



Nesodden kommune

# Kommunikasjonsstrategi



## Åpenhet og dialog

## Innhold

1	Forord .....	2
2	Forankring: Kommunens visjon og verdier, overordnede mål og styringsdokumenter .....	3
3	Dagens situasjon.....	4
3.1	Informasjons- og kommunikasjonsvirksomhet .....	4
3.1.1	Kommunikasjonskanaler .....	4
3.1.2	Bruk av nettsider og sosiale medier .....	4
3.1.3	Intern informasjon.....	4
3.2	Kommunikasjonsutfordringer .....	4
4	Roller og ansvar .....	5
5	Målgrupper.....	5
6	Prinsipper for kommunikasjon .....	6
7	Kommunikasjonsmål og tiltak .....	6

# 1 Forord

Hver eneste dag kommuniserer Nesodden kommune med næringsliv, lag og foreninger 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 med omverdenen. 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 og hierarkisk når vi kommuniserer. Vi må bruke de samme verktøyene og kanalene som omgivelsene. Det kommer til å gi kommunen store utfordringer i årene framover, både ressurs- og opplæringsmessig.

Dette dokumentet omhandler Nesodden kommunes strategi for informasjon og kommunikasjon, og er bygget etter Regjeringens mål for kvalitetskommuner, men tar samtidig med seg oppdelingen i innsatsområder fra kommuneplanens samfunnsdel.

Strategien legger opp til at Nesodden skal være en åpen kommune som ønsker deltakelse fra og engasjement hos innbyggerne. Kommunikasjonsstrategien er en premisse for all kommunikasjon i Nesodden kommune, internt og eksternt. Den skal legge grunnlag for at informasjonsaktiviteten kan planlegges, samordnes og utøves slik at økonomiske og personellmessige ressurser utnyttes best mulig.

Kommunikasjon skal være en naturlig del av all planlegging i kommunen og et strategisk virkemiddel på lik linje med andre virkemidler for å nå kommunens mål.

Strategien skal være et felles grunnlag innad og tas i bruk i hele organisasjonen, slik at kommunen fremstår som en enhet utad.

En viktig del av gjennomføringen vil være å sikre tilstrekkelig kompetanse og ressurser. Strategier med tilhørende tiltak må bli til handling i kommunens virksomheter og stabsområder.

Strategien revideres i hver kommunestyreperiode.

## **Kommunikasjon – 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.*

## 2 Forankring: Kommunens visjon og verdier, overordnede mål og styringsdokumenter

- **Lovgrunnlag – se vedlegg 1**
- **Nesodden kommunes visjon** *Sammen skaper vi det gode livet*
- **Nesodden kommunes verdier:** Likeverd, allsidig samfunn, økologisk balanse og nærhet til naturen.
- **Kommuneplanens samfunnsdel 2011-2023**
- **Etisk reglement** (vedtatt i Kommunestyret 23.4.2015)
- **Kommunens beredskapsplan** med egen del for krisekommunikasjon
- **Reglement for folkevalgtes innsynsrett** (vedtatt i Kommunestyret 12.3.2015)
- **Lederavtalen**
  - **Fagansvar:** Ansvar for aktiv informasjon og kommunikasjon med aktuelle interne og eksterne målgrupper for fag- og tjenesteområdet.  
Involvere brukerne og gi dem innflytelse for å sikre høy kvalitet
  - **Arbeidsgivers forventning:** Gir offentlige kommentarer til administrative og faglige saker innenfor sitt ansvarsområde med nødvendig hensyn til spillereglene for lojalitet og gjensidig respekt i forhold til de folkevalgte og politiske beslutninger.
- **Strategi for en digital hverdag**
  - Innbyggere, næringsliv og andre offentlige aktører kan kommunisere enkelt og effektivt med Nesodden kommune.
  - Ansatte kan enkelt og effektivt innhente og utveksle informasjon internt og eksternt.
  - Digitalisering av saksbehandling og produksjon av tjenester gir god service og høy effektivitet.
  - Kommunen tilbyr størst mulig grad av selvbetjening for et bredt utvalg av tjenester, hver dag, 24 timer i døgnet.
- **Arbidsreglement for Nesodden kommune:**
  - **§ 17 Informasjon til media**  
Innenfor eget fagområde er medarbeiderne i kommunen ansvarlige for å gi korrekt og fullstendig informasjon om kommunens virksomhet. Dersom man ikke selv kan gi opplysninger, er det viktig å yte service ved å vise til rett person / instans. Det forutsettes at medarbeiderne opptrer lojalt overfor politiske og administrative vedtak.
  - **§ 18 Taushetsplikt**  
Når en sak er undergitt taushetsplikt i henhold til lov, andre bestemmelser, eller når det følger av sakens art, må ingen arbeidstaker omtale saken overfor noen utenforstående. Dette gjelder også etter at tilsettingsforholdet har opphørt.
- **Varsling** - Nesodden kommune har egne kanaler for varsling av kritikkverdige forhold. (Kvalitetssystemet: Rutiner for intern varsling av kritikkverdige forhold i Nesodden kommune, vedtatt av kommunestyret 19.06.08.)
- **Servicepolicy:** "Service og kvalitet - vi skaper gode opplevelser" - se vedlegg 2

## 3 Dagens situasjon

### 3.1 Informasjons- og kommunikasjonsvirksomhet

#### 3.1.1 Kommunikasjonskanaler

Kommunen bruker jevnlig vanlige informasjonskanaler: Media, nettsider, annonser, brosjyrer, plakater, telefon og sosiale medier. I Tangenten finnes alle saksdokumenter på papir. Digitale informasjons skjerm er satt opp i Infosenteret og i hovedinngangen til Tangenten. Sykehjemmet bruker digital infokiosk for besøkende. Bakkeløkka ungdomsskole har digital infoskjerm.

**Saksbehandling og kommunikasjon med innbyggere** foregår fortrinnsvis digitalt, men også muntlig og på papir. Kommunens arkiv er fullelektronisk. Postlistene er publisert på nettsidene, med skjema for begjæring om innsyn.

I dag er alle skjemaer nedlastbare fra hjemmesiden, men ikke fullelektroniske.

**Politikerne** har egen møteportal på nett, og alle saksdokumenter er digitale. All politisk saksbehandling ligger i sin helhet tilgjengelig på kommunens nettsider. Saker og dokumenter er elektronisk søkbare. Kommunestyremøter overføres direkte via web-tv på nett, både direkte og i arkiv koblet til enkeltsak.

**Involvering:** Innbyggerne involveres gjennom årlige brukerundersøkelser på de fleste tjenesteområder, «åpent kontor» samt åpne publikumsmøter. Kommunestyret har «åpen spørretime» under kommunestyrets ordinære møter. Kommunen bruker de største sosiale mediekanalene aktivt ved å legge ut informasjon, men gjør ikke saksbehandling i sosiale medier. Kommunen har digitalt planinnsyn.

#### 3.1.2 Bruk av nettsider og sosiale medier

**Nettside:** Kommunens nettside har ca 26.500 brukere pr mnd (mars 2015). Det ser ut til at antall brukere er stabilt. Bruk av mobil er økende, på bekostning av pc og nettbrett. Kommunen lanserte en ny nettside november 2014 med universell utforming og design tilpasset mobil, nettbrett og pc.

**Sosiale medier:** Kommunikasjon på Facebook er økende, ikke bare på kommunens egne sider, men også på andre sider og i ulike grupper. Kommunen har i april 2015 over 1.700 tilhengere på sin offisielle overordnede Facebook-side, og over 800 følgere på Twitter. I tillegg har kommunen flere andre Facebooksider for virksomheter og temaer. Ordfører har også Facebook- og Twitterkonto. Kommunen har også en LinkedIn-konto for å rekruttere nye medarbeidere. Sosiale medier har et stort potensiale. F.eks. nådde en sak på Facebook om kikhosteøkning på Nesodden over 23.500 personer.

#### 3.1.3 Intern informasjon

Intranettet er vår fremste felles informasjonskanal. Informasjon finnes også i saksarkivet og kvalitetssystemet. Intern kommunikasjon foregår ellers via møter, telefon, e-post og papir.

### 3.2 Kommunikasjonsutfordringer

- Innbyggerne krever rask og oppdatert informasjon og innsyn i saker før de blir avgjort, slik at det blir reell borgermedvirkning.
- Myndigheter og publikum krever digital selvbetjening, slik at kommunen blir tilgjengelig hele døgnet.
- De nettbaserte tjenestene skal være universelt utformet, og ha løsninger for sikker pålogging.

- Kommunen må tilpasse sin informasjon til alle målgrupper, også de ikke-digitale.
- Kommuneøkonomien blir stadig strammere, samtidig som befolkningens forventninger og kravene til effektivisering av kommunens virksomhet blir større. Dette fører til krav om gode løsninger for smidig saksbehandling, og at innbyggerne kan få utført sine tjenester uten kostnadskrevenne løsninger.
- Publikums bruk av sosiale medier er ikke begrenset til kommunens åpningstid, og publikum forventer raske svar. Feilinformasjon og mistolkninger kan raskt føre til informasjonskrise. Overvåkning og tilstedeværelse i sosiale medier vil kreve mer enn dagens ressurser.

## 4 Roller og ansvar

### Ansvar

Rådmannen har det overordnede kommunikasjonsansvaret. Kommunikasjonsoppgavene er delegert til den enkelte virksomhetsleder (jfr. lederavtalen). Alle ledere har ansvar for å kommunisere om sitt fagområde. Det gjelder både informasjon på grunnlag av henvendelser og aktiv informasjon på eget initiativ internt og eksternt (f.eks. intranett og Nesodden kommunes hjemmeside på internett). Staben gir kommunikasjonsfaglige råd og veiledning. De fleste virksomheter har personer som ved siden av sine primæroppgaver også har funksjon som webredaktører.

### Ytringsfrihet

Ansatte oppfordres til fritt å uttale seg offentlig om kommunale forhold som er av betydning for brukere og ansatte, og gitt at det ikke er taushetsbelagt eller unntatt offentligheten. Ytringsfriheten må veies mot hensynet til lojalitetsplikten, avhengig av hvilken stilling/posisjon den enkelte har. Samtidig er det klart at ytringsfrihet er en menneskerett, og har juridisk forrang foran lojalitetsplikten. Ytringer som gir uttrykk for arbeidstakerens egne oppfatninger er det anledning til å komme med dersom det ikke er begrenset ved lov eller stillingsinstruks.

**Åpenhet mellom ansatte**, innbyggere og politikere er nødvendig. Ansatte har rett og plikt til å informere om forhold som er av betydning for brukere og ansatte. (Kommuneplanens samfunnsdel, 3.3). Kommunikasjonsansvaret følger linjeprinsippet.

## 5 Målgrupper

Kommunens viktigste målgrupper er innbyggerne, brukerne av kommunens tjenester, politikere og ansatte, nåværende og potensielle ansatte.

Avhengig av sak: Publikum, lag og organisasjoner, frivillige, fylkeskommunen, fylkesmannen, andre kommuner, næringslivet, KS, samarbeidspartnere i inn- og utland og media (målgruppe og kanal).

Målgrupper (interessenter) defineres for hvert enkelt tiltak når man lager en kommunikasjonsplan for en sak. Målgruppene omfatter mennesker med ulike former for funksjonsnedsettelse, språk og kultur.

*Se vedlegg: 3. Interessentkart, 4. Mal for interessentanalyse og 5. Enkel mal for kommunikasjonsplan*

## 6 Prinsipper for kommunikasjon

*Åpenhet og dialog skal prege all kommunikasjon med omverdenen.*

*Nesodden kommunes informasjon og kommunikasjon skal bidra til å*

- *gi innbyggerne innsikt i kommunens tilbud og tjenester*
  - *motivere til deltakelse i beslutningsprosesser*
  - *sikre gode interne arbeidsprosesser og kultur*
  - *sikre framtidig kompetent arbeidskraft*
- **Lederansvar** - kommunikasjon er et lederansvar. Kommunikasjon og informasjon skal være integrert i kommunens plan- og styringsdokumenter.
  - **Linjeansvar** - kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet; den som har ansvaret for en tjeneste har også ansvaret for å informere om denne tjenesten.
  - **Åpen** - åpenhet og meroffentlighet skal praktiseres.
  - **Deltakende** - Nesodden kommune skal legge til rette for innbyggermedvirkning. Kommunen oppfordrer også alle ansatte til å ta aktiv del i arbeidet med å forbedre kommunens tjenester og arbeidsmiljø gjennom å komme med forslag og konstruktive innspill.
  - **Brukervennlig** – informasjonen skal tilpasses målgruppen, og bruke et klart språk.

## 7 Kommunikasjonsmål og tiltak

*Enkelte tiltak omfatter mål innenfor flere ulike innsatsområder i kommuneplanen.*

Innsatsområde/ kommunikasjonsmål	Tiltak
<b>7.1 Samfunnsutvikling: Lokaldemokrati og deltakelse</b>	
Innbyggerne og brukerne av kommunens tjenester skal få den informasjon som de har krav på om sine rettigheter, muligheter og plikter. Kommunen møter media og andre interessenter åpent, aktivt og planlagt.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vurdere informasjon hver gang et vedtak blir fattet og evt. utarbeide kommunikasjonsplaner.</li><li>• Bruke hensiktsmessige interne og eksterne kanaler til korrekt informasjon.</li><li>• Kommunen skal ha kompetanse og kunnskap om nye, relevante kanaler som kan tas i bruk, og utarbeide retningslinjer for disse etter behov.</li></ul>
Kommunen har godt omdømme.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Være raskt ute med forståelig informasjon om viktige saker i rette kanaler.</li><li>• Svare på alle henvendelser så raskt som mulig, og følge frister. Rutiner for håndtering av henvendelser og tilbakemeldinger i ulike kanaler. Alle henvendelser til kommunalt ansatte om kommunale anliggender skal journalføres og bevares.</li><li>• Kommunen viser en åpen, vennlig og tilgjengelig holdning.</li><li>• Henvendelser skal besvares slik at mottaker blir kjent med sine handlingsmuligheter.</li></ul>

Innbyggerne har realistiske forventninger til kommunens tjenester.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korrekt og oppdatert informasjon om tjenestetilbudet og servicenivå på nettsider og i brosjyrer.</li> </ul>
Nesodden kommune skal være en tydelig og enhetlig avsender.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunen har en enhetlig visuell profil.</li> <li>• Utvikle og bruke profilhåndboka i all informasjon.</li> </ul>
Klart og forståelig språk i alle kanaler.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nesodden kommunes kommunikasjon skal tilpasses målgruppene og ta hensyn til mottakeren.</li> <li>• Iverksette «Klarspråkprosjekt».</li> </ul>
God informasjon og søkbarhet på nett i politiske saker. Kommunal saksbehandling gjøres søkbar uten å måtte vite hvilket møtereferat du skal lete i. Offentlige dokumenter gjøres kopierbare direkte fra nett.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klarere og enklere tilgjengelig informasjon om behandling og vedtak i politiske saker.</li> <li>• Innføre Innsyn – søkemodul, slik at man kan søke på vedtak uten å vite hvilket møte det ble fattet.</li> <li>• Sikre at alternativene og konsekvensene kommer tydelig frem i politiske saksdokumenter slik at de politiske vedtakene blir fattet til det beste for innbyggerne.</li> <li>• Teknisk og praktisk tilrettelegging av saksdokumenter for publisering</li> <li>• Framdrift rapporteres.</li> </ul>
Innbyggerne får resultatinformasjon.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informere om det kommunen faktisk gjør etter planer og vedtak.</li> </ul>
Kommunen legger til rette for dialog og medvirkning.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruke lokalavisa Amta og andre media, høringer, møter, spørreundersøkelser.</li> <li>• Åpne dialogmøter mellom politikere og innbyggere.</li> <li>• Utvikle flere sosiale møteplasser.</li> <li>• Utvikle flere digitale kanaler for dialog med innbyggerne, bruke sosiale medier.</li> </ul>
Kommunen sikrer tilbakemeldinger fra brukerne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brukerundersøkelser og dialogmøter for å avdekke informasjonsbehov og utvikle og videreutvikle velfungerende kommunikasjonskanaler.</li> </ul>
Samarbeid med frivilligheten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimulere frivillige til bruk av kommunens hjemmeside "Hva skjer?" og "Lag og foreninger".</li> <li>• Dialogmøter.</li> <li>• Frivillighetskoordinator</li> </ul>
<b>7.2 Tjenester og brukere: Helhetlig tjenestetilbud</b>	
Kommunen er til stede der innbyggere er.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruke de kanalene innbyggerne til enhver tid bruker.</li> </ul>
Kommunikasjon i alle kanaler er brukertilpasset, tilgjengelig og brukervennlig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Universell utforming.</li> <li>• Tilpasning av dagens plattformer: pc, nettbrett og mobiltelefon (responsiv design).</li> <li>• Tilstrekkelig og lettfattelig informasjon om tilbud og tjenester, tilrettelagt for ulike språk og kulturer.</li> <li>• For også å nå ikke-digitale målgrupper bør det i tillegg tas i bruk informasjonstavler ved møteplasser og sentrale knutepunkter.</li> </ul>
Døgnåpen forvaltning, økt tilgjengelighet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innføre enklere saksbehandlingssystem for elektronisk kommunikasjon (WebSak Fokus).</li> <li>• Innføre elektroniske skjema og flere selvbetjeningsmuligheter, både eksternt og internt.</li> </ul>



- Innføre digital post i løpet av 2015.
- Innføre digital plandialog på nett. (Plandialogen er et verktøy som kan brukes ved høring av alle kommunens planer.)
- Legge til rette for at innbyggere kan følge sin byggesak på nett.

### 7.3 Organisasjon og medarbeidere: En organisasjon for fremtiden

Organisasjonskulturen er i samsvar med arbeidsgiverstrategien og det etiske reglementet.

- Lederutviklingsprogram: Sørg for at lederne er de ansattes førstevalg som informasjonsformidlere.
- Tydeliggjøre kommunikasjonsansvaret i lederopplæringen. Klargjøre roller og ansvar.
- Det lages et opplæringsprogram for ansatte om kommunen som serviceorgan.

Ansatte i kommunen er godt informert, slik at de kan gi god og korrekt informasjon til publikum. Det er enkelt for ansatte å innhente og dele informasjon.

- Utvikling av intranettet som informasjons- og delingsplattform.
- Ta i bruk e-læringsprogrammer.
- Utvikling av integrasjon mellom fagsystemer.
- Rutiner for hva som skal lagres hvor, og på hvilken måte.
- Bruk av kommunens egne kanaler for informasjon om kommunale saker, slik at ansatte informeres raskt.
- Rutiner for formidling av informasjon fra viktige møter som angår alle.
- Forsterkning og utbygging av trådløst nettverk, slik at man kan arbeide digitalt i bygg med kommunal virksomhet.

Kommunen legger til rette for ansattes dialog og medvirkning.

- Informasjon om hvilke saker som behandles politisk.
- Internt kommentarfelt på intranettet.
- Faste interne møter

Tilstrekkelig og tidsriktig kommunikasjonskompetanse i stab og hele organisasjonen.

- Veiledning og rådgivning til ledere. Kommunikasjonsnettverk internt og interkommunalt.
- Jevnlig språk- og kommunikasjonsopplæring til alle ansatte.
- Utvikling av «verktøykasse for kommunikasjon» for ansatte.

### 7.4 Økonomi: Forvaltning av kommunens ressurser

Kommunen utnytter kommunikasjonskanaler effektivt.

- Utvikling og bruk av digitale tjenester (skjemaer).
- Sikre nødvendige og tilstrekkelige kommunikasjonsressurser og -kompetanse for rådgivning og gjennomføring av tiltak, og for å forhindre merarbeid pga mangelfull planlegging.