



Bamble
kommune

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI 2018 - 2021



Vedtatt i Bamble kommunestyre - sak 73/18 - 13.09.2018

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI



Ordfører Hallgeir Kjeldal /
Rådmann Tore Marthinsen

«Kommunikasjonsstrategi 2018-2021» for Bamble kommune skal være førende for alle ansatte som kommuniserer på vegne av kommunen.

Kommunikasjon er et virkemiddel for å nå kommunens mål om god dialog og samhandling. Strategien skal sikre helhet og sammenheng i kommunikasjonsarbeidet og fungere som en veileder for hvordan vi ønsker å kommunisere. Målet er å videreutvikle kommunens tjenester gjennom god intern og ekstern kommunikasjon.

Kommunikasjonen i Bamble kommune skal være tydelig og målrettet. Kommunens verdier ligger til grunn for kommunikasjonen internt og eksternt: **Engasjert, kompetent og respekt.**

Informasjon fra Bamble kommune skal kjennetegnes av et klart språk. Klart språk er riktig og brukertilpasset kommunikasjon hvor brukerne får informasjonen de har behov for, forstår den og kan bruke den riktig.

Ordfører er kommunens øverste politiske leder og uttaler seg på vegne av Bamble kommune. Rådmannen er kommunens øverste administrative leder og uttaler seg på vegne av administrasjonen om faglige vurderinger. Kommunen har oppgaver som tjenesteyter, myndighetsutøver, samfunnsutvikler og representerer en demokratisk arena. Målet er at innbyggerne skal være fornøyde med tjenestetilbudet som tilbys.

Bamble kommune ble i 2016 kåret til fylkesvinner i Forbrukerrådets kommunetest hvor informasjonsområdet fikk 100 %. Gjennom disse testene skal vi være blant de beste. Denne strategien skal bidra til at kommunen også fremover leverer gode tjenester samt videreutvikler informasjonskanaler i samsvar med innbyggernes behov.

Bamble kommune ser det som svært viktig å kunne gi god informasjon om kommunen sitt arbeid og på den måten kunne bedre kunnskapen om hva kommunen driver med. Bamble kommune praktiserer meroffentlighet slik at forvaltningens saksdokumenter er offentlige så langt det ikke er gjort unntak i lov eller i medhold av lov. Gjennom offentlig journal kan innbyggerne identifisere saker og dokumenter.

1 Kommunikasjonsutfordringer

- Aktivt benytte valgte kommunikasjonskanaler
- Ha oppdatert og tilgjengelig informasjon om kommunen og kommunale tjenester
- Bruke et klart språk og vedtatt grafisk profil

2 Kommunikasjonsmål

Kommunen er en stor organisasjon som daglig gir mange ulike tjenester til innbyggerne. Hovedmålet med kommunikasjonsstrategien er å gi god og riktig informasjon om kommunen og bidrar til økt deltakelse i demokratiske prosesser. Bamble ønsker å fremstå som en attraktiv kommune å vokse opp i og å bli gammel i. Dette arbeidet er spesielt viktig i kommende periode med blant annet ny ungdomsskole, ny E-18 og fremtidig næringsutvikling. Kommunikasjonsarbeidet skal bidra til at våre ansatte er godt orientert om kommunens virksomhet, slik at de kan yte best mulig tjenester.





2.1 Kommunikasjonsmål (internt)

- Kunnskapsdeling mellom fagområdene
- Aktivisere og motivere ansatte til å delta i utviklingen av kommunens tjenester
- Være serviceinnstilte tjenesteytere og gode informatører om kommunen

2.2 Kommunikasjonsmål (eksternt)

- Kommunikasjonsarbeidet skal ha et tydelig og klart språk (som skaper tillit i befolkningen)
- Gjøre innbyggerne kjent med kommunens tjenestetilbud og rolle som samfunnsaktør
- Skape engasjement og interesse hos innbyggerne og gi mulighet for medvirkning og deltakelse i både tjenester og demokratiske prosesser
- Vise frem Bamble kommune som en god kommune å bo og arbeide i og bidra til at kommunen oppleves som en attraktiv plass for næringsutvikling

3 Målgruppe - hvem skal vi kommunisere med?

- Alle som bor og/eller arbeider i Bamble kommune
- Politikere
- Mediene
- Næringslivet/reiselivet
- Samarbeidspartnere
- Frivillige
- Nasjonale og regionale myndigheter
- Fylkeskommuner og andre kommuner
- Potensielle tilflyttere
- Hytteeiere, turister og besøkende

Ulike målgrupper krever ulik tilnærming. Det er derfor viktig i alt kommunikasjonsarbeid å identifisere målgruppene og velge riktige kommunikasjonskanaler.



4 Kommunikasjonsprinsipper



Kommunens organisasjon skal legge til rette for at følgende prinsipper blir førende for kommunikasjonsarbeidet:

- Planlagt
- Tydelig
- Aktiv kommunikasjon
- Tilstedeværende
- Målrettet
- Brukervennlig for alle
- Deltakende
- Klart språk

Kommunens kommunikasjon skal også bidra til at alle kan delta aktivt uavhengig av funksjonsevne. Universell utforming betyr «tilgjengelig for alle» og målet er at kommunikasjonsløsningene kommunen velger å bruke, skal kunne brukes av alle.

5 Budskapet

Kommunens informasjon skal:

- være lett tilgjengelig, sann og troverdig
- bidra til at publikum har et realistisk forventningsnivå
- gi relevant informasjon
- aktivt opplyse og veilede om tjenestetilbudene og om folks rettigheter
- formidle kunnskap om politiske saker og prosesser

6 Ytringsfrihet og ytringsansvar

Alle ansatte oppfordres til å ta en aktiv del i arbeidet med å forbedre kommunens tjenester og arbeidsmiljø. Ledere i kommunen har ansvar for å skape en organisasjonskultur hvor ansatte opplever det trygt å komme med synspunkter, herunder positive og negative, samt forslag til forbedringer.

Ytringsfrihet er en grunnstein i et fungerende demokrati og i Norge er ytringsfriheten nedfelt i Grunnloven. Alle ansatte har som privatpersoner frihet til å ytre seg offentlig, også om forhold knyttet til kommunens virksomhet. Spesielle hensyn kan imidlertid begrense ansattes ytringsfrihet, bl.a. forhold knyttet til ansattes taushetsplikt.

Med ytringsfrihet følger også et ytringsansvar. Ansatte må vurdere sine ytringer i forhold til den rollen man har i kommunen. Kommunestyret har vedtatt etiske retningslinjer, hvor det bl.a. er fokus på bruk av sosiale medier. (Se etiske retningslinjer). Det er kommunens ledelse som har myndighet til å uttale seg på vegne av kommunen. Myndighet til å uttale seg kan gis til andre ansatte, bl.a. faglige spørsmål.





7 Omdømmearbeid

Kommunens omdømme skapes gjennom de inntrykkene menneskene får i sin kontakt med kommunen og tjenestene kommunen tilbyr. I tillegg må kommunen aktivt fortelle om positive forhold og om den demokratiske prosessen.

8 Digital kommunikasjon

Kommunens digitaliseringsstrategi skal understøtte kommunens behov for digital kommunikasjon. I dialog med de vi yter tjenester til skal Bamble kommune aktivt utnytte mulighetene i bruken av digitale kommunikasjonskanaler. Vi skal være oppdatert på kunnskap om bruken av kanalene (sosiale medier) og relevante verktøy som inngår. Vi skal videreutvikle oss og kontinuerlig forbedre innbyggerdialogen.

9 Roller og ansvar

God rolleforståelse og en klar ansvarsdeling er en forutsetning for godt kommunikasjonsarbeid. Alle som arbeider i Bamble kommune skal bidra til at kommunen kommuniserer på en god og tillitsvekkende måte.

9.1 Politikere

- oppfordres til å synliggjøre politiske vedtak og prosesser, samt bidrar til debatt om viktige samfunnsproblemer

9.2 Ledere skal

- kommunisere virksomhetens mål og strategier til sine medarbeidere
- innhente, spre og tilrettelegge informasjon om sitt område
- vedlikeholde nett- og papirbasert informasjon om egen enhet/ virksomhet
- søke faglige råd hos kommunikasjonsrådgiver og servicetorg ved behov

9.3 Ansatte skal

- bidra til formidling av kunnskap fra eget fagområde
- oppdatere seg på tilgjengelig informasjon om organisasjonen og eget fagområde
- bidra til kunnskapsdeling og erfaringsutveksling
- være gode ambassadører for kommunen

9.4 Kommunikasjonsrådgiver skal



- være en faglig ressurs
- bistå ledere og ansatte på virksomheter og avdelinger ved utforming og gjennomføring av tiltak
- gi kommunikasjonsfaglige råd til politisk ledelse, ledere og ansatte samt styrke deres kompetanse i møte med mediene
- oppdatere og utvikle kommunens nettsider og ansattportal
- følge med på utviklingen av og i sosiale medier
- oppdatere kommunens sosiale medier og veilede virksomheter i opprettelse og bruk av disse

10 Kommunikasjonskanaler

Bamble kommune skal forholde seg til mange målgrupper, da kreves en bevissthet rundt valg av egnede kanaler.

Uavhengig av kanal skal kommunikasjonen være faktabasert, brukervennlig, ha en gjenkjennelig profil og et klart språk. Kommunen arbeider mot det nasjonale kravet om et digitalt servicetorg, blant annet flere digitale tjenester og elektronisk postkasse (KS Svarut/Altinn).

10.1 Ansattportal

Ansattportalen skal være den prioriterte hovedkanalen for intern kommunikasjon. Den skal være et effektivt oppslagsverk for ansatte og legge til rette for god samhandling og kunnskapsdeling. Den skal sørge for effektive arbeidsprosesser gjennom moderne verktøy på tvers i organisasjonen.

10.2 Nettsider

Kommunens nettside www.bamble.kommune.no er vår viktigste og prioriterte eksterne kanal. Den skal være oppdatert, brukervennlig og gi lett tilgang til alle våre tjenesteområder, fagområder og politiske saker. Nettsiden skal kontinuerlig utvikles til å gi bedre digitale løsninger og dialog med innbyggerne.

10.3 E-post

E-post er en enkel måte å kommunisere på både internt og eksternt i en kommune. Det er kommunens jobb å sikre at e-post blir behandlet som saksdokumenter og må håndteres i samsvar med de regler som gjelder for journalføring, arkivering og innsyn. Kommunikasjonen i e-post skal være tydelig og presis og en huskeregel er at man som ansatt representerer Bamble kommune. Den enkelte ansatte må være bevisst på hva og med hvem man deler informasjon.

10.4 Sosiale medier

Virksomheter kan bruke sosiale medier som en av flere kanaler i sin kommunikasjon der det er hensiktsmessig. Ansatte kan også bruke sosiale medier både som privatpersoner og som representanter for en offisiell konto opprettet på vegne av kommunen. Alle har rett til å ytre seg og gi uttrykk for egne meninger, med mindre opplysningene er taushetsbelagte eller i strid med lojalitetsplikten som gjelder i arbeidsforholdet. (Se etiske retningslinjer)





10.5 Aviser

Kommunen benytter flere lokale aviser og tidsskrifter, deriblant bruken av kunngjøringer i den trykte papirutgaven. Generell informasjon om saksgangen i reguleringsaker skal kunngjøres i minimum en lokalavis, jfr. plan- og bygningsloven. All annen kunngjøring som f.eks. åpne møter og ledige stillinger, vises på kommunens nettsider og andre aktuelle digitale kanaler.

10.6 Visuell kommunikasjon

Bamble kommune har en vedtatt grafisk profil. Denne skal brukes for å sikre gjenkjennelighet. I all informasjon og kommunikasjon fra kommunen skal det være tydelig at det er Bamble kommune som er avsender.

11 Media og krisekommunikasjon

Forholdet til pressen er viktig for å sikre en god dekning av kommunens aktiviteter. Det skal legges til rette for god og effektiv mediehåndtering gjennom medieovervåking, presseberedskap, medierådgiving og utarbeidelse av medieplaner. Media skal oppfatte oss som åpen, tilgjengelig, profesjonell og synlig.

Riktig kommunikasjonshåndtering i krisesituasjoner er avgjørende. Ved kriser som utløser bruk av kommunens interne beredskapsplaner, følges de instruksjoner for kommunikasjon herunder det kommunikasjonsansvar som er nedfelt der.





**Bamble
kommune**



Foto: Thom Roar Halvorsen

Bamble kommune

Postadresse: Pb. 80, 3993 Langesund
Besøksadresse: Rådhuset, Kirkevn. 12
Sentralbord: 35 96 50 00

postmottak@bamble.kommune.no
www.bamble.kommune.no

