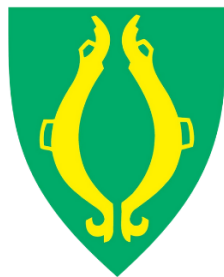


E N G E R D A L   K O M M U N E

V E D T A T T   I   K O M M U N E S T Y R E T   S E P T E M B E R  
2 0 2 3

---

K O M M U N I K A S J O N S  
S T R A T E G I



---

2 0 2 3 - 2 0 2 7

## Innhold

1. Innledning.....	3
1.1 Formål .....	3
1.2 Dagens situasjon og utfordringer.....	3
2.0 Kommunikasjonsmål.....	3
3.0 Kommunikasjonsstrategi for å nå våre mål .....	4
5.1 Budskap.....	4
4.0 Målgrupper .....	5
<b>4.1 Hvem skal vi kommunisere med?</b> .....	5
5.0 Ansvar og roller.....	5
6.0 Kanaler .....	7
<b>6.1 Kanalvalg</b> .....	7
<b>6.2 Mediestrategi</b> .....	7
<b>6.3 Hvem uttaler seg om hva?</b> .....	7
<b>6.4 Ved opprettelse av nye kanaler</b> .....	8
<b>6.5 Kanaler for Internkommunikasjon</b> .....	8
7.0 Lover .....	8
8.0 Handlingsplan for 2023/2024.....	9
9.0 Vedlegg .....	10



## 1. Innledning

Dette dokumentet er utarbeidet som et strategidokument, som skal hjelpe Engerdal kommune med intern og ekstern kommunikasjon. I dokumentet vil det ligge mål, retningslinjer og tiltak for hvordan vi skal informere, kommunisere med innbyggere, deltidsinnbyggere, medarbeidere og andre interessenter.

Strategien tar utgangspunkt i kommunens visjoner og verdier, overordnede mål og andre styringsdokumenter. Vedlagt er retningslinjer for bruk av sosiale medier og etiske retningslinjer.

Våre innbyggere skal holde seg oppdaterte på hva som skjer til enhver tid, og på samme tid skal vi profilere oss som en attraktiv kommune utover våre egne grenser med tanke på tilflytting, turisme og næringsutvikling.

Strategien skal revideres i 2027.

### 1.1 Formål

Kommunikasjonsstrategien har som mål å:

- Sikre en god dialog med innbyggere og brukere av kommunens tjenester.
- Bidra til å styrke kommunens omdømme.
- Bidra til å øke kunnskapen om kommunens rolle som tjenesteyter, myndighetsutøver, samfunnsutvikler og demokratisk arena.
- Fungere som et verktøy som skal gjøre alle ansatte mer bevisst på at kommunikasjon og informasjon er viktig.
- Bidra til at internkommunikasjonen skal fungere på et høyt nivå, og at alle ansatte opplever å være informert, hørt og inkludert.

### 1.2 Dagens situasjon og utfordringer

Våre viktigste kommunikasjonsutfordringer er å:

- ta i bruk kommunikasjon som virkemiddel i hele organisasjonen i det daglige arbeidet.
- bruke et tydelig språk.
- informere godt nok til medarbeidere og innbyggere.
- samhandle og kommunisere på tvers i organisasjonen.
- tilstedeværelse i våre digitale kanaler
- utnytte digitale muligheter både i intern samhandling, men også i ekstern kommunikasjon med våre brukere.
- fremstå enhetlig i de ulike kommunikasjonskanalene kommunen har eierskap i

## 2.0 Kommunikasjonsmål

Strategien har følgende fem overordnede kommunikasjonsmål:

1. Vi kommuniserer åpent og profesjonelt.
2. Innbyggerne kjenner til og bruker Engerdal kommune og de tjenestene vi tilbyr.
3. Styrke internkommunikasjonen.



4. Engerdal kommune er kjent som en åpen kommune, med tillit fra innbyggerne og andre interessenter.
5. Vi er helhetlige og gjenkjennelige i vårt profileringsarbeid.

### 3.0 Kommunikasjonsstrategi for å nå våre mål

Kommunikasjonsstrategien forteller hvordan vi skal nå de overordnede målene vi har satt.

#### Aktiv

- Vi deler aktivt informasjon og bruker relevante informasjonskanaler og virkemidler for å nå aktuelle målgrupper.
- Vi synliggjør og fremsnakker aktivt kommunen.
- Vi er tidlig ute med informasjon og forsøker å være i forkant ved å planlegge tiltak i god tid og være forberedt.
- Vi skal være til stede og være aktive i de kommunikasjonskanalene vi har.

#### Åpenhet

- Vi skal gjøre aktuell informasjon tilgjengelig på en enkel og rask måte, og gjøre tilpasninger der det er nødvendig.
- Vi er imøtekommende, viser respekt og er tydelige i møte med innbyggere, næringsliv og media.
- Det er åpenhet mellom politikk og administrasjon.

#### Internt

- Vi skal kommunisere med hverandre på en respektfull og direkte måte.
- Vi skal være åpne med hverandre og snakke med en klart språk.
- Intern kommunikasjonen skal brukes til å bygge fellesskap på tvers av organisasjonen og fremme fagkunnskap.
- Vi skal bygge stolthet for kommunen som arbeidsplass og løfte frem ansatte som gode ambassadører.
- Vi skal jobbe kontinuerlig med spesifikke tiltak for å bedre internkommunikasjonen for ansatte i virksomheten.
- Vi skal legge best mulig til rette for god intern informasjonsflyt i organisasjonen, og bidra til økt eierskap til kommunens prosesser, økt kunnskapsdeling, styrket fellesskapsfølelse og mer motiverte ansatte.

### 3.1 Budskap

- Vi er til for brukerne våre – vi er løsningsorienterte og gjør så godt vi kan for å se etter gode muligheter. Vi skal se på mulighetene før vi ser på eventuelle begrensninger.
- Vi skal styrke fellesskapsfølelsen gjennom samarbeid og aktiv kunnskapsdeling i organisasjonen. Vi SER verdien av åpenhet og informasjonsdeling i alle ledd i organisasjonen.
- Vi er Samarbeidsvillige.
- Vi er åpne for innspill og nye ideer – Inkluderende



## 4.0 Målgrupper

### 4.1 Hvem skal vi kommunisere med?

Engerdal kommunes viktigste målgruppe er innbyggerne. Videre ønsker vi tilflytting, potensielle tilflyttere og tilbakeflyttere er derfor også en viktig målgruppe. Våre egne medarbeidere er representanter for kommunen og er derfor en helt sentral målgruppe for å oppnå målene for strategien. Videre er også næringsliv, media og frivillige organisasjoner viktige målgrupper.

#### Interne målgrupper

- Medarbeidere/ansatte
- Tillitsvalgte
- Verneombud
- Folkevalgte

#### Eksterne målgrupper

- Innbyggere
- Næringsliv
- Grunneiere
- Andre offentlige aktører
- Samarbeidspartnere
- Media
- Potensielle besøkende, tilflyttere og næringsaktører
- Lag og foreninger
- Hytteeiere

## 5.0 Ansvar og roller

Alle de nevnte gruppene under har ansvaret for å bidra til at kommunen har et godt omdømme.

#### Kommunestyret

- Kommunestyret har det overordnede ansvaret for mål, prinsipper og strategier.
- Politikerne har hovedansvaret for å kommunisere de politiske vurderingene, prioriteringene og beslutningene.

#### Ordfører

- Ordfører er det høyeste tillitsvervet i en kommune og er også kommunens rettslige representant.
- Ordføreren skal være en samlende person for kommunens befolkning og representere kommunen utad.
- Ordføreren er et bindeledd mellom folkevalgte organ og administrasjonen.



- Ordførerens kommunikasjon og opptreden i media, er viktig for kommunen. Dette gjelder også sosiale medier.
- Ordføreren er kommunens kristalsperson.

### **Kommunedirektøren**

- Kommunedirektøren har ansvaret for å kommunisere de faglige vurderingene som er lagt til grunn i innstillinger og beslutninger.
- Kommunedirektøren sørger for god kommunikasjon og informasjon om hva beslutninger og vedtak innebærer i praksis for mottakere av tjenester, innbyggere og ansatte.
- Kommunedirektøren er tilgjengelig for spørsmål og innspill fra medier, innbyggere, berørte parter, tillitsvalgte og ansatte.
- Kommunedirektøren er et bindeledd mellom administrasjonen og folkevalgte organ.

### **Leder**

- Alle ledere har ansvaret for ekstern og intern kommunikasjon innenfor sitt fagområde og avdeling.
- Lederne har et særskilt ansvar for å følge opp kommunens kommunikasjonsstrategi.
- Alle ledere har ansvaret for å involvere og informere organisasjon og tjenesteutvikling og sin leder om saker og informasjon der det er behov for dette.
- Administrasjonen kan uttale seg om saken inntil innstilling fra kommunedirektør foreligger. Fra innstilling og frem til politisk vedtak er fattet er det kommunedirektøren som uttaler seg.

### **Organisasjon og tjenesteutvikling**

- Har det faglige ansvaret for kommunens interne og eksterne kommunikasjon.
- Har det faglige ansvaret for å følge opp kommunikasjonsstrategien.
- Skal samarbeide tett med organisasjonen.
- Servicetorget skal være et hjelpende organ.

### **Hver enkelt medarbeider/ansatt**

- Alle ansatte i Engerdal kommune er representanter for Engerdal kommune. Vi representerer kommunen både i møte med kollegaer og med innbyggere.
- Alle ansatte har ansvar for å etterleve kommunikasjonsstrategien og følge vedtatte retningslinjer og rutiner for kommunikasjon.
- Som ansatte har vi et ansvar for å dele relevant informasjon med andre i kommunen. Vi har også et selvstendig ansvar for å holde oss informert om kommunens organisasjon og om egen virksomhet og dens ansvarsområde.
- Medarbeideren sin stemme er viktig og nødvendig i diskusjoner om utvikling og fremtid.
- Engerdal kommune skal være en åpen organisasjon, og ønsker å kjennetegnes av ytringsfrihet med stor takhøyde for at ansatte deltar i det offentlige ordskiftet. Som ansatt besitter du viktig kunnskap og innsikt som kan ha allmenn interesse, og som er viktig for en opplyst samfunnsdebatt.
- Som ansatt kan ytringsfriheten begrenses av lojalitetsplikten som følger av arbeidsforholdet. Avveiningen mellom ytringsfrihet og lojalitetsplikt må gjøres i hver

enkelt tilfelle. Brudd på regler om taushetsplikt og ytringer som har hensikt å skade arbeidsgiver er eksempler på mulige brudd på lojalitetsplikten.

- Den ansatte skal tenke over og klargjøre hvilken rolle den til enhver tid har på sosiale medier; ansatt i kommunen eller privatperson? Presiser at du ytrer deg som privatperson og ikke på vegne av Engerdal kommune, der det er relevant. Det en skriver på sosiale medier kan bli sett og lest av mange, det er derfor ikke mulig å opptre 100% som privatperson.

### **Andre roller**

Kommunikasjonsstrategien er ikke førende for disse gruppene:

- Tillitsvalgte og vernetjenesten har en fristilt rolle og er ikke bundet av kommunikasjonsstrategien.
- De folkevalgte er kun bundet av kommunikasjonsstrategien i saker de uttaler seg på vegne av kommunen, komiteer, råd og utvalg.

## **6.0 Kanaler**

### **6.1 Kanalvalg**

Vi skal bruke de kanalene som er mest aktuelle og hensiktsmessige for å nå ut med informasjon og kommunikasjon til de målgruppene vi skal nå.

De viktigste kanalene for generell kommunikasjon i Engerdal kommune er vår egen hjemmeside, Netpower for internkommunikasjon, sosiale medier, servicesenteret, Vard'n og lokal presse. Bruk av sosiale medier finner en mer informasjon om i retningslinjer for sosiale medier.

### **6.2 Mediestrategi**

- Vi skal være troverdige, tydelige og åpne i møte med media.
- Kritiske forhold møter vi med åpenhet og medmenneskelighet.
- Mediekontakt er en del av lederansvaret.
- Det oppfordres at spesielt ledere samarbeider tett med servicetorget i saker der de kan forutse at vi får stort innbyggerengasjement på godt og vondt.

### **6.3 Hvem uttaler seg om hva?**

- Administrasjonen kan uttale seg om saken inntil innstilling fra kommunedirektør foreligger. Fra innstilling og frem til politisk vedtak er fattet er det kommunedirektøren som uttaler seg.
- Kommunedirektør og ledergruppe kan uttale seg om sine fag- og beslutningsområder.
- Politikere har hovedansvaret for å uttale seg og kommunisere de politiske vurderingene, prioriteringene og beslutningene.
- Kommunedirektør og ledergruppe er ansvarlige for eksternkommunikasjon. De kan vurdere involvering av fagpersoner og saksbehandlere som kan uttale seg om faglige spørsmål rundt arbeidsoppgaver de har ansvar for.



## **6.4 Mediehåndtering**

All ekstern kommunikasjon med presse, skal kommuniseres med kommunedirektør og ledergruppe før en uttaler seg.

## **6.5 Ved opprettelse av nye kanaler**

Før ansatte oppretter en ny kommunal nettside eller sosiale mediekanal, skal leder være informert. Vi oppfordrer også til å ta kontakt med organisasjon og tjenesteutvikling for diskusjon og veiledning.

## **6.6 Kanaler for Internkommunikasjon**

Nåværende kommunikasjonsverktøy er Netpower. Dette er ikke et helt optimalt verktøy og fungerer ikke som et godt intranett og skaper ikke en plattform for god internkommunikasjon. Et alternativ kommunen bør utforske er verktøyet «Slack», hvor en kan ha alle dokumenter, dele inn i grupper og kommunisere innad. Plattformen samarbeider med Outlook og Sharepoint blant annet. Den kan også lastes ned som en app.

## **7.0 Lover**

### **Kommuneloven**

Kommunelovens § 4 sier: «Kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner. De skal også legge til rette for at alle kan få tilgang til slik informasjon».

### **Offentleglova**

Formålet med offentleglova er å legge til rette for at offentlig virksomhet er åpen og gjennomsiiktig. Hovedprinsippet er at forvaltningens dokumenter er offentlige så langt annet ikke følger av lov eller forskrift.

### **Forvaltningsloven**

Forvaltningsloven inneholder regler for forvaltningens saksbehandling. Loven skal blant annet sikre at forvaltningens saksbehandling foregår slik at avgjørelsene blir riktigst mulig og at bestemte hensyn og interesser ivaretas under saksbehandlingsprosessen. Viktige prinsipper her er rettssikkerhet, partsoffentlighet, taushetsplikt og habilitet. Loven definerer hva som er et enkeltvedtak og gir bestemte regler for klageadgang. Forvaltningsloven påpeker også forvaltningsorganenes veiledningsplikt.

### **Lov om språk (språklova)**

Formålet med språklova er å styrke norsk språk, slik at det skal kunne brukes på alle samfunnsområder og i alle deler av samfunnslivet i Norge. Loven skal fremme likestilling mellom bokmål og nynorsk og sikre vern og status for de språkene som staten har ansvar for.

### **Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven)**

Formålet med likestillings- og diskrimineringsloven er å fremme likestilling og hindre diskriminering. Med likestilling menes likeverd, like muligheter og like rettigheter. Likestilling forutsetter tilgjengelighet og tilrettelegging.

### **Kommunehelsetjenesteloven og Sosialtjenesteloven**





Kommunehelsetjenesteloven og Sosialtjenesteloven påpeker også helse- og sosialtjenestens oppgaver med å gi opplysning, råd og veiledning.

### **Plan- og bygningsloven**

Plan- og bygningsloven gir tydelige føringer for informasjons/offentliggjøringsplikter i planprosesser. Den har klare regler for medvirkning, konsekvensbeskrivelser og planprosesser. Gjennom medvirkning har innbyggerne rett til å kunne delta og påvirke beslutningsprosesser.

### **Grunnloven**

Grunnlovens § 100 sier: «Trykkefrihed bør finde Sted». Videre heter det at «Frimodige ytringer, om Stadsstyrelsen og hvilkemsomhelst anden Gjenstand ere Enhver tilladte».

### **Personopplysningsloven**

Personopplysningsloven gir regler for hvordan en behandler, oppbevarer, sikrer og eventuelt gir innsyn i personopplysninger. Loven stiller krav til informasjonssikkerhet. Den gjelder for all privat og all offentlig virksomhet.

### **Arkivloven**

Formålet med Arkivloven er å sikre arkiv som enten har kulturell eller forskningsmessig verdi eller som inneholder rettslig eller viktig dokumentasjon, slik at dette blir tatt vare på forettertiden.

### **Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen**

Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen har bestemmelser om hvordan partene i arbeidslivet informerer hverandre.

### **Miljøinformasjonsloven**

Miljøinformasjonsloven gir innbyggerne rett til miljøinformasjon og deltakelse i offentlige beslutningsprosesser av betydning for miljøet.

## **8.0 Handlingsplan for 2023/2025**

1. Det arbeides kontinuerlig med å bedre intern kommunikasjon. Et verktøy for å nå dette blir Microsoft 365. Det vil også bli sett på andre løsninger og verktøy for internkommunikasjonen.
2. Det skal arbeides med klart språk internt og eksternt i organisasjonen, gjennom kommunikasjon og hvordan vi skriver saker inn til politiskbehandling.
3. Vi skal jobbe for implementering og forståelse av vedtatte retningslinjer.
4. Det skal utarbeides en profilhåndbok for Engerdal Kommune.
5. Engerdal kommune vil tilby løsninger der innbyggerne i stadig større grad kan finne informasjon og tjenester selv. Det er effektivt for kommunen, men like viktig er det at tjenestene da kan tilbys 24/7. Å forenkle og forbedre nettsider, utvikle flere digitale tjenester, og forbedre søk og skjematløsninger er et viktig og kontinuerlig arbeid.



## 9.0 Vedlegg

Retningslinjer for bruk av sosiale medier

Etiske retningslinjer for Engerdal kommune

