



Foto: Tommy Kristoffersen



Informasjonsstrategi for Folldal kommune

Vedtatt i kommunestyret 17.06.2015

1. FORORD

Dette dokumentet omhandler Folldal kommunes strategi for informasjon og kommunikasjon. Her presenteres dagens situasjon, utfordringer, mål og strategiske grep for hvordan kommunen skal informere og kommunisere med sine innbyggere, brukere, medarbeidere og andre interesserte.

Informasjonsstrategien skal sikre helhet og sammenheng i kommunens kommunikasjonsarbeid og være en del av kommunens strategiske styringsverktøy. I kommunelovens § 4 slås det fast at kommunen skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet og dette prinsippet er innarbeidet i strategien.

Formannskapet har i sak 12/14 gitt arbeidsgruppen som legger fram strategien følgende mandat.

- *Ulike informasjonsverktøy/-kanaler som er aktuelle skal kartlegges. Det utarbeides en veileder for hvilke verktøy/kanaler som kan benyttes i ulike sammenhenger.*
- *Det skal vurderes muligheter og begrensninger i bruk av sosiale medier, arbeidsgruppa skal foreslå hvordan kommunen skal benytte sosiale medier og foreslå retningslinjer.*
- *Det skal utarbeides en plan for nødvendig kompetanseheving og internopplæring med mål om å gi riktig og presis informasjon.*
- *Arbeidsgruppa skal foreslå en strategi for bruk av media for å bygge et godt og riktig omdømme.*
- *Arbeidsgruppa skal foreslå en veileder for hvordan en aktivt skal bruke media og andre informasjonskanaler i vanskelige/utfordrende saker.*
- *Arbeidsgruppa skal vurdere behovet for pressereglement.*

Arbeidsgruppa skal gå i gjennom kommunens etiske retningslinjer og vurdere om det er hensiktsmessig med et tillegg angående ytringer.

Arbeidsgruppa har brukt veiledningsverktøyet til KS i utarbeidelsen av strategien.

KS bruker følgende definisjoner på kommunikasjon og informasjon:

I norsk språkbruk brukes ofte begrepene informasjon og kommunikasjon om hverandre. En enkel måte å skille dem på er at kommunikasjon betegner prosessen, mens informasjon er produktet eller budskapet. Informasjon er det som blir formidlet når vi kommuniserer.

Strategisk kommunikasjon

Kommunikasjon skal være en selvfølgelig del av all planlegging i en kommune og et virkemiddel på lik linje med andre virkemidler kommunen rår over.

Å bruke kommunikasjon strategisk vil si at man i alle faglige, politiske og økonomiske vedtak, tar hensyn til at beslutninger og handlinger skal kunne kommuniseres.

I Folldal kommune har vi valgt å bruke begrepet informasjonsstrategi om dette dokumentet. Når det gjelder kommunikasjon ved kriser har kommunen et eget kapittel i beredskapsplanen om dette.

2. STATUSVURDERING/SITUASJONEN I DAG

Folldal kommune er en fjellkommune med i underkant av 1600 innbyggere. Kommunen preges av et stort areal med mange verneområder og nasjonalparker som Rondane og Dovrefjell. Kommunen har også et særskilt delansvar for tre nasjonale villreinområder.

Folldal kommunes verdier er: FJELL

FAGLIG
JORDNÆR
ENGASJERT
LOJAL, - og med
LATTER

Folldal kommunes hovedmål er:

Folldal kommune skal tilby riktige, gode og kostnadseffektive tjenester til innbyggerne, slik at den enkeltes rettigheter ivaretas.

Folldal kommune skal være en skapende kraft for nytenking og allsidig videre utvikling.

Folldal kommunes visjon er:

Lys i alle grender – folk i alle hus

Alle ansatte er ambassadører for Folldal kommune gjennom sitt daglige arbeid. Folldal kommunes omdømme skapes i stor grad gjennom møtet mellom ansatte og innbyggere. I tillegg skapes omdømmet i stor grad av hvordan kommunen blir omtalt i media.

Status for informasjonsarbeid.

Folldal kommune har ikke egen informasjonsmedarbeider, men oppgaven er fordelt på ansatte på servicekontoret, stab og enhetene. Kommunen har egen hjemmeside der rådmannen har redaktøransvaret, og alle enheter har ansvar for å bidra med informasjon som skal publiseres. Ansatte på servicekontoret har ansvar for at tilsendt informasjon legges ut på siden. Ellers er det ulikt hvordan de forskjellige enhetene informerer sine brukere, innbyggere. Det er alt fra brev, månedsbrev, annonsering, mail, telefon, sms, utsending med post til alle husstander, plakater, aviser og sosiale medier.

For Folldal kommune er hjemmesiden den viktigste informasjonskanalen i dag. Det er kun biblioteket som har tatt i bruk sosiale medier, og facebookside brukes til nyheter, men i beskjedent omfang. Sakspapirer og protokoller til politiske møter legges fortløpende ut på hjemmesiden. Hjemmesiden brukes også til nyheter, arrangementer, ledige stillinger,

postliste, beskrivelse av kommunen og tjenestene, tjenestebeskrivelser m.m. Vi har ennå ikke etablert elektroniske tjenester med unntak av søknader på ledige stillinger i kommunen.

Folldal kommunes profil kjennetegnes av at det er ei fjellbygd med historiske røtter i gruvedrift og fjellandbruk. Kommunevåpenet gjenspeiler dette. Det er egne retningslinjer for bruk av kommunevåpenet for å sikre riktig bruk.

Folldal har også valgt å bruke logo for nasjonalparkkommunene i tillegg til kommunevåpenet. Folldal bruker sjelden logoen til Fjellregionen. Folldal bruker også slagordet *Frisk og frodig fjellkommune* på vår hjemmeside.

I kommunes budsjett er det satt av begrensede ressurser til informasjonsarbeid.

En av dagens utfordringer med informasjonsarbeidet er å nå alle, også de som ikke bruker internett og e-post.

Postlista legges ut på hjemmesiden hverdager før klokken 10.00.

KOMMUNIKASJONSUTFORDRINGER

Kommunens viktigste kommunikasjonsutfordringer er å:

- aktivt å benytte og videreutvikle valgte kommunikasjonskanaler
- ha oppdatert og tilgjengelig informasjon om kommunen og kommunale tjenester og tilbud til kommunens innbyggere og andre interessenter
- formidle informasjon og oppnådde resultater på en god måte
- motivere til dialog og medvirkning i utvikling av kommunen
- sørge for åpen og hensiktsmessig informasjonsflyt internt
- sikre samhandling og klargjøre roller og ansvar
- videreutvikle en felles identitet i organisasjonen
- synliggjøre kommunen utad
- bruke et forståelig språk
- universell utforming

3. KOMMUNIKASJONSMÅL og BUDSKAP

Folldal kommune – frisk og frodig fjellkommune

Folldal kommunes informasjon og kommunikasjon skal:

- Være tydelig, raus og engasjert i dialogen med innbyggere, brukere og medarbeidere.
- Gi innsikt i og informasjon om Folldal kommune gjennom valgte kanaler
- Bidra til god dialog med, og aktiv medvirkning fra, kommunens innbyggere
- Sikre gode interne arbeidsprosesser og kunnskapsdeling mellom fagområdene
- Fremstå samordnet og helhetlig. I all offentlig korrespondanse skal det nyttes maler for kommunen, og det skal framgå hvilken enhet som er avsender.

Informasjon er en viktig del av organisasjonens virksomhet, og det er viktig at informasjon til innbyggerne gjøres tilgjengelig slik at flest mulig kan tilegne seg samme informasjon uten kostnader. Det er viktig at kommunen har gode rutiner for håndtering av henvendelser og tilbakemeldinger.

4. MÅLGRUPPER (interne og eksterne)

De viktigste målgrupper for kommunens informasjon er innbyggere, brukere og medarbeidere. For å nå flest mulig med riktig informasjon er det viktig å ha en bevisst holdning til hvem som er mottaker av informasjonen.

5. ANSVAR OG ORGANISERING AV VIRKSOMHETEN

Folkevalgte står fritt til å uttale seg om alle saker, men folkevalgte bør unngå offentlig å uttale seg om selve saksbehandlingen og den enkelte ansattes arbeid. Er de folkevalgte misfornøyde med arbeidet i administrasjonen bør dette tas opp internt via ordfører.

Ordfører uttaler seg på vegne av Folldal kommune og er kommunens juridiske person.

Rådmannen uttaler seg på vegne av administrasjonen om fakta, faglige og skjønnsmessige vurderinger. Det blir viktig at det kommer tydelig fram hvor en sak eventuelt er i beslutningsprosessen og hvem som avgjør utfallet av den. Rådmannen kan videredelegere dette til enhetsledere og stabsmedarbeidere.

Enhetsledere og stabsmedarbeidere vil kunne uttale seg på vegne av rådmannen som følge av videredelegering. Enhetsledere og stabsansatte skal være oppmerksomme på beslutninger eller situasjoner som kan føre til særskilt kommunikasjons- og informasjonsbehov i egne ansvarsområder og aktivt forebygge feilkommunikasjon.

Ledere har et ansvar for å informere om sitt område. Det gjelder både informasjon på grunnlag av henvendelser og aktiv informasjon både internt og eksternt.

Ansatte kan gi generelle opplysninger og faktaopplysninger om egne arbeidsoppgaver.

Servicekontoret skal gi generell informasjon rettet mot innbyggerne og har hovedansvar for å besvare eksterne henvendelser til kommunen. Servicekontoret har også ansvar for å legge ut staben og enhetenes informasjons på internett.

6. PRINSIPPER FOR KOMMUNIKASJON

Aktiv kommunikasjon – kommunens kommunikasjon skal være aktiv, synlig og korrekt

Åpen kommunikasjon – kommunen skal fremme åpenhet og legge til rette for innsyn i kommunale saker

Medvirkning – kommunen skal aktivt legge til rette for medvirkning og dialog

Lederansvar – ledere har ansvar for at både intern og ekstern kommunikasjon er i tråd med strategien

Medarbeideransvar – den enkelte medarbeider har et kommunikasjonsansvar overfor brukere, medarbeidere og samarbeidspartnere

7. STRATEGIER med tilhørende TILTAK

De strategiske grepene er innrettet mot de fire kommunikasjonsmålene, og disse omfatter viktige veivalg og konkrete handlinger som skal sette Folldal i stand til å nå disse målene.

1. Gi innsikt i og informasjon om Folldal kommune gjennom valgte kanaler

- Videreføre kommunens hjemmeside som den valgte kanal for kommunikasjon.
- Videreutvikle hjemmesiden både utseende- og innholdsmessig.
- Utvikle hjemmesiden slik at inngangen til tjenestene blir enklere for innbyggere.
- Ta i bruk nye elektroniske skjemaer der det er hensiktsmessig.
- Stille krav til ledere om aktiv informasjon via hjemmesiden.
- Legge til rette for at media selv kan hente nyhetssaker fra Folldal på kommunens hjemmeside
- Annonser i Folldalsmarked, Østlendingen og Arbeidets Rett ved behov.
- Informasjonsskriv til husstander ved behov.
- Etablere én Facebookside for Folldal kommune.
- E-post og sms.
- På sikt å ta i bruk digital postkasse.

2. Bidra til god dialog med, og aktiv medvirkning fra, kommunens innbyggere

- Gjøre kommunestyrets, formannskapet og utvalgenes aktiviteter tilgjengelig for innbyggerne ved at møteinnkalling og referat med vedlegg legges ut elektronisk på kommunens hjemmeside.
- Utvikle tjenestebeskrivelser for å skape realistiske forventninger fra kommunens innbyggere.

3. Sikre gode interne arbeidsprosesser og kunnskapsdeling mellom fagområdene

- Bruke ansattportalen som den foretrukne kanal for intern kommunikasjon, men samtidig sikre at ansatte som ikke bruker PC får tilgang på lik informasjon.
- Gjennomføre strukturerte og effektive møter.
- Gjennom medarbeidersamtaler å kartlegge hvorvidt den interne kommunikasjonen er målrettet og god.
- Skape muligheter for lederne til å bli gode kommunikasjonsmedarbeidere.
- Utvikle interne rutiner for å bedre den interne kommunikasjonen for å effektivisere tjenesteutøvelsen.

4. Medvirke til at kommunen fremstår som samordnet og helhetlig

- Øke bevisstheten rundt visuell kommunikasjon, herunder aktiv bruk av kommunevåpenet og nasjonalparkkommunelogo for å vise hvem avsender er.
- Opprette felles bildearkiv som øker tilgangen til kvalitetsbilder fra Folldal
- Etablere malregister som gjør det enklere å lage gode presentasjoner og dokumenter.
- Omdømmebygging gjennom samordnet informasjon og kommunikasjon.

8. IMPLEMENTERING fra plan til iverksetting

Utarbeide en implementeringsplan der tiltakspunktene i kap. 7 samles i en handlingsplan.

TILTAKSPLAN 2015 - 2017

1. Gi innsikt i og informasjon om Folldal kommune gjennom valgte kanaler

TILTAK	ANSVAR
Videreutvikle hjemmesiden	Servicekontoret
Utarbeide informasjon til hjemmesiden	Alle ledere
Opprette én kommunal facebookside. Utarbeide retningslinjer for bruk og oppnevne redaksjon. Bruke KS og FARTT sine anbefalinger i forhold til etablering og bruk av denne.	Rådmann og servicekontoret
Velge kanaler for informasjon fra kulturskole og kino.	Enhetsledere service og kultur og oppvekst
Informasjon til de som ikke bruker internett.	Annonsering

2. Bidra til god dialog med, og aktiv medvirkning fra, kommunens innbyggere

TILTAK	ANSVAR
Åpne møter - folkemøter	Ordfører eller faglig leder
Brukerundersøkelser	Faglige ledere
Sosiale medier	Redaktør

3. Sikre gode interne arbeidsprosesser og kunnskapsdeling mellom fagområdene

TILTAK	ANSVAR
Avdelingsvise informasjonsplaner	Alle ledere
Temadag/kurs for ledere Godt språk i det offentlige.	Personalkonsulent
Lederopplæring i mediehåndtering	Ledergruppa

4. Medvirke til at kommunen fremstår som samordnet og helhetlig

TILTAK	ANSVAR
Utviklingsdialog formannskap – ledergruppe eks. Økonomiplan og budsjett	Ordfører/rådmann
I kontakt med pressen – vi ønsker å opptre ryddig og tydelig. Avklare hvem som svarer pressen i forhold til forskjellige saker.	Rådmann
Gjennomgang av etiske retningslinjer og bruk av sosiale medier i alle ansattgrupper.	Personalkonsulent