



ÅMLI KOMMUNE  
- BYGDA FOR ALLE



Kommunikasjonsstrategi for Åmli kommune

Vedtatt i kommunestyret 26.3.2015, sak 15/19

# INNHold:

<b>1</b>	<b>Innledning</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Overordnede prinsipper</b> .....	<b>3</b>
	2.1 <i>Informasjonsprofil</i> .....	3
	2.2 <i>Mål</i> .....	3
	2.3 <i>Intensjoner</i> .....	4
	2.4 <i>Målgrupper</i> .....	4
	2.5 <i>Forankring av informasjonsarbeidet</i> .....	4
	2.6 <i>Statens retningslinjer for offentlig informasjonsarbeid</i> .....	5
	2.7 <i>Forutsetninger for måloppnåelse</i> .....	5
<b>3</b>	<b>Roller og oppgaver</b> .....	<b>5</b>
	3.1 <i>Administrativt</i> .....	5
	3.2 <i>Politisk</i> .....	6
	3.3 <i>Kontakt med media</i> .....	6
	3.4 <i>Hvem kan uttale seg om hva?</i> .....	6
<b>4</b>	<b>Grunnleggende prinsipper for kommunens strategier</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Strategiene</b> .....	<b>7</b>
	5.1 <i>Strategi 1</i> .....	7
	5.2 <i>Strategi 2</i> .....	8
	5.3 <i>Strategi 3</i> .....	8
	5.4 <i>Strategi 4</i> .....	9
	5.5 <i>Strategi 5</i> .....	10
	5.6 <i>Strategi 6</i> .....	11

# 1 Innledning

Åmli kommune er en liten kommune med ca. 220 ansatte. Den kommunale virksomheten består av 11 avdelinger med hver sin avdelingsleder som er direkte under Rådmannen. Det bor i overkant av 1800 innbyggere i vår vidstrakte kommune. I kommuneplanen 2007/2019 finner vi kommunens visjon og målsetting:

## Visjon:

- *Åmli kommune - bygda for alle.*

## Målsetting:

- *Sikre eksisterende arbeidsplasser og skape grunnlag for utvikling av flere nye, varierte arbeidsplasser i forhold til heltids- og deltids plasser, og varierte i forhold til tjenesteyting og livskvalitet.*
- *Skape gode bomiljø i sentrum og ute i grendene basert på ei bærekraftig utvikling med vekt på trygghet, trivsel og livskvalitet.*
- *Kommunens vedtatte grafiske profil brukes både internt og eksternt.*

## 2 Overordnede prinsipper

### Intensjoner og mål

Strategien omfatter både intern og ekstern informasjon.

For å oppnå et godt resultat i informasjonsarbeidet må det være åpenhet for å tenke nytt og å bruke den teknologien som gir best effekt. Det betyr ikke at alt som er gjort så langt skal endres på, men at andre og nye informasjonskanaler vurderes fortløpende slik at tilgjengelig teknologien benyttes på best mulig måte.

### 2.1 Informasjonsprofil

Åmli kommune legger vekt på åpenhet og tilgjengelighet i sitt forhold til innbyggere, ansatte og medier og praktiserer en aktiv informasjon i positive så vel som i negative saker.

Informasjonen skal være

- *saklig og korrekt*
- *lett tilgjengelig og lett å forstå*

### 2.2 Mål

Kommunikasjonsstrategien skal

- sikre den enkelte innbygger og virksomhet reell tilgang til informasjon om kommunens aktiviteter og gi innbyggerne og de ansatte størst mulig kjennskap til kommunens planer, virksomheter og rammebetingelser
- sikre den enkelte innbygger informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- sikre lik og alminnelig tilgang til å delta aktivt i den demokratiske prosessen
- styrke kommunens forhold til innbyggere, ansatte, samarbeidspartnere og andre

## 2.3 *Intensjoner*

Informasjonsstrategien skal

- sikre integreringen av informasjons- og kommunikasjonsoppgavene i kommunens arbeid
- sikre at informasjon og kommunikasjon står sentralt i alt omstillingsarbeid og at informasjon og kommunikasjon brukes som viktige verktøy i møtet med nye kommunale utfordringer
- fastsette lederansvaret for intern og ekstern informasjon
- sette intern og ekstern kommunikasjon og informasjon på dagsorden innenfor alle kommunens avdelinger og sørge for at ansvar og oppgaver defineres tydelig
- føre til en proaktiv pressehåndtering som bidrar til å sette/styre dagsorden i større grad enn tidligere
- sørge for en bevisst og enhetlig profilering av kommunen og gjøre den mer synlig i mediebildet

## 2.4 *Målgrupper*

### Intern kommunikasjon

- Ansatte
- Tillitsvalgte
- Folkevalgte

### Ekstern kommunikasjon

- Kommunens innbyggere
- Næringsliv
- Medier
- Utflyttede Åmlifolk
- Eiere av hytter og fritidsboliger
- Turister
- Potensielle tilflyttere

## 2.5 *Forankring av informasjonsarbeidet*

- Kommuneplanen (samfunnsdel og arealdel)
- Handlingsprogram og økonomiplan
- Øvrige kommunale planer og reglement
- Fylkesplaner
- Lov om kommuner og fylkeskommuner (Kommuneloven §4)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (Forvaltningslova)
- Lov om offentlighet i forvaltningen (Offentleglova)
- Lov om arbeidervern og arbeidsmiljø m.v. (Arbeidsmiljøloven)
- Lov om offentlige tjenestetvister (Tjenestetvistloven)
- Hovedavtalen i kommuner og fylker (Hovedavtalen)
- Andre særlover

## 2.6 Statens retningslinjer for offentlig informasjonsarbeid

De fem hovedprinsippene i statlig informasjonspolitik skal ligge til grunn for informasjonsarbeidet i Åmli kommune:

- **Kommunikasjonsprinsippet** – kommunen skal drive målrettet kommunikasjon. All informasjonsvirksomhet skal ta hensyn til senders og mottakers behov
- **Prinsippet om aktiv informasjon** – informasjon fra kommunen skal være utformet med utgangspunkt i brukernes behov og forutsetninger
- **Helhetsprinsippet** – informasjon fra kommunen skal utformes og samordnes slik at den fremstår entydig og helhetlig for mottakeren
- **Linjeprinsippet** – utforming av korrekt informasjon skjer der fagansvaret ligger
- **Prinsippet om informasjon som et lederansvar** – ledelsen er ansvarlig for at kommunens prinsipper i informasjonspolitikken gjennomføres, og for at medarbeiderne har nødvendig informasjonskompetanse og ressurser til å gjennomføre arbeidsoppgavene

## 2.7 Forutsetninger for måloppnåelse

### Informasjonsprinsippene må ses i sammenheng med hovedhensiktene

I utgangspunktet kan ikke linjeprinsippet fungere dersom ikke prinsippet om informasjon som ledelsesansvar får gjennomslag. For å oppfylle intensjonene i informasjonspolitikken er det dessuten svært viktig at linjeprinsippet blir avpasset helhetsprinsippet.

### Høy oppmerksomhet på intern informasjon

God intern kommunikasjon og informasjon er en viktig forutsetning for god ekstern informasjon og kommunikasjon. Det er derfor nødvendig å se sammenhengen mellom den interne og eksterne informasjonsvirksomheten og ta hensyn til dette både i organisering og planlegging av tiltak.

## 3 Roller og oppgaver

### 3.1 Administrativt

I Åmli kommune har rådmannen et overordnet kommunikasjonsansvar. Kommunikasjonsoppgavene er desentralisert og lagt til alle avdelingslederne. De har et ansvar for aktivt å informere om sitt fagområde. Noen felles kommunikasjonsoppgaver er lagt til:

- Ansvarlig for publisering på kommunens webside og kommunens facebookprofil er arkiv- og systemansvarlig som også er ansvarlig for kommunens annonsering i ÅmliAvisa. I andre aviser annonserer avdelingslederne i selv.
- Ansvarlig for publisering på kommunens ansattportal er HMSK-/beredskaps-/personlrådgiver.
- Informasjonssenteret: Generell kommunikasjon rettet mot publikum

I større prosjekter og felles satsningsområder skal nødvendige kommunikasjonsstrategier beskrives spesielt som en del av planarbeidet.

Ved kriser erstattes informasjonsstrategien av kommunens beredskapsplan.

### Alle har ansvar for informasjon.

Denne måten å organisere kommunikasjonsarbeidet på innebærer at hver enkelt medarbeider i Åmli kommune har et selvstendig ansvar for å kommunisere aktivt og holde seg informert om sin virksomhet.

### **3.2 Politisk**

Ordfører er Åmli kommunes talsmann og representerer kommunens offentlige syn.

Generelt sett har ordfører et ansvar for å være tilgjengelig for publikum.

Ordføreren har ansvar for at politiske møter er best mulig tilgjengelig for publikum og media.

### **3.3 Kontakt med media**

Dette omfatter både å ta initiativ til å gi informasjon, og å kommentere kommunens virksomhet overfor de ulike medier. I Åmli er det et lederansvar å gjøre dette, Åmli kommune har derfor ikke en pressetalsperson til å utføre denne oppgaven. Avdelingslederne finner selv praktiske ordninger for sin mediekontakt innenfor sin avdeling.

*Når kriseledelsen i Åmli kommune er satt, erstatter beredskapsplanen denne kommunikasjonsstrategien.*

### **3.4 Hvem kan uttale seg om hva?**

I Åmli kommune kan alle fast ansatte medarbeidere gi opplysninger om fakta vedrørende egne arbeidsoppgaver.

Vurderinger av økonomisk, administrativ eller faglig karakter er et lederansvar.

Administrasjonen skal ikke gjøre politiske vurderinger.

Som privatperson har kommunalt ansatte i sin alminnelighet samme adgang som andre til å rette offentlig kritikk mot styre og stell i den kommunen de er ansatt i.

Når det gjelder forhold som hører inn under eget arbeidsområde, kan det stille seg annerledes, spesielt for den som har lederansvar. Her kommer den ansattes lojalitetsplikt overfor arbeidsgiver inn. Det er ønskelig at en i slike tilfeller skal gå tjenestevei med sine kritiske synspunkter.

Disse hensyn gjelder ikke når ansatte uttaler seg til media i kraft av sin rolle som tillitsvalgt.

Innen fagområder med lovbestemt taushetsplikt gjelder retningslinjer utarbeidet av fagansvarlige.

Ansatte forholder seg for øvrig til media etter Kommunenes Sentralforbunds anbefalte generelle retningslinjer og Åmli kommunes etiske retningslinjer og Informasjonsreglementet. Retningslinjene for sosiale medier ligger i Informasjonsreglementet.

## **4 Grunnleggende prinsipper for kommunens strategier**

### **Bevisst bruk av informasjon som virkemiddel i kommunens oppgaveløsning**

Bevisst bruk av informasjon som virkemiddel skal styrke kommunens muligheter for måloppnåelse, og derfor må kommuneadministrasjonen tilegne seg kompetanse på bruk av informasjon som styrings- og problemløsningsverktøy.

### **Økt kvalitet på informasjonsvirksomheten**

Kommunen skal sette søkelys på kvaliteten på alle deler av informasjonsvirksomheten og sikre at all intern og ekstern informasjon er i samsvar med kommunens strategiske mål for informasjonsarbeidet.

## Bevisst bruk av den kommunale profilen

All informasjon skal følge helhetsprinsippet og bidra til at kommunen fremstår med en enhetlig profil hos mottakerne. Dette gjelder intern og ekstern informasjon - både elektronisk og på papir.

## Elektronisk informasjon/internettpresentasjon

Kommunen skal satse på tilrettelegging av elektronisk informasjon i ansattportalen, på kommunalt nettsted, på facebook og i informasjonssenteret. Ansattportal- og informasjonen på nettsted/facebook skal styres av de med ansvar for godkjenning og vedlikehold/oppdatering av innhold i informasjonsbasene.

# 5 Strategiene

## 5.1 Strategi 1

### Åmli kommune skal føre en åpen og aktiv mediepolitikk

Åmli kommunens ledere skal være mediebevisste og skal aktivt benytte media for å nå ut med informasjon til, og kommunisere med publikum. Det gjelder å løfte frem sakene som har samfunns- og lokal interesse.

Åmli kommune ønsker å styrke samarbeidet med media. Dette skal bidra til å skape trygghet og forståelse for partenes roller. Budskap skal være klare og forståelige.

[www.amli.kommune.no](http://www.amli.kommune.no) er hovedkanal for informasjon til innbyggerne. I tillegg til vår hjemmeside benytter vi følgende kanaler:

- ÅmliAvisa
- Agderposten
- Fagtidsskrifter/fagpresse

Åmli kommune skal ha en kommunikasjonsplan for hver sak. Hvordan være proaktiv i forhold til media, også fagpresse og nasjonale media.

- Hva er saken, hvor bør den presenteres, hvem ønsker du å nå?

Etablere rutiner for tett kontakt med media i forbindelse med politisk saksgang.

Utarbeide retningslinjer for mediekontakt med sjekkliste.

Klare og gode retningslinjer for mediekontakt. Faste møtepunkter mellom redaktører og ledergruppe.

Gjennomføre medieopplæring for avdelingsledere og nøkkelpersoner

Bevisstgjøre alle avdelingslederne slik at de mer aktivt benytter pressen og øvrige kommunikasjonskanaler. Dette skal evalueres i ledersamtaler

Medieopplæring av avdelingslederne. Øke kompetansen i bruk av språk for å skape gode medieoppslag

### MÅL:

Media får større innsikt i og kunnskap om kommunens virksomhet og blir dermed i bedre stand til å dekke saksområder i sin helhet, ikke bare i enkeltsaker.

Større kunnskap om, og troverdighet til, kommunal virksomhet hos publikum - bedre forhold til media – bedre omdømme.

## 5.2 Strategi 2

### Åmli kommune skal være offensiv i forhold til å utnytte nye teknologiske løsninger

Elektroniske informasjons- og kommunikasjonsløsninger muliggjør mer fleksible og enklere former for samhandling mellom forvaltningen og dens brukere og de ansatte imellom. Bruk av informasjonsteknologi gir muligheter til en mer brukerorientert organisering og lokalisering av forvaltningens tjenesteområder. Sosiale medier implementeres i kommunens teknologiske mediestrategi.

Videreutvikle en tetttest mulig integrasjon mellom intern og ekstern kommunikasjon slik at den gjøres tilgjengelig for alle ved minst mulig bruk av tid.

Videreutvikle verktøyet vi bruker for å oppdatere internett og ansattportal.

Videreutvikle interaktivitet i interne og eksterne skjema- og kommunikasjonsløsninger for å sikre optimal nytteverdi.

Videreutvikle papirløs politisk forvaltning.

Åmli kommune skal ha flest mulige selvbetjeningsløsninger lett tilgjengelig på internett og ansattportal. Etablere gode rutiner for å sikre at vår elektroniske kommunikasjon blir oppdatert løpende og alltid er tilgjengelig, også på sosiale medier.

I størst mulig grad få kommunens utsendelser elektroniske.

Videreutvikle elektroniske meldingssystemer (eksempelvis innen UPS beredskap og helsenett).

#### MÅL:

Internett skal gi publikum og ansatte muligheter for raskt og effektivt å kunne hente ut ønsket kommunikasjon og tjenester fra kommunens ulike databaser ved størst mulig grad av selvbetjening.

Ansattportal muliggjør rask, effektiv og enhetlig kommunikasjonsformidling til og mellom alle ansatte - samtidig. Mulighet for selvbetjening sparer bruk av egen og andre ansattes tid.

De teknologiske løsninger skal bidra til en forbedret informasjonsutveksling og dialog mellom publikum og de folkevalgte og Åmli kommune som organisasjon.

Publikum, ansatte og politikere skal bli bedre informert om kommunens virksomhet – noe som skaper bedre omdømme.

Flere som følger med på hva som skjer - følge av tilgjengelighet og aktuelt innhold. Dette vil medvirke til at publikum får kunnskap om og benytter seg av ulike tilbud i større grad.

Økt tilgjengelighet til Åmli kommune og økt mulighet for tilbakemeldinger fra innbyggerne – brukermedvirkning og deltakelse i den offentlige debatt.

Kostnadsbesparelse og helhetlig profil ved samkjøring av annonser og andre publikasjoner

## 5.3 Strategi 3

### Åmli kommune bruker et sett av informasjonskanaler for å nå ut med informasjon til lokalsamfunnet

For å gjøre informasjon tilgjengelig for flest mulig brukergrupper vil Åmli kommune bruke flere og varierte informasjonskanaler med ulikt tilgjengelighetsnivå.

#### Ekstern kommunikasjon, de viktigste kommunikasjonskanalene:

Kommunens hjemmesider på internett [amli.kommune.no](http://amli.kommune.no) er under stadig utvikling, også i retning av mest mulig dialogpreget kommunikasjon.



Direkte publikumskontakt som skjer i Informasjonssenteret og i møter mellom ansatte og publikum, i åpne møter, i skoler, institusjoner, fritidsklubber o.l. Her dominerer muntlig kommunikasjon, men også skriftlighet benyttes.

Velkomstbrev til nye innbyggere distribueres ved mottak av oppdaterte lister fra Folkeregisteret.

Fellesannonsering i lokalpressen når de fleste husstandene i kommunen. Den skal gi publikum informasjon om politisk møtevirksomhet, kunngjøringer og ledige stillinger. Alle kunngjøringer legges i tillegg ut på våre internettsider. Minimalisere annonser i media, referanse til Åmlis internettsider.

Lokale og nasjonale media (avis/radio/TV) representerer informasjonskanaler som når publikum lett, er mest dagsaktuelle og benyttes av mange. Åmli kommune skal bidra til at disse kanalene gis tilgang til all relevant informasjon fra og kommunikasjon til organisasjonen - hovedsakelig fra våre internettsider.

Kommunestyremøte på nett. Alle kan følge saker historisk fra arkiv

Sosiale media:

- Facebook - legge ut saker vi ønsker innspill og dialog på
- Fortløpende - vurdere andre sosiale medier

Informasjonskanalene skal inneholde tema/stoff som gir publikum aktuell informasjon om administrativ og politisk virksomhet, tjenestetilbud og planer

Gode rutiner for annonsering av ledige stillinger - på internett og i media

All annonsering/kunngjøring samordnes

Trykking av alt informasjonsmateriell (eks. visittkort, brosjyrer, osv.) samordnes gjennom rammeavtale med trykkeri

Ved større prosjekter skal det utarbeides egne kommunikasjonsplaner. Kommunikasjonen skal legges ut på internett- og ansattportal

Avdelingenes eksterne kommunikasjonsarbeid skal beskrives i virksomhetsplanene og lederavtaler

Hver avdelingsleder er delegert kommunikasjonsansvaret for sin avdeling

## **MÅL:**

Innbyggerne har god tilgang til og mulighet for å gi tilbakemeldinger til organisasjonen

Innbyggerne er informert om kommunens virksomhet

Innbyggerne har kunnskap om ulike kulturtilbud

Næringslivet har nødvendig informasjon om og kommunikasjon med organisasjonen

Ansatte er oppdatert i forhold til tjenestetilbud og politisk virksomhet

## **5.4 Strategi 4**

### **Åmli kommune skal videreutvikle sin interninformasjon**

God intern kommunikasjon er en forutsetning for at ansatte og ledere skal greie å utføre sine oppgaver og trekke i samme retning.

Den enkelte medarbeider skal ha forståelse for og kunnskap om kommunens totale virksomhet for å kunne gi god og riktig informasjon.

Alle ansatte skal ha rollestyrt tilgang til ansattportalen. Ansattportalen skal ha egne avdelingssider når verktøy som gjør dette mulig er på plass. Dette innebærer et ansvar hos den enkelte ansatte om å holde seg orientert. Avdelingslederne vil være ansvarlig for at all informasjons når ut til ansatte.

Internkommunikasjon gir alle ansatte tilgang til samme informasjon og muligheter for dialog - samtidig.

- Et attraktivt organ for felles kommunikasjon og økt kunnskap om de ulike arbeidsplassene i Åmli kommune.

Intern kommunikasjon skal bidra til å skape en bedriftskultur med åpne holdninger og godt samhold innad i organisasjonen - vi tar vare på hverandre.

Internkommunikasjonen skal medvirke til å skape en felles plattform.

Skape en holdning om at kommunikasjon sikrer forståelse og samarbeid rundt deres egen og andre avdelingers tjenesteproduksjon

Det skal stå pc-er sentralt plassert (kantine, personalrom, osv.) i avdelinger hvor ikke alle ansatte har egen pc

Alle større prosjekter legges ut på ansattportal med løpende informasjon

Det skal i størst mulig grad benyttes elektroniske interne skjema.

Avdelingenes interne kommunikasjonsarbeid skal beskrives i planer og lederavtaler.

Det skal gis kontinuerlig opplæring til redaktører.

## MÅL

Gir alle ansatte tilgang til samme informasjon og muligheter for dialog - samtidig.

Et attraktivt organ for felles kommunikasjon og økt kunnskap om de ulike arbeidsplassene i Åmli kommune.

Intern kommunikasjon skal bidra til å skape en bedriftskultur med åpne holdninger og godt samhold innad i organisasjonen - vi tar vare på hverandre.

Internkommunikasjonen skal medvirke til å skape en felles plattform

## 5.5 Strategi 5

### Åmli kommune ønsker å legge til rette for best mulig dialog med innbyggerne

Et ledd i å styrke lokaldemokratiet er å skape større interesse og engasjement for politiske saker i lokalmiljøet. Legge til rette for offentlig debatt spesielt gjelder det for yngre personer som er fremtidens velgere.

Gjennom engasjement og dialog blir innbyggere, politikere og administrasjon informert om utfordringer, problemstillinger og alternative løsninger.

Ved å skape åpne arenaer legges det til rette for gjensidig kommunikasjon og muligheter for innspill i en tidlig fase i saksbehandlingen, samt at det skapes muligheter for de folkevalgte for å utføre sin ombudsrolle. Internett og sosiale media er viktige verktøy.

Åpne møter om større saker eller planer mellom publikum og politikere og/eller administrasjonen.

Aktuelle saker under behandling i Åmli kommune legges ut på internett og Facebook

Legge ut høringer på enkeltsaker på internett og i Informasjonssenteret.

Elektroniske skjema for innbyggerinitiativ og høringer

Spørretime i kommunestyret

Tilrettelegge for fast møteplass med ordfører i rådhusets 1.etasje og på internett.

Det gjennomføres ulike medvirkningsprosesser slik som høringer/offentlig ettersyn i aktuelle saker - disse legges ut på Internett - media lenker aktuelle artikler opp mot kommunens hjemmesider.

## MÅL

Større deltakelse og engasjement i utviklingen av lokalsamfunnet

En god kommunikasjonsutveksling til nytte for innbyggere, folkevalgte og administrasjon.

## 5.6 **Strategi 6**

### **Åmli kommune skal profilere kommunen med de egenskapene som Åmli kan tilby.**

Åmli kommune skal ha en tydelig og urokkelig strategi på annonsering og bruk av sponsormidler.

All annonsering og sponsorvirksomhet skal ha dobbel eksponering.

Åmlis kvaliteter skal eksponeres.

Åmli skal kun ha gode og målbare annonser.

I alle former for sponsering skal Åmli profileres på en måte som gir størst mulig synlighet.

### **MÅL**

Det skapes oppmerksomhet på Åmli

Åmli oppfattes som en interessant kommune å jobbe i

Åmli oppfattes som en interessant kommune å bo i

Åmli oppfattes som innovativ

