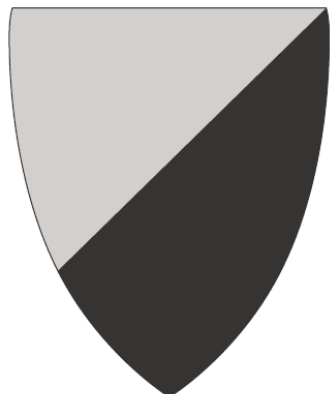


# Kommunikasjons- strategi

Ekstern og intern  
kommunikasjonsstrategi for ansatte i  
Ørland kommune

ØRLAND  
K O M M U N E



*Vedtatt kommunestyret 28.05.15*

# VERDIGRUNNLAGET

## Samhandlende – Offensiv – Lærende – Ansvarlig Arbeidsgiverpolitikken – Dialogen - Etikken

### Mål for ekstern kommunikasjon

1. Innbyggerne skal gjøres kjent med kommunens tjenestetilbud og rolle som samfunnsaktør
2. Ørland skal vises fram som en god kommune å bo og jobbe i, og kommunen skal oppleves som en attraktiv arbeidsplass
3. Vi skal skape engasjement, interesse og mulighet for påvirkning og deltakelse i kommunens arbeid

### Mål for intern kommunikasjon

Alle ansatte skal være gode ambassadører for sin egen profesjon og for kommunen i samsvar med SOLA  
Vi snakker med hverandre, ikke om hverandre og gjør hverandre gode  
Ansatte, tillitsvalgte, verneombud og ledere skal sikres deltakelse og medbestemmelse i interne prosesser.  
Vi har en kultur preget av en åpen tone og med konstruktive tilbakemeldinger og hvor det er rom for å prøve og feile.

### Strategier for ekstern kommunikasjon

1. Vår kommunikasjon skal være aktiv, offensiv og målrettet, skape engasjement gjennom aktiv bruk av sosiale medier
2. Legge til rette for møteplasser og arenaer for dialog og gi informasjon som er oppdatert, relevant og tidsnok
3. All informasjon skal være tilgjengelig elektronisk og tilrettelagt for ulike målgrupper iht digitale krav
4. Fokus på meroffentlighet og tilgjengelighet
5. Egen kommunikasjonsstrategi for utvikling av ØK som bosted

### Strategier for intern kommunikasjon

Lederne skal være ansattes førstevalg som informasjonsformidlere.  
Legge til rette for kunnskapsdeling og samhandling på tvers av enhetene.  
Utvikle DIALOGEN - leder/ansatt, ansatt/ansatt, ansatt/bruker og media  
Bruke Intranett / Outlook/ hjemmeside/ Fronter/ Facebook for å nå egne ansatte med informasjon  
Fokus på meroffentlighet og tilgjengelighet

## Prinsipper for kommunikasjon og informasjon

Verdigrunnlaget skal ligge til grunn for all kommunikasjon

Det skal alltid være fokus på omdømme, kvalitet på tjenestene, atferd og vilje til forandring, etikk og normer, samhandling og kommunikasjon, holdninger og rollebevissthet.

## Ansvar og roller

Kommunikasjon er et lederansvar, men alle ansatte skal bidra til god kommunikasjon med brukere av tjenesten og sine kollegaer

Kommunikasjon og informasjon skal være integrert i kommunens plan - og styringsdokumenter

Linjeansvar innebærer at den som har ansvaret for en tjeneste, også har hovedansvar for informasjon og kommunikasjon knyttet til tjenesten.

Alle ansatte plikter å informere nærmeste leder når de uttaler seg til media eller deltar i den offentlige debatten i egenskap av ansatt i Ørland kommune.

### Hvem uttaler seg offentlig om hva på vegne av Ørland kommune?

Rådmann/kommunalsjef

- strategiske og prinsipielle forhold og/eller forhold av svært alvorlig karakter

Avdelings/enhetsledere

- egne tjenester og egen enhet, med mindre saken er løftet til rådmann/kommunalsjef

Ansatte

- faktaopplysninger fra egen enhet/eget fagområde

### Tiltak 2015/2016 eksternt

1. Revidere og kvalitetssikre kommunens info-pakke til alle nye innbyggere
2. Ørlandsambassadørene tar imot ALLE nye innbyggere på en inkluderende måte
3. Ny hjemmeside Ørland kommune
4. Kommunalsjefene ansvarlig for at egne enheter leverer 2 positive omdømmehistorier hver måned

### Tiltak 2015/2016 internt

1. Etablere Intranett som oppstartsbilde
2. Minimum halvårige introduksjonsmøter for nytilsatte
3. Re-etablere digitalt varslingsystem
4. Kompetanseheving, kommunikasjon/mediatretning for ledere/HTV
5. Kommunens ledelse deltar på enhetens møteplasser årlig
6. Rydde og revidere alle retningslinjer, veiledere og planer som omhandler /beskriver kommunikasjon.

## PLANEN BYGGER PÅ FØLGENDE DOKUMENTER

### - planer, retningslinjer og veiledere

**Vår kommunikasjonskultur  
Verdiplattformen SOLA**

**Vedtatt arbeidsgiverpolitikk  
DIALOGEN**

Kommuneplanens  
samfunnsdel  
- strategisk utvikling  
av Ørland  
Vedtatt 13.11.14

Telefoni - servicekrav  
- rutiner  
Rev. 07.09.11

E-kommunestrategi  
for Fosen  
vedtatt april 2012

Informasjonsplan  
Ørland kommune  
Revisjon startet høst  
2010 , ikke ferdigstilt

Designmanual  
2006  
Delvis rev. 2014

Kommunikasjons-  
strategi for  
Utviklings prosjektet  
Ferdigstilt nov 2014

Kommunikasjons-  
strategi  
Digital forvaltning på  
Fosen  
23.05.14

Kommunikasjons-  
plattform  
Fosen kommunene  
23.05.14

Varsling og  
behandling av  
konflikter  
- veileder og  
rutinebeskrivelse  
13.05.11

Retningslinjer for bruk  
av sosiale media  
17.06.11  
Revidering i gang

Etiske retningslinjer  
vedtatt 18.12.14

Arkivplan for Ørland  
kommune  
- administrativ  
håndbok for ØK  
oppdateres  
kontinuerlig

Beredskapsplan  
- Plan for  
kriseinformasjon for  
Infotorget  
Rev 12.03.15

Tilflytting - og  
inkluderingsstrategi  
Ørland kommune  
2015 - 2026

Sikkerhetspolicy for  
Bjugn og Ørland  
kommune  
- akseptabel bruk av  
edb-utstyr ansatte  
Rev. 15.02.10

Arkivplan for  
Ørland kommune  
- retningslinjer for  
behandling av post,  
deriblant epost

## FRAMDRIFTSPLAN 2015 – 2016

	Tiltak	Beskrivelse	Ansvarlig	Frist	Kostnad
	Rydde og revidere alle retningslinjer, veiledere og planer som omhandler /beskriver kommunikasjon.	Gjennomgang av alt – oppdateres eller utgår	Per Erik Anne Britt, Rikke, Hanne	høst 2015	ingen
	Forankring av kommunens kommunikasjonsstrategi i organisasjonen	Orientering på: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enhetsleder/ stabsledermøte</li> <li>• Politiske møter</li> <li>• Enhetenes personalmøter</li> </ul>	Per Erik/ Anne Rådmann	Juni 2015	ingen
<b>Eksterne tiltak</b>					
1	Revidere og kvalitetssikre kommunens info-pakke til nye innbyggere	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oversikt over innhold</li> <li>• Revidere innhold</li> </ul>	Hanne	Juni 15	Ordinær drift
2	Ørlandsambassadørene tar imot ALLE nye innbyggere på en inkluderende måte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuerlig oversikt over nye innbyggere</li> <li>• Kontaktmøter ØA</li> <li>• Lage «velkomstpakke» og rutine for utdeling</li> </ul>	Kari /Hanne	Kontinuerlig	Ordinær drift
3	Ny hjemmeside Ørland kommune	Iht vedtatt plan Fosen	Rikke/Hanne Infotorg	Juni 15	Eksterne midler
4	Kommunalsjefene ansvarlig for at egen enheter leverer 2 positive omdømmehistorier hver måned	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutine for produksjon av gode omdømmehistorier</li> <li>• Delegeres til enhetsledernivå</li> </ul>	Arnfinn, Marit, Odd Erik	Kontinuerlig	ingen
<b>Interne tiltak</b>					
1	Etablere Intranett som oppstartsbilde	Nødvendig for å få aktivisert Intranett som et godt verktøy og øke tilgjengeligheten	Odd Erik IKT	des 15	uavklart
2	Kompetanseheving, kommunikasjon/ mediatrening for ledere/HTV	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den nødvendige samtalen</li> <li>• Verktøykasse for ledere</li> <li>• Kurs i regi av</li> </ul>	Per Erik Anne Hanne		Eksterne midler Ordinær drift

		utv.prosjektet <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kompetanseheving relasjonsledelse</li> <li>• Kompetanseheving prosessledelse</li> </ul>			
3	Halvårige introduksjonsmøter for nytilsatte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utarbeide oversikt over innhold</li> <li>• Rutine for gjennomføring</li> </ul>	Per Erik	Første møte aug/sept 15	ingen
4	Re-etablere digitalt varslingsystem	Elektronisk avvikssystem fungerer ikke tilfredsstillende. Må avklares administrativt når evt arbeid igangsettes	Per Erik Odd Erik IKT	Des 2015	Invest. midler?
6	Kommunens ledelse deltar på enhetens møteplasser årlig	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mål for møtet</li> <li>• Rutine for gjennomføring</li> </ul>	Rådmann - komm.sjefer	Hele året	ingen

**Tiltakene evalueres og eventuelt revideres januar 2016**