



# Kommunikasjonsstrategi 2017-2020

Vedtatt i Time kommunestyre 05.12.2017



**Time kommune**

# Innleiing

Kommunikasjonsstrategien skal byggja opp under visjonen og dei overordna måla til kommunen. Samtidig skal den bidra til at kommunen sine prosessar, avgjersler og praksis er transparent og involverande. Målet er at kommunen skal framstå som ein attraktiv stad å bu, arbeida, besøka og driva næring.

Time kommune sin visjon: «Trygg og framtidsretta»

## Verdiane til Time kommune:

- Ansvar
- Engasjement og optimisme
- Gjensidig respekt

## Dei overordna måla til Time kommune:

- Rett teneste til rett tid
- Stolte og kompetente medarbeidarar
- Alle bryr seg og tek ansvar for framtida
- Sunn økonomi som sikrar måloppnåing

Kommunelova §4 gjev kommunane eit særskilt ansvar for å informera om tenestene: «Kommuner og fylkeskommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltning.»

Alle leiarar, politikarar og tilsette i Time kommune har ansvar for å kommunisera ope og aktivt både eksternt og internt.

Kommunikasjon er eit fagfelt i stor utvikling. Nettplattformar, viral og individretta kommunikasjon overtek i stadig større grad for tradisjonell massekommunikasjon og informasjon. Lokale og regionale media sine strategiske val vil til ei kvar tid påverka korleis den kommunale informasjonen må innrettast. Kommunikasjonen må også tilpassast innbyggjarane sine krav til informasjon og føretrekte kanalar.

Time kommune mottok i 2012 prisen «Årets arbeidsgiver» og Europarådet si utmerking for godt lokaldemokrati. I 2016 utnemnde kulturministeren Time til «årets nynorskkommune». Desse prisane set kommunen på kartet og skapar samtidig høge forventingar til god kommunikasjon.

Kommunikasjonsstrategien for 2017-2020 gjev retning for utviklinga av kommunen sin kommunikasjon og omdømmebygging dei neste fire åra.

# Time kommune sine kommunikasjonsprinsipp

Time kommune sin kommunikasjon skal vera open, tydeleg og i dialog med innbyggjarar, næringsliv og andre som tek kontakt.

## Open:

- I Time kommune vert alle møtt med aktiv og open kommunikasjon.
- Alle får svar på spørsmål til kommunen snarast råd.
- Alle medarbeidarar i kommunen kan gje oppdatert og rett informasjon om tenestene.
- Kontakt med media skjer etter nærleiksprinsippet og pressereglementet.

## Tydeleg:

- I Time nyttar me eit enkelt og klart språk som er tilpassa brukaren.
- Time kommune har ein felles profil og framstår som ein tydeleg avsendar.

## I dialog:

- I Time lyttar me aktivt og inviterer dei det gjeld med i utviklinga av tenestene og lokalsamfunnet.
- Time kommune sine nettsider og møtestader er tilgjengelege for alle og lagt til rette for dialog.



# Rollar i kommunikasjonen

I Time kommune har alle tilsette og politikarar eit ansvar for å informera om tenestene og lokaldemokratiet. Nokre medarbeidarar har eit særskilt kommunikasjonsansvar.

## Ordførar

- Har eit overordna ansvar for kommunen si omdømmebygging
- Svarer publikum og media på spørsmål om politiske vedtak
- Hovudansvarleg for kommunikasjon i beredskap- og krisesituasjonar

## Rådmann

- Har eit overordna ansvar for tenesteinformasjonen
- Svarar på spørsmål om framlegg til politiske saker

## Kommunikasjonssjef

- Har ansvar for at kommunen sin kommunikasjon er heilskapleg og strategisk
- Har ansvar for involvering og medverknad i planar og prosjekt
- Har redaktøransvar for nettsider og publisering i andre format og kanalar
- Ansvar for kommunikasjonshandtering i beredskap og krise
- Kan uttala seg på vegne av kommunen

## Kommunalsjefar/stabssjefar

- Svarer på spørsmål om tenester i eige kommunal- og stabsovråde
- Leverer oppdatert, presis og kvalitetssikra tenesteinformasjon til publikum og presse om eige fagområde

## Tenesteleiarar

- Ansvar for å gje oppdatert, presis og rett tenesteinformasjon om eige fagområde på spørsmål frå publikum og presse
- Ansvar for oppdatert informasjon om eiga teneste på nettsidene til kommunen og i andre informasjonskanalar

## Kommunikasjonsmedarbeidarar

- Utfører medieovervaking og mediehandtering for heile kommuneorganisasjonen
- Tek initiativ til, rettleiar og bidreg til god og oppdatert tenesteinformasjon og planlagde kommunikasjonstiltak
- Har ansvar for at kommunen sine kommunikasjonskanalar er hensiktsmessige

## Informasjons- og webkontaktar

- Publiserer på nett for tenesteområda på oppdrag frå kommunal-/stabssjef og tenesteleiarar.

# Kommunikasjonsmål 1: Eit smart og trygt lokalsamfunn

Time skal vera kjend som ein smart og trygg stad å bu, arbeida og driva næring. Det skal vera lett å komma i kontakt med kommunen og å få innsyn. Utviklinga av lokalsamfunnet skal ta utgangspunkt i dialogen med innbyggjarar, næringsliv og organisasjonar.

Time kommune vil vera kjend som ein smart og inkluderande kommune der innbyggjarar, arbeidstakarar og næringsliv har lyst å etablere seg.

For å kunna påverka det som skjer i kommunen, treng innbyggjarane kunnskap om korleis offentlege prosessar og avgjersler skjer. Dei treng også møtepunkt med kommunen sin administrasjon og folkevalde, der dei kan komma med innspel til praksis og politikk i kommunen.

Ulike grupper i befolkninga føretrekk ulike kanalar for kommunikasjon. Nokre innbyggjarar deltek på opne møte, andre helst i mindre samanhengar, og nokre vil kontakta og verta kontakta digitalt. For å få så god kunnskap som råd om innbyggjarane, næringslivet og organisasjonane sine behov og ønskje, må kommunen nytta ulike metodar og arenaer for involvering og medverknad.

Planarbeid er ofte store, krevjande prosessar med mange interessentar. Medverknad er sentralt i all planlegging i kommunen, og det er eit mål å involvera så mange som råd i saker som angår dei. Det vert laga kommunikasjons- og medverknadsplanar til alle større planarbeid i for å sikra brei deltaking i avgjersler som vil påverka lokalsamfunnet.

Eit klart og forståeleg språk gjer det lettare å orientera seg i og å ta i bruk den kommunale informasjonen. All informasjon frå kommunen skal vera på nynorsk, dialekt nær og lett forståeleg. Servicehaldning er eit krav i alle dei kommunale tenestene og kommunen utviklar nye digitale kommunikasjons- og serviceløysingar tilpassa brukarane sine behov.

Kunnskap om eige lokalmiljø er viktig for å trivast der ein bur. God informasjon om stader og hendingar i Time, fremjar kommunen som ein attraktiv stad å bu, besøkja og driva næring.

## Dette vil me gjera:

- Time skal vera kjend som ein god kommune å bu, jobba og driva næring i.
- Kommunen skal gje rask respons på spørsmål og tilbakemeldingar.
- Medverknad og informasjon skal tilpassast ulike samfunnsgrupper.
- Innsyn i dokument, saksgang og avgjersler har høg prioritet.
- Språket i kommunale dokument skal vera klart og godt.

## Slik vil me gjera det:

- Gjera kommunen sine fortrinn kjende gjennom strategisk kommunikasjon.
- Gje god og kvalitetssikra informasjon i beredskaps- og krisesituasjonar.
- Rutine og frist for svar på spørsmål til kommunen skal vera kjend i organisasjonen.
- Testa ut nye arenaer og metodar for medverknad og involvering.
- Kommunen skal praktisera meiroffentlegheit der det er mogleg.
- Alle saksbehandlarar skal ha opplæring i klart språk.



## Kommunikasjonsmål 2: Ein innovativ og trygg tenesteytar

Dialog med brukarar, innbyggjarar og næringsliv skal liggja til grunn for tenesteutviklinga. Kommunen gjev informasjon om tenestene i ulike kanalar for å nå fram til fleire innbyggjargrupper. Innspel og klagar på kommunale tenester og tiltaka for å betra dei skal vera synlege i kommunen sin kommunikasjon.

Dei som bur og driv næring i Time kommune skal vita når kommunen gjer endringar som vil gjelda dei, slik at dei har moglegheit til å komma med innspel og bidra til betre løysingar. Dette krev at innsynet i kommunale avgjersler og kommunen sin praksis er god, og at involvering skjer tidleg i alle saker der det er naturleg.

Informasjon om tenester og endringar i tenestetilbodet skal vera lett tilgjengeleg for alle, og kommunikasjonskanalane skal vera tilpassa brukarane. For å sikra godt og tilgjengeleg innsyn, må kommunen også leggja til rette for at kommunale data og informasjon kan brukast og formidlast av andre.

Kommunikasjonen med innbyggjarar og brukarar av tenestene skal vera open, direkte og i dialog. Det skal vera høgt fokus på service i tenestene og me skal bruka eit klart og brukartilpassa språk.

### Dette vil me gjera:

- Nettsidene til kommunen skal vera universelt utforma.
- Informasjon om tenester skal vera oppdatert og lett tilgjengeleg for alle.
- Det skal vera lett å få informasjon og søkja tenester digitalt.
- Innbyggjarar og næringsdrivande skal kjenna til omfang og endringar i tenestetilbod i rett tid til å kunna påverka.
- Kommunen skal opplevast som tilgjengeleg og gje svar raskt både digitalt og personleg.
- Det skal vera lett å forstå vedtak og brev frå kommunen.
- God service skal kjenneteikna organisasjonen.

### Slik vil me gjera det:

- Evaluera og fornya hovudstrukturen på nettsidene kvart anna år.
- Ta i bruk nye digitale løysingar tilpassa brukarane sine behov.
- Oppdatert tenesteinformasjon på nett.
- Framoverlent informasjon om tenester.
- Utvikla løysingar som gjer det lett å få innsyn i dokument og å følgja eiga sak.
- Ha jamlege brukarundersøkingar for å få tilbakemeldingar på tenestetilbodet.
- Bruka medverknad og brukarpanel i utviklinga av tenester.
- Utvikla brev- og vedtaksmalar med klart språk i alle fagområde.
- Alle tilsette skal kjenna til rutinar og fristar for svar på spørsmål om tenester.
- Opplæring i service for dei som møter innbyggjarar og næringsliv.

# Kommunikasjonsmål 3: Ein trygg, framtidsretta og attraktiv arbeidsgjevar

Time kommune skal vera kjend som ein trygg og framtidsretta arbeidsplass, der samskaping og innovasjon står sentralt. Organisasjonen har stolte medarbeidarar med leveregelen «me skal gjera kvarandre gode». Ein viktig ressurs er gode system for informasjonsflyt, medverknad og involvering.

Det er viktig at dei tilsette bidreg aktivt i organisasjons- og tenesteutviklinga og kan vera stolte ambassadørar for kommunen. Organisasjonen skal vera attraktiv for dei som jobbar her og det skal vera lett å rekruttera nye medarbeidarar til ledige stillingar. Ved å ha eit miljø der dei tilsette kan trivast, utvikla seg og vera med å gjera arbeidsplassen sin til den beste plassen, skapar me gode ambassadørar.

I Time kommune skal det vera rom for å testa ut nye løysingar. Gode system for internkommunikasjon legg til rette for erfaringsdeling i heile organisasjonen. Medarbeidarane skal vera trygge på at dei får den informasjonen dei treng, og at dei kan sei frå og vert høyrde.

For at organisasjonen skal vera rusta til å handtera kommunikasjonsutfordringar, er det viktig å ha god rådgjeving og kommunikasjonskompetanse i organisasjonen.

## Dette vil me gjera:

- Det skal vera lett for leiarar og tilsette å finna og dela informasjon.
- Det skal vera lett å søkja ledig stilling i kommunen.
- Alle tilsette skal vita korleis dei trygt kan melda frå om bekymringar og avvik.
- Informasjon skal vera planlagt og sikra slik at han når fram til alle i organisasjonen.
- Kommunikasjonen om tenester og organisasjon skal bidra til at kommunen har eit godt omdømme.

## Slik vil me gjera det:

- Bruka digitale plattformer kor tilsette i Time kommune kan finna og dela informasjon om arbeidsplassen sin.
- Digitale søknadsskjema for ledig stilling skal vera lette å bruka.
- Ha ein oppdatert kanalstrategi for marknadsføring av ledige stillingar.
- Ta i bruk gode verktøy for dokumentflyt og dokumentbank, slik at tilsette kan jobba effektivt på same plattformar.
- Kommunikasjonsrådgjevarar deltek i utforminga av informasjon om tenester og organisasjon for å sikra heilskap og omdømmebygging.
- Informera alle tilsette om varslingsrutinane.





# Kommunikasjonsmål 4: Ein kommune som forstår kor innbyggjarane vil kommunisera

Time kommune skal til ei kvar tid bruka digitale kanalar som er tilpassa brukaren. Me skal vera oppdaterte på og velja ny teknologi som gjer kontakten mellom innbyggjaren og kommunen effektiv og brukarvennleg. For at informasjonen skal opplevast som lett tilgjengeleg må han skje i dei kanalane som innbyggjarane nyttar.

Trenden i dag er at informasjon i stadig større grad må vera individuelt tilpassa og opplevast som nyttig for å nå fram. Dette set høge krav også til kommunen om å vera tilgjengeleg i dei kanalane der me best møter den enkelte innbyggjaren.

For at innbyggjarane skal oppleva kommunen som ein trygg og framtidsretta samfunnsutviklar, tenesteleverandør og arbeidsgjevar treng kommunen eit godt omdømme. Det vert mellom anna skapt gjennom deltakinga på sosiale kanalar. Ein heilskapleg kommunikasjonsprofil og eit framtidsretta kanalval kan bidra til eit positivt syn på kommunen.

I ein krisesituasjon er god kommunikasjon avgjerande for å tryggja og informera innbyggjarane. Det er vesentlig at kommunen har godt etablerte system for denne kommunikasjonen og gode samarbeidsrutinar med media og andre relevante informasjonskanalar.

## Dette vil me gjera:

- Ha god tovegs kommunikasjon med innbyggjarane.
- Ha individuelt tilpassa, rett og oppdatert informasjon.
- Samarbeida med media om krisekommunikasjon.
- Nyttja hensiktsmessige kanalar og verktøy i rekruttering, profilering og omdømmebygging
- Styrkja den interne informasjonsflyten.

## Slik vil me gjera det:

- Ta i bruk nye verktøy for dialog med innbyggjarar.
- Halda kurs og gje rettleiing til tilsette i bruken av ulike kanalar.
- Utvikla gode arenaer for informasjon og rettleiing om tenester.
- Ha ein god dialog med lokale media og leggja til rette for nyheitsformidling.
- Laga kommunikasjonsplanar for å sikra god informasjon i alle plan- og utviklingsprosjekt.
- Utvikla gode kanalar for internkommunikasjon.



# Handlingsplan



1: Eit smart og trygt lokalsamfunn			
Gjera kommunen sine fortrinn kjende gjennom strategisk kommunikasjon	Kommunikasjonsplanar for omdømmebygging og merkevarebygging	I perioden	Kommunikasjon
	Samarbeid med Region Stavanger og Greater Stavanger om å setja kommunen på kartet	I perioden	Kommunikasjon og næring
	Publisera artiklar om kommunen og lokalsamfunnet Time	I perioden	Kommunikasjon og informasjonskontaktar
Rutine og frist for svar på spørsmål til kommunen skal vera kjend i organisasjonen	Påminning via intranett og i opplæring av nye tilsette	I perioden	Kommunikasjon og organisasjon
Testa ut nye arenaer og metodar for medverknad og involvering	Tas inn i planarbeidet	I perioden	Kommunikasjon og politikk
Kommunen skal praktisera meiroffentlegheit der det er mogleg	Rutine for vurdering av innsyn der meiroffentlegheit er eit uttalt mål	2018	Dokumentsent er og kommunikasjon
	Publisera fulltekstdokument på nett	2018	Dokumentsenter
	Intern opplæring i offentleglova og i sikker bruk av arkivsystemet	Årleg	Organisasjon/ Dokumentsenter
	Utarbeida rettleiar om innsyn, offentlegheit og personvern	2018	Dokumentsenter/ kommunikasjon
Alle saksbehandlarar skal ha opplæring i klart språk	Internkurs i klart språk og i saksutgreiing	Halvårleg	Kommunikasjon
	Klarspråk-kontaktar i tenestene	Kontinuerleg	Kommunikasjon / tenesteleiarar
Gi god og kvalitetssikra informasjon i beredskaps- og krisesituasjonar	Trena og planlegga for god krisekommunikasjon	Kontinuerleg	Kommunikasjon/ informasjonskontaktar
	Opplæring i mediehandtering og krisekommunikasjon	Kvart anna år	Tenesteleiarar Kommunikasjon Politisk leiing



## 2: Ein innovativ og trygg tenesteytar

Universelt tilgjengelege nettsider	Evaluera og fornya hovudstrukturen	2017 2019	Kommunikasjon
Ta i bruk nye digitale løysingar tilpassa brukarane	Innovasjons- prosjekt	I perioden	Kommunikasjon Servicetorg
Utvikla løysingar som gjer det lett å få innsyn i dokument og å følgja eiga sak	Digitaliserings-/ innovasjonsprosjekt	2018	Kommunikasjon IKT
Innhenta og synleggjera tilbakemeldingar på tenestetilbodet	Jamlege brukarundersøkingar	I perioden - prioritert i økonomiplan	Kommunalsjefar og tenesteleiarar
	Publisera artiklar med resultat av brukarundersøkingar	Etter politisk behandling	Kommunalsjefar og tenesteleiarar
	Dokumentera og følgja opp spørsmål og tilbakemeldingar til servicetorget og i sosiale media	I perioden	Servicetorget/ kommunikasjon
Bruka medverknad og brukarpanel i utviklinga av tenester	Tas inn i planarbeidet	I perioden	Kommunikasjon
Utvikla brev- og vedtaksmalar med klart språk i alle fagområde	Område vert prioriterte i økonomiplanen	I perioden	Kommunikasjon
Bruka eit språk målgruppa forstår	Brukartesting av kommunale tekstar	Årleg	Kommunikasjon
Alle tilsette skal kjenna til rutinar og fristar for svar på spørsmål om tenester	Påminning via intranett og i opplæring av nye tilsette	I perioden	Kommunikasjon og organisasjon
Opplæring i service for dei som møter innbyggjarar og næringsliv	Internt kurstilbod	Årleg	Organisasjon og kommunikasjon
Oppdatert tenesteinformasjon på nett	Informasjonskontaktar knytte til rådgjevarstabane i tenestekområda er kommunen sin redaksjon	I perioden	Kommunalsjefar Kommunikasjon
Framovelent informasjon om tenester	Ta eigne initiativ til å gje informasjon me veit innbyggjarar har behov for		Servicetorget
	Leggja til rette for at kvar innbyggjarar kan abonnera på informasjon om tema, område eller anna ut frå eige val		Kommunikasjon
Leiarstøtte til informasjonsformidling om tenestene	Informasjonskontaktar i kvart stabs- og tenestekområde er kommunen sin nettredeksjon		Kommunalsjefar og stabssjefar Kommunikasjon



<b>3: Ein trygg, framtidretta og attraktiv arbeidsgjevar</b>			
Betre intern informasjonsflyt	Ta i bruk gode digitale verktøy for dokumentflyt og dokumentbank		
Digitale søknadsskjema for ledig stilling skal vera lette å bruka	Betra brukargrensesnittet på søknadsskjema	2018	Organisasjon og IKT
Effektiv marknadsføring av ledige stillingar	Ha ein oppdatert kanalstrategi for marknadsføring av ledige stillingar	Kontinuerleg	Kommunikasjon og organisasjon
	Utforma informasjon om tenester, organisasjon og ledige stillingar med fokus på heilskap og omdømmebygging		Kommunikasjon
<b>4: Ein kommune som forstår korleis innbyggjarane vil kommunisera</b>			
Leggja betre til rette for elektronisk dialog med innbyggjarar	Ta i bruk chat og testa andre dialogverktøy	2018	Kommunikasjon og service
Gode møteplassar for innbyggjarar for informasjon og rettleiing	Utvikla servicetorget vidare som eit digitalt og tilgjengeleg tenestena	2018-2027	Servicetorget Kommunikasjon
Tilsette og leiarar skal ha kompetanse i bruk av ulike kommunikasjonskanalar	Kurs og rettleiing i bruk av digitale verktøy og kommunikasjonskanalar	I perioden	Organisasjon og kommunikasjon
Gode og brukarvennlege kommunikasjonskanalar	Kommunikasjonsplan for alle overordna prosjekt	Kontinuerleg	Kommunikasjon
	Oppdatert kanalstrategi	Kontinuerleg	Kommunikasjon
	Vidareutvikla innhaldet på nettsidene ut frå eit innbyggjarperspektiv	Kontinuerleg	Kommunikasjon Tenesteområda
Ha ein god dialog med lokale media og leggja til rette for nyheitsformidling	Aktiv nyheitsformidling om tenestene	Kontinuerleg	Tenesteleiarar Kommunikasjon
	Pressemeldingar, presseinvitasjonar og pressemøte	Ved behov	Kommunikasjon
Utvikla gode kanalar for internkommunikasjon	Innføra ein funksjonell digital plattform med gode verktøy for dokumentflyt og deling av informasjon	2018/2019	Organisasjon og IKT





**Time kommune**