



Grunnlagsdokument: Kommunikasjonsstrategi Namsos kommune 2020 - 2023

Innledning

Strategien bygger på Namsos kommunes samfunnsoppdrag og verdier, prinsippene i den statlige kommunikasjonspolitikken, samt kommunelovens § 4 krav om aktiv kommunikasjon og informasjon.

Kommunikasjon er aldri et mål i seg selv, men et virkemiddel for å nå kommunens mål og løse oppgaver på en effektiv og god måte, og et virkemiddel for å synliggjøre kommunens oppgaver og tjenesteproduksjon. For å oppnå dette må kommunikasjon anerkjennes som et strategisk virkemiddel, integreres tidlig, og være en naturlig del av planleggingen i Namsos kommune. Kommunikasjon er et lederansvar.

Språk er makt, og kommunen skal vektlegge god kommunikasjon. Vi skal være inkluderende, i tråd med verdiene våre. Skal kommunens visjon «Sammen skaper vi muligheter» realiseres, er det et helt sentralt poeng at kommunikasjon alltid er toveis. Det er like viktig at innbyggerne, næringsliv og andre har gode muligheter for innspill til og dialog med kommunen som at kommunen når ut med sin kommunikasjon. Kommunen vil aktivt legge til rette for at innbyggere, næringsliv og andre på fritt grunnlag har åpne kanaler inn i dialog med politikere og administrasjonen.

Kravet til relevant og engasjerende innhold og god brukervennlighet er større enn noensinne. Dette er krav som kommunen må møte om vårt innhold skal få oppmerksomhet.

Kommunikasjonsstrategien er et grunnlagsdokument for alle kommunikasjonstiltak som kommunen iverksetter.

I tillegg utarbeides spesifikke rutinebeskrivelser for følgende:

- Facebook og andre sosiale medier
- Samtykkeskjema for bruk av bilder
- Språkprofil
- Innholdsstrategi for kommunens hjemmeside

Kommunikasjon og kommunens samfunnsoppdrag

Namsos kommunes kommunikasjonsarbeid skal bidra til at vi utfører samfunnsoppdraget best mulig. Dette kan oppsummeres gjennom kommunens fire roller, som danner grunnlaget for både hvorfor og hvordan kommunen skal kommunisere:

1. Kommunen er rammen for lokaldemokratiet

- Gjennom nærhet mellom velgerne og de valgte har innbyggerne mulighet til å påvirke utviklingen i kommunen

2. Kommunen som velferdsprodusent

- Kommunen har et overordnet ansvar for velferdstilbudet til sine innbyggere
- Velfungerende, trygge og identitetsskapende lokalsamfunn er en avgjørende forutsetning for et godt velferdssamfunn

3. Kommunen som myndighetsutøver

- Kommunen fatter mange vedtak som er av stor betydning for enkeltpersoner, bedrifter og organisasjoner

4. Kommunen som samfunnsutvikler

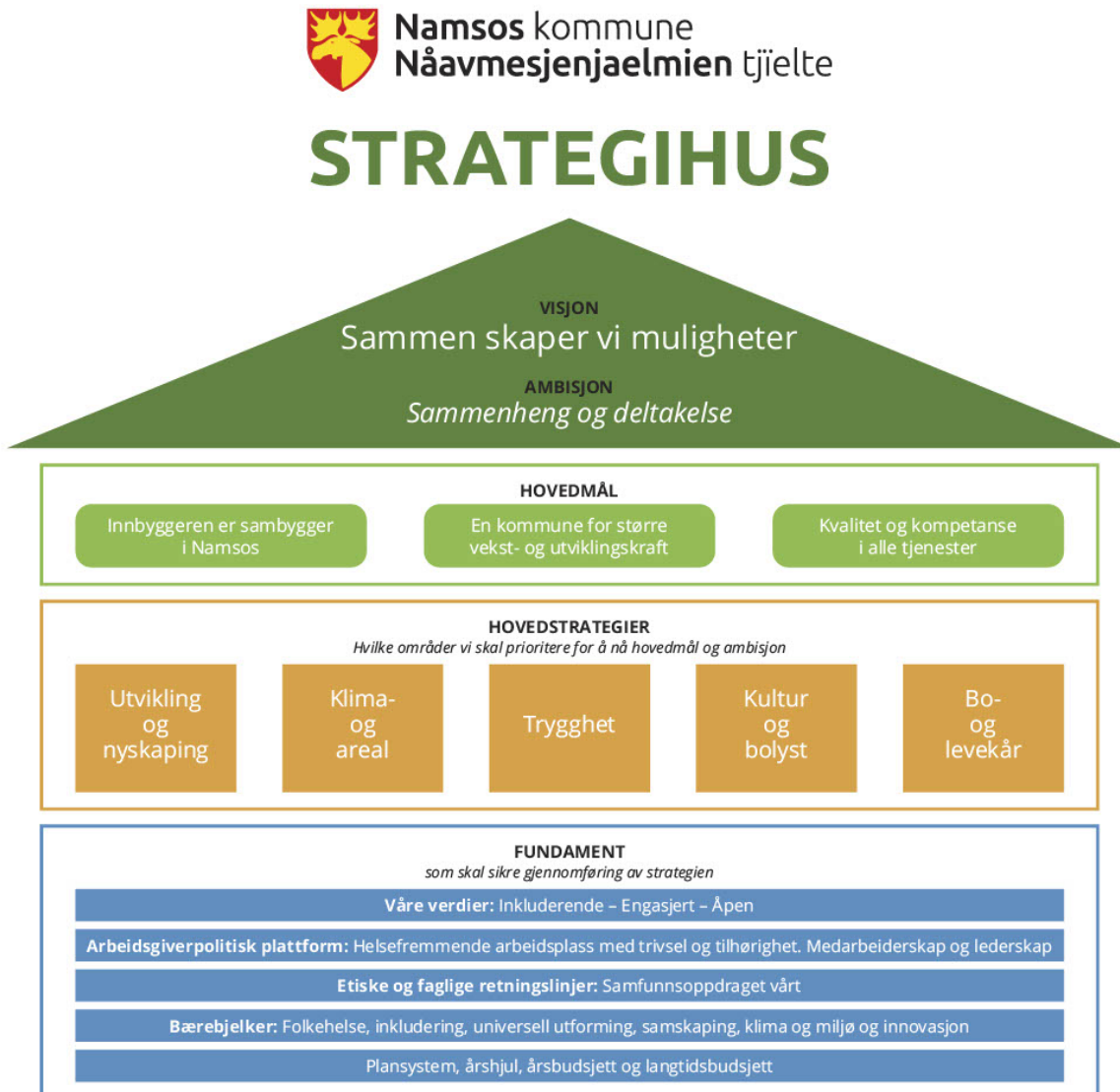
- Et samarbeid mellom kommunen som tilrettelegger, næringsliv og frivillig sektor kan skape nye muligheter for utvikling av lokalsamfunnet

Innbyggernes rettssikkerhet

- Klar og tydelig informasjon om muligheter, rettigheter og plikter fra myndighetene er et viktig virkemiddel for å ivareta denne rettssikkerheten.

«Strategihuset» - forankringen av våre verdier

Kommunikasjonsstrategien er forankret i Namsos kommunes Strategihus:



Strategihuset er et bilde på de viktigste målsettingene og strategiene Namsos kommune har, og som er politisk vedtatt gjennom vedtak av kommunens visjon, innsatsområdene i kommuneplanens samfunnsdel 2020-2032 mm.

Hva betyr strategihuset for kommunikasjonsstrategien?:

- **Visjon: Sammen skaper vi muligheter.** Vår kommunikasjon skal gi innbyggerne og kommunen mulighet til å ha dialog og å samhandle
- **Ambisjon: sammenheng og deltagelse.** Vår kommunikasjon skal gi innbyggerne muligheten til å delta ved å:
 - kommentere

- stille spørsmål
 - få svar
- **Fra hovedstrategiene: utvikling, trygghet, bolyst.** Vår kommunikasjon skal vise:
 - utvikling av våre tjenester
 - at kommunen er et trygt sted å bo for både barn og eldre
 - eksempler på bolyst
 - **Fra fundamentet.**
 - Verdier: inkluderende – engasjert – åpen: Vår kommunikasjon skal inkludere og engasjere innbyggerne, og vi skal være åpne for både spørsmål og kritikk
 - Kommunen som arbeidsplass med trivsel og tilhørighet: Vår kommunikasjon skal kunne virke jobbrekutterende
 - Kommunens samfunnsoppdrag: Vår kommunikasjon skal vise fram kommunens tjenester til innbyggerne

Hvorfor kommuniserer vi?

Retningsgivende prinsipper for kommunikasjonsarbeidet

Prinsippene skal gi retning for kommunikasjonsarbeidet i kommunen og bidra til at organisasjonen kommuniserer godt. Prinsippene er utledet fra statens kommunikasjonspolitikk, og kommunelovens § 4 om aktiv kommunikasjon og informasjon.

Åpen

Namsos kommune skal være åpen, tydelig og tilgjengelig i sin kommunikasjon. 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 fysiske møteplasser hvor våre målgrupper kan ha en dialog med kommunen.
- Vi skal jobbe for å være et godt vertskap for innbyggerne og alle som besøker kommunen.

Aktiv og planlagt

Namsos 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 kanal
- Vi går aktivt ut med informasjon både av positiv og negativ art i aktuelle saker
- Vi forteller om resultater av arbeidet vårt

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 publikum mulighet til å komme med innspill og tilbakemeldinger om våre tjenester
- Vi ser hele tiden etter nye måter å involvere og engasjere publikum på

Målrettet og brukerorientert

Namsos 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. Kompetanseheving innen klarspråk skal prioriteres.
- Vi har digitale kanaler som er oppdaterte, brukervennlige og oversiktlige.
- Vi forsøker å måle i hvilke kanaler vi best treffer målgruppen.

Kommunikasjon er et lederansvar

Kommunikasjonsansvaret følger saksansvaret og ligger hos den enkelte leder. Prinsippet om kommunikasjon som lederansvar er viktig for å skape en organisasjon som kommuniserer helhetlig og godt – særlig i store organisasjoner som Namsos kommune.

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

Kommunikasjonsrådgiver skal være en faglig støtte og bidra operativt der det vurderes som nødvendig. Leder er ansvarlig for gjennomføringen.

Internt før eksternt

En god regel er å tenke intern kommunikasjon før ekstern kommunikasjon. I utgangspunktet bør viktige budskap til eksterne målgrupper være forankret internt i forkant. Kommunens over 2000 ansatte er de viktigste ambassadører og omdømmebyggere som Namsos kommune har. 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. Aktiv bruk av de til enhver tid aktuelle verktøy, pt. Office 365
- 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

Kommunikasjonsverktøy og kanaler

- Kommunen bruker Office 365 som plattform for hele virksomheten. De ulike verktøyene og applikasjonene i Office 365 som Teams og Sharepoint skal brukes aktivt for god internkommunikasjon.
- Kommunens hjemmeside www.namsos.kommune.no er den primære kanalen for eksternkommunikasjon, og brukes både for å gi «statisk informasjon» om kommunens tjenester, og for aktualitetssaker.
- De ulike enhetene har fagansvaret for innhold om sine områder og tjenester på hjemmesida.
- Sosiale medier brukes for å spre innhold fra hjemmesida, og for å gi mulighet for dialog.
- Kommunen har utarbeidet en grafisk profil for skrift, logoer mv., med maler for brosjyrer, plakater, dokumenter mm. som skal brukes gjennomgående.
- Kommunen har avtale med Trio Media som er vår grafiske totalleverandør, og som kan bistå med utarbeidelse av grafiske produkter.

Kommunikasjonsteamet

Det er ønskelig med større grad av tverrsektoriell og tverrfaglig samhandling i organisasjonen generelt, og kommunikasjonsarbeidet organiseres derfor på tvers av etablerte sektorer.

Det etableres et kommunikasjonsteam med en kjerne bestående av ansatte fra Kultur og Inkludering og Strategi og samfunnsutvikling. Kommunikasjonsteamet i kommunen er sentral for å oppnå de målsettingene som settes i kommunikasjonsstrategien. Teamet skal bistå i utvikling av kommunens nettsider, ajourhold av disse, publisering på Facebook og andre sosiale medier, kommunens klarspråkarbeid, utvikling av kanalene for internkommunikasjon og arbeidet med grafisk profil.

Kommunikasjonsmål

Namsos kommunes strategiske kommunikasjonsarbeid skal bidra til å:

- Gi innbyggerne innsikt i og kunnskap om kommunens tilbud og tjenester
- Gi innbyggerne tilgang til og stimulere til medvirkning og deltagelse i den demokratiske prosessen
- Synliggjøre aktiviteter og resultater i kommunens ulike virksomheter
- Øke kunnskap og forståelse for kommunens fire samfunnsoppdrag blant befolkningen
- Styrke kommunens omdømme som et attraktivt sted for å bo, arbeide, besøke og starte næringsvirksomhet
- Skape trivsel, tilhørighet, stolthet, felles bilde av målene kommunen har og felles kultur blant kommunens medarbeidere
- God internkommunikasjon er essensielt for å bygge en god organisasjonskultur og et godt arbeidsmiljø
- Administrasjon versus politikk: Skape kunnskap blant innbyggerne om ulike roller og ansvar
- Skape realistiske forventninger til kommunens tjenester

For å oppnå målene skal vi:

- Bruke et klart og tydelig språk (Klarspråk)
- Bruke vår enhetlige grafiske profil, logo og skrifttyper
- Nå frem med våre budskap – i et medielandskap hvor informasjonsmengden er enorm
- Drifte kanalene for internkommunikasjon på en god måte
- Bygge en felles og samlende kommunikasjonskultur for hele kommunen
- Møte media og andre interessenter åpent, aktivt og planlagt
- Engasjere innbyggerne i medvirkningsprosesser
- Ha tilstrekkelig og rett kommunikasjonskompetanse i hele organisasjonen
- Vurdere kommunikasjonsmessige konsekvenser for viktige hendelser og løpende drift på alle områder/ sektorer.

Tiltak for bedre strategisk og planlagt kommunikasjonsarbeid:

- Kommunikasjonsteam med en kjerne bestående av webredaksjon/ Innbyggertorg og kommunikasjonsrådgiver for å gjøre kommunikasjonsarbeidet robust og profesjonelt. Kontaktpersoner fra de ulike sektorene kobles på teamet – for aktuelle drøftinger ved behov.
- Felles nettbasert møteplass/gruppe for alle som publiserer på kommunens nettsider, Facebooksider og på våre andre sosiale medier
- Kommunikasjon som fast tema på ledermøter på alle nivå i organisasjonen
- Kommunikasjonsarbeid bør være et fokus i alle virksomhetsplaner i organisasjonen
- Et felles kommunikasjonsårshjul for organisasjonen for planlegging av kommunikasjonsaktiviteter, basert på kommunale aktiviteter og datoer

gjennom året. Enhetene vurderer behov for egne virksomhetsspesifikke årshjul.

- Alle saksbehandlere og ledere skal gjennomgå nettbasert klarspråk-kurs innen utgangen av 2020
- Informasjon/ kurs om grafisk profil for ansatte
- Vurdere kompetanseheving på områder hvor vi kjøper mange tjenester i dag (brosjyreproduksjon mm.)
- Innføre «klarspråkambassadører»
- Tilrettelegge for dialog og innspill via hjemmesida; 1 digital dør inn til kommunen