsker et levende demokrati. Det skal brukes ulike virkemidler for å skape dialog med innbyggere og sikre åpne prosesser.
Klart språk	Nannestad kommunes kommunikasjon er lett å forstå og bidrar til dialog og medvirkning.
Intern kommunikasjon	
Bidra til å bygge en organisasjonskultur som er i samsvar med arbeidsgiverstrategien og det etiske regelverket	God kommunikasjon og informasjonsformidling er et viktig premiss for å underbygge verdiene i kommunens arbeidsgiverstrategi om likeverd, respekt og toleranse.
Gjøre det enkelt for ansatte å innhente og dele informasjon på tvers av fagområder	Informasjon fra arbeidsgiver skal være lett tilgjengelig og universelt utformet.
Ansattportalen brukes aktivt som informasjonskanal	Ansatte skal være godt orientert om kommunens virksomhet

I større prosjekter og tverrenhetlige satsningsområdet skal nødvendige informasjonstiltak beskrives spesielt, som en del av planarbeidet.

Krisekommunikasjon

Nannestad kommune skal ha en beredskapsplan som inneholder retningslinjer for kommunikasjon i krisesituasjoner. Sikker kommunikasjon og informasjon er en forutsetning for å unngå informasjonskriser og situasjoner som kan forverre konsekvensene av en krisesituasjon. En innarbeidet beredskap når det gjelder krisehåndtering og informasjon kan redusere negative konsekvenser.

Digital kommunikasjon

Nannestad kommune skal være i front i bruk av digitale kommunikasjonskanaler i innbyggerdialogen. Vi skal benytte oss av relevante kommunikasjonsverktøy, for å videreutvikle og forbedre innbyggerdialogen.

Bruk av sosiale medier

Nannestad kommune skal være synlig i sosiale medier. For å sikre faglig og profesjonell bruk av sosiale medier i kommunen er det utarbeidet et eget dokument «Nannestad kommune i sosiale medier». Alt arbeidet med kommunikasjon i sosiale medier skal bygges på de retningslinjer og prinsipper som er beskrevet der.

Opprettelse av kontoer/sider/grupper avklares med informasjonsgruppa, slik at vi får en samlet oversikt og at nye sider blir opprettet i henhold til «Nannestad kommune i sosiale medier».

Enhetlig visuell profil

Nannestad kommune har en vedtatt grafisk profil. Denne skal brukes for å sikre gjenkjennelighet. I all kommunikasjon og informasjon fra kommunen skal det være tydelig at det er Nannestad kommune som er avsender.

Ytringsfrihet

Ansatte, så vel som andre, har rett til å ytre seg kritisk om kommunens virksomhet. Arbeidsgiver bestemmer, i kraft av styringsretten, hvem som skal uttale seg på kommunens vegne i en sak. Ansatte som uttaler seg om kommunens virksomhet på egne vegne, skal alltid understreke at uttalelsene står for deres egen regning. All informasjon ansatte i slike sammenhenger gir om kommunens tjenester og lignende, skal være korrekt og pålitelig.

Omdømmearbeid

God kommunikasjon er en forutsetning for god tjenesteproduksjon og godt omdømme. Omdømme handler om de historiene vi forteller, og de historiene som fortelles om oss. Et godt omdømme skapes av gode tjenester og resultater, og av vår evne til å formidle disse.

Alle ansatte er ambassadører for Nannestad kommune gjennom sitt daglige arbeid. Nannestad kommune ønsker at ledere og ansatte er bevisst betydningen av god kommunikasjon.

For at vi skal ha innsikt i hvordan innbyggerne oppfatter Nannestad kommune totalt sett, planlegges det systematisk omdømmemåling en gang hver valgperiode.

Vi skal

- Systematisk måle kommunens omdømme gjennom omdømmemåling
- Bruke kunnskap fra omdømmemålingen til å sette inn tiltak der det er nødvendig

Kontroll og oppfølging

Kontroll og oppfølging er en viktig faktor i godt strategisk kommunikasjonsarbeid. For å se resultater og effekter av kommunens kommunikasjonsinnsats benyttes følgende verktøy og undersøkelser som grunnlag:

- Omdømmemåling
- Siteimprove, verktøy som benyttes til overvåking av våre nettsider
- Medarbeiderundersøkelse

Kommunikasjonsplakat for Nannestad kommune

Mål: Nannestad kommunes kommunikasjon er lett å forstå og bidrar til dialog og medvirkning.

Jeg skal kommunisere på en måte som er:

- tilpasset målgruppen - jeg er ansvarlig for at budskapet blir forstått
- inkluderende for alle uavhengig av alder, funksjonsdyktighet, kompetanse og kulturell bakgrunn
- aktiv og i forkant
- helhetlig for mottakeren uavhengig av hvordan kommunen er organisert

Nannestad kommunes kommunikasjon skal støtte opp under visjonen:

NANNESTAD, ROMERIKES BESTE BOKOMMUNE

All vår kommunikasjon skal kjennetegnes av våre verdier:

ÅPENHET, PROFESJONALITET, EFFEKTIVITET OG NÆRHET