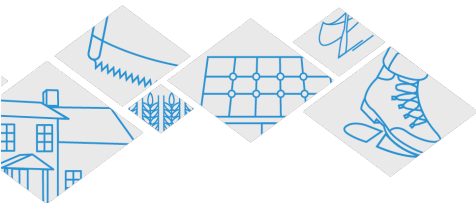




Aurskog-Høland
kommune

Kommunikasjonsstrategi for Aurskog-Høland kommune 2021





1.0 Hensikt med en kommunikasjonsstrategi

Kommunikasjonsstrategien skal sikre at kommunen gir åpen og aktiv informasjon om sin virksomhet, og bidra til at forholdet til innbyggerne og omverdenen ellers er preget av åpenhet og tilgjengelighet. Kommunikasjonsstrategien skal være med på å bygge kommunens omdømme.

Kommunikasjonsstrategien er forankret i kommuneloven § 4 som 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."

Denne bestemmelsen bygger på § 100 i Grunnloven om ytringsfrihet og rett til tilgang til offentlig kommunikasjon.



Åpenhet, tillit og samhandling

- **Åpenhet:** Et trøste med oss opplever du i balderoverarbeid og dialog. Alle blir møtt med respekt og åpenhet, erndelse, og vi informere, motivere, ytte og girer.
- **Tillit:** Aurskog-Høland medler du innlevert informasjon og informasjon er ansvarlig, som lar samfunnsoppdraget på alvor. Vi kommuniserer seriøst og oppriktig, følger opp og gjennomfører.
- **Samhandling:** Vi er til stede for hverandre – for å bygge til gode. Gjennom felles lenke og hånd ekraft formyer vi oss og utv. klar tjenester som bicar til se vnl. berhet, verolighet og holskvalitet gjennom å-tilt samarbeid. Sammen skaper vi vordje verdier.





2.0 Visjon og verdier

Vår visjon:

Muligheter, miljø og mangfold!

Sammen gjør vi det umulige mulig, velger grønt først og lar ulikhetene forme vår felles fremtid. Sammen har vi et ansvar for fortid, nåtid og skaper et samfunn i takt med sin samtid. Sammen legger vi til rette for at Aurskog-Høland er et godt sted å leve, bo og arbeide.

Våre verdier:

Åpenhet:

I møte med oss opplever du tilstedeværelse og dialog. Alle blir møtt med respekt og annerkjennelse, og vi informerer, involverer, lytter og svarer.

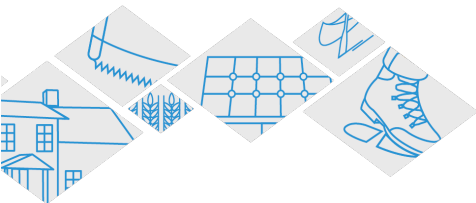
Tillit:

I Aurskog-Høland møter du imøtekommende og profesjonelle ansatte, som tar samfunnsoppdraget på alvor. Vi kommuniserer ærlig og oppriktig, følger opp og gjennomfører.

Samhandling:

Vi er til stede for hverandre – fra «vugge til grav». Gjennom felles tanke- og handlekraft fornyer vi oss og utvikler tjenester som bidrar til selvhjulpenhet, verdighet og livskvalitet gjennom aktiv deltakelse. Sammen skaper vi varige verdier.





3.0 Kommunikasjonsprinsipper

- Åpen – vi deler mest mulig informasjon med innbyggere, medarbeidere og media
- Aktiv – vi bruker alle aktuelle informasjons- og kommunikasjonskanaler
- Tydelig – vi har et klart språk og gjør oss forstått
- Tilgjengelig – vi er tilgjengelige i alle aktuelle informasjons- og kommunikasjonskanaler
- Planlagt – I viktige saker har vi alltid en kommunikasjonsplan
- Dialog og medvirkning – vi skal lytte til innbyggernes innspill gjennom dialog, brukermedvirkning og høringer.

Gjennom bruk av brukerundersøkelser og oppgaveutvalg sikrer vi innbyggernes stemme. Vi skal sikre offentlighetens krav på innsyn og opptre profesjonelt i kontakt med media. Ingen skal opptre som representanter for kommunen når vi deltar i samfunnsdebatten som privatpersoner.

4.0 Målgrupper

Vi skal ha tilpasset kommunikasjon til følgende målgrupper:

- Nåværende og fremtidige innbyggere og gjester i kommunen
- Nåværende og fremtidige ansatte i kommunen
- Næringsliv og potensielle nye bedrifter i kommunen
- Statlige virksomheter, nasjonale interesseorganisasjoner, Fylkesmannen, fylkeskommunen, regionale utvalg, andre kommuner og interkommunale virksomheter, utdanningsinstitusjoner, lokale lag og foreninger, andre organisasjoner og interessenter
- Media
- Folkevalgte

5.0 Strategier

5.1 Eksternt

Kommunikasjon er et viktig virkemiddel i det daglige arbeidet, og vi skal ha en åpen og effektiv kommunikasjon med omverden. Nettsider og sosiale medier er de viktigste kommunikasjonskanalene, både til ansatte og til innbyggere.

Nettsiden er vår prioriterte eksterne informasjonskanal. Informasjonen som ligger på kommunens nettside, skal være riktig og forpliktende. Virksomhetene gjør løpende kvalitetsarbeid av sitt innhold.

Vi skal alltid evaluere form, innhold og hvilke kanaler som er mest hensiktsmessig å bruke for å nå ut med informasjon, og for å skape dialog, medvirkning og samhandling med målgruppene våre.



For å oppnå dette skal vi:

- Synliggjøre kommunen slik at vi bygger tillit og omdømme
- Være tilgjengelige og til stede for våre innbyggere i aktuelle informasjonskanaler og møte innbyggerne der de møter oss
- Bruke et enkelt og tydelig språk
- Informasjonen skal være riktig og oppdatert, og skal være tilgjengelige på hjemmeside, intranett og i sosiale medier
- Vi har et digitalt førstevalg i vår kommune, men innbyggere kan ta kontakt gjennom en rekke ulike kommunikasjonskanaler
- Vi skal tilrettelegge for elektronisk dialog, digitale tjenester, selvbetjening og effektiv forvaltning
- Det skal være kort vei fra spørsmål til svar, og lett å komme i kontakt med noen som kan hjelpe

5.2 Demokrati og medvirkning

Vi skal involvere innbyggere i lokaldemokratiet, gjennom informasjon og dialog om satsningsområder, kommunale vedtak og resultater.

Det skal vi gjøre ved å:

- Være en åpen, moderne og framtidsrettet kommune, som viser at vi ønsker deltakelse og engasjement fra innbyggerne
- Gjøre det enkelt for innbyggerne å få innsikt i beslutningsprosesser, delta og involvere seg i lokaldemokratiet
- Arbeide med ulike metoder og arenaer for medvirkning

5.3 Samfunnsutvikling

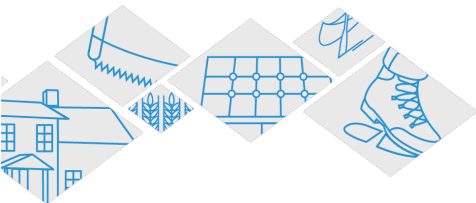
Samfunnsutvikling skjer i samspill mellom innbyggere, andre lokalsamfunnsaktører og kommunen. Vi har mange lokalsamfunn og lokale kulturer, men det er også ønskelig å bygge en felles identitet for alle kommunens innbyggere. Sammen skal vi arbeide for å utvikle lokalt næringsliv, og legge til rette for etablering av nye bedrifter.

Det skal vi gjøre ved å:

- Samhandle med innbyggere og lokale samfunnsaktørene om utviklingen av kommunen
- Inkludere innbyggere og lokalsamfunnsaktørene i planprosessene
- Skape bevissthet om lokalt arbeidsliv, og tiltrekke oss nye arbeidsplasser
- Bygge en felles identitet

5.4 Tjenester

Vi har digitalt førstevalg. Informasjon og kommunikasjon om våre tjenester, tilbud og rettigheter skal være lett tilgjengelig. Vår kommunikasjon skal innby til dialog og medvirkning.



Det skal vi gjøre ved at:

- Informasjonen er tilpasset brukerne
- Kontakt med innbyggere er basert på dialog
- Informasjonen om tjenestene skal oppleves som helhetlig, uavhengig av avdeling og informasjonskanal
- informasjon om aktiviteter i hele kommunen er lett tilgjengelig

5.5 Internt

God intern informasjon er en forutsetning for god ekstern informasjon. Når medarbeidere sitter inne med tilstrekkelig informasjon, er det lettere å gjøre en god informasjonsjobb for kommunen. Intern kommunikasjon har stor betydning for medarbeidernes trivsel og motivasjon. Informasjon skal sørge for at de ansatte er oppdatert på og føler eierskap til hendelser i kommunen. De ansatte har et selvstendig ansvar for å finne informasjonen i de ulike informasjonskanalene.

Innholdet på kommunens intranett skal være relevant for ansatte og motivere til at ansatte kan lære av hverandre og være stolte av hverandre. Intranettet skal bidra til å bygge en felles og samlende intern kultur.





Vår interne kommunikasjon skal:

- Være åpen, legge til rette for dialog og informasjonsdeling
- Bidra til et godt arbeidsmiljø, og forenkle samarbeid mellom enheter og virksomheter
- Bidra til en effektiv og hensiktsmessig utførelse av arbeidet
- Hovedkanalen for informasjon til ansatte er intranett
 - Her skal til enhver tid rutiner, retningslinjer og annen dokumentasjon av organisasjonsmessig betydning være tilgjengelig
 - Ansatte skal være informert i saker som kan få oppmerksomhet i media og blant innbyggerne, og dermed rustet til å besvare aktuelle spørsmål på vegne av arbeidsplassen sin
- Kommunikasjon til e-postgrupper skal kun benyttes når tidsperspektivet eller innholdet er kritisk. Vi skal fortrinnsvis kommunisere gjennom etablerte møtearenaer som Teams

5.6 Digital utvikling

Digitale løsninger gir fleksible og enkle former for samhandling mellom kommunen og innbyggere, og medarbeidere imellom.

Vi skal:

- Styrke digitale kanaler for å få bedre arbeidsprosesser og reduserte utgifter.
- Bruke ny informasjons- og kommunikasjonsteknologi til å være en tilgjengelig og effektiv forvaltning med gode tjenester til innbyggere og næringsliv
- Legge til rette for digital samhandling med kommunens innbyggere

5.7 Design og profil

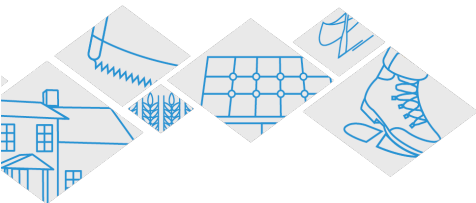
Kommunens grafiske profil skal sikre et enhetlig visuelt uttrykk og bidra til å styrke vår identitet. Profilerings i maler, annonser, trykksaker, biler, skilt, klær med mer skal følge profilhåndboken. I all kommunikasjon der Aurskog-Høland kommune er avsender, skal kommunens designprofil brukes.

Vi skal:

- Benytte vår grafiske profil i kommunal kommunikasjon
- Ha klare retningslinjer for bruk av kommunens grafiske profil, og gjøre dem kjent i hele organisasjonen
- Standardisere bruken av grafiske elementer, logoer, bilder og filmer.

5.8 Medier

Mediene er en viktig kanal. Kontakt med presse ligger fortrinnsvis til kommunedirektøren, sektor- og stabssjefer. Vi har ansvar for at saker belyses godt nok slik at kommunens syn også fremkommer der det er mulig.



Informasjonsmedarbeiderne har et spesielt ansvar for å bistå ledere med utforming av informasjon. Dette gjør vi også ved å møte media med åpenhet, proaktivt og profesjonell tilnærming.

Vi skal:

- Ha profesjonell mediehåndtering der ledere tar ansvar for innhold og kvalitet i sine svar til media. Det gjøres best ved å be media om oversendelse av spørsmålene skriftlig, og deretter sørge for innhenting av fakta fra organisasjonen.
- Legge ut pressemeldinger og kunngjøringer på kommunens nettside og i andre aktuelle informasjonskanaler
- Være tilgjengelige og ha en konstruktiv dialog med media

5.9 Omdømme

Et godt omdømme er av stor betydning for hvordan kommunen oppfattes, og svært viktig i forbindelse med rekruttering, næringsvirksomhet, tjenesteproduksjon og lokaldemokratiet. Kommunikasjon og informasjon er en viktig del av kommunens omdømmebygging. Omdømmearbeid handler om å forbedre seg, og så gjøre forbedringene kjent.

Vi skal bygge et godt omdømme:

- Alle ansatte og folkevalgte er kommunens ambassadører. Hver enkelt har et selvstendig ansvar for å bidra til at kommunens tillit og omdømme blir ivaretatt
- Innbyggerne skal møtes med tillit og respekt
- Kommunens omdømme skapes gjennom de inntrykkene innbyggerne får i kontakt med den enkelte ansatte og folkevalgt

Kommunens hjemmeside og sosiale medier er våre vindu utad og skal brukes til markedsføring av kommunen. Aktiv bruk av disse kanalene, relevante fagblader, www.ks.no, Kommunal Rapport og eksempelvis LinkedIn er viktige verktøy ledere bør bruke i omdømmebyggingen.

6.0 Ansvar og roller

Kommunikasjon er et lederansvar. Ledelsen er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien gjennomføres og etterlevs. Strategien er viktig for at medarbeiderne skal være oppdatert på det de til enhver tid trenger for å utøve sitt arbeid og ha kjennskap til viktige hendelser i kommunen.

Følgende prinsipper gjelder for organiseringen av kommunens kommunikasjons- og informasjonsarbeid:



- Kommunikasjonsansvar er et ledelsesansvar som følger linjeprinsippet. Det betyr at den som har ansvaret for en tjeneste også har ansvaret for å informere om denne tjenesten. Dette ansvaret kan delegeres ved behov
- Hver enkelt kommunalsjef og stabssjef har ansvar for å profilere kommunen positivt, og formidle informasjon om sin sektor/stab. Dette innbefatter dialog med media i utfordrende saker, og formidling av positive saker
- Kommunedirektøren har ansvar for å koordinere kommunikasjon som angår hele kommunen/flere enheter/flere områder
- Informasjonsmedarbeiderne er ansvarlig for utvikling, vedlikehold av kommunens informasjonskanaler og kan bistå med koordinering og formidling av informasjon fra sektor og staber
- Som kommunalt ansatt blir man ofte assosiert med stillingen man har også i private sammenhenger. Grensen mellom når man opptrer som privatperson eller som ansatt i Aurskog-Høland kommune kan i noen sammenhenger være vanskelig å skille for andre. Derfor må alle være bevisst sitt ansvar som ansatt i kommunen, og være tydelig på hvilken rolle de til enhver tid innehar.

Kommunens krisekommunikasjonsplan tas i bruk når kommunedirektøren har satt krisestab.

