



Stjørdal kommune

Kommunikasjonsstrategi 2022-2024

Godkjent i KDs ledergruppe 19.09.2022



1. Innledning

Kommunikasjonsstrategien forteller hvordan vi i Stjørdal kommune skal kommunisere med våre målgrupper.

Kommunikasjon er et viktig verktøy for å nå kommunens overordnede mål beskrevet i kommunens samfunnsdel 2020 - 2032, og skal konkretiseres med en årlig arbeidsplan med prioriterte kommunikasjons tiltak.

Vår kommunikasjon skal støtte opp under visjonen: *Et godt valg for fremtiden*. All kommunikasjon skal kjennetegnes av våre verdier: annerledes, raus, aktiv og miljøvennlig.

2. Utfordringsbilde

Stjørdal kommunes viktigste kommunikasjonsutfordringer:

Internt

- Kommunen har rundt 1 800 medarbeidere, og det er krevende å nå ut med god og relevant informasjon til alle.
- Vi har få, kjente kanaler/arenaer der medarbeidere kan gi tilbakemeldinger oppover i organisasjonen.
- Kommunikasjon er for ofte noe vi starter planleggingen av når prosjekter er ferdige, snarere enn noe vi inkluderer allerede i oppstarten av arbeidet.
- Blant avdelinger/enheter er det utarbeidet en rekke egne logoer/grafisk profil som brukes i stedet for kommunens logo - noe som gjør avsender utydelig eksternt.

Eksternt

- Bruke et klart og tydelig språk som mottakere forstår.
- Kommunikasjonsarbeidet er inne i en digital revolusjon som stiller nye krav til oss - samtidig som vi har en andel innbyggere uten digitale ferdigheter.
- Sikre gode muligheter for tilbakemeldinger fra innbyggerne

så vi stadig kan utvikle tjenestetilbudet vårt i tråd med ønsker og behov, og samtidig skape realistiske forventninger til tjenestene.

3. Kommunikasjonsmål

- Vi skal styrke kommunens omdømme og troverdighet.
- Vi skal gi innbyggerne god informasjon om kommunens tilbud og tjenester.
- Vi skal gjøre digitale innbyggerløsninger godt tilgjengelige.
- Vi skal motivere innbyggerne til å delta aktivt i beslutningsprosesser.
- Vi skal sørge for at kommunens ansatte har informasjonen de trenger for å utføre en god jobb og styrke «vi-følelsen» internt i kommunen slik at vi trekker i samme, felles retning.
- Vi skal overholde saksbehandlingsfrister.

4. Målgrupper - hvem skal vi kommunisere med?

Primære målgrupper:

- kommunens ansatte
- kommunens innbyggere
- kommunens politikere

Andre målgrupper:

- tillitsvalgte
- media (målgruppe og kanal)
- næringsliv
- samarbeidspartnere
- potensielle nye innbyggere/arbeidstakere
- pendlere fra andre kommuner
- hyttefolk
- fylkeskommunen og statsforvalter
- trønderbenken på Stortinget

Hvem målgruppen er vil variere fra sak til sak.

5. Kanaler - hvor skal vi kommunisere?

Stortingsmeldingen «Digital agenda for Norge» påpeker at nettbaserte tjenester



skal være hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med innbyggere og næringsliv. Videre står det at egnede tjenester skal tilbys digitalt og være den primære måten å kommunisere med forvaltningen på. I Stjørdal kommune skal vi intensivere dette arbeidet fremover.

Valg av kanal skal styres av hvilken type kommunikasjon det er snakk om og hvilken målgruppe som skal nås.

Kommunens kommunikasjonssjef har det overordnede ansvaret for hvordan vi skal fremstå i våre digitale kanaler og sikre at vi har en enhetlig profil. Skal det opprettes nye kontoer på sosiale medier, må dette avklares med kommunikasjonssjef.

Interne kanaler:

- **Innsida** (intranettet) er kommunens hovedkanal for intern informasjon.
- **Teams** er en kanal for hver enkelt sektor, avdeling, prosjekt- og arbeidsgruppe.
- **Interne møter**

Eksterne kanaler:

- **Hjemmesiden**
www.stjordal.kommune.no er vår hovedkanal for informasjon om kommunens tjenestetilbud og politiske saker.
- **Sosiale medier** - Stjørdal kommune bruker primært Facebook og Instagram, men har også kontoer på andre sosiale medier. Retningslinjer og gode råd for bruk av sosiale medier finner du her. Egne enheter i kommunen, for eksempel en skole, fritidsklubb eller et aldershjem, kan ha egne kontoer på sosiale medier, men skal følge kommunens retningslinjer.
- **Media** - Stjørdal kommune skal møte media med åpenhet "i gode og onde dager", og ha respekt for deres demokratiske rolle som blant annet innebærer å rette

fokus på kritikkverdige forhold ved vår virksomhet.

- Ansatte som uttaler seg i media skal ha kunnskap om sine rettigheter, for eksempel journalisters ansvar for å klargjøre premissene i forkant av et intervjuet og mulighetene for sitatsjekk.
- Vi skal aktivt følge med på hvordan media omtaler oss.
- **Annonser og brosjyrer** - Stjørdal kommune har plikt til å kunngjøre reguleringsplaner, forskrifter som er ute på høring o.l. i en «alminnelig lest avis på stedet» jmf Plan- og bygningsloven. For øvrige annonser gjøres en vurdering på hvor vi når målgruppen best. Trykte brosjyrer er lite miljøvennlige og raskt utdaterte, og skal om mulig unngås eller tilrettelegges for web.

6. Grafisk profil

Den grafiske profilen (tilgjengelig på Innsida) er en viktig del av kommunens identitet, og viser hvordan vi skal fremstå visuelt. Innbyggerne skal kjenne igjen den kommunale virksomheten og det vi står for gjennom vår visuelle profil.

Kommunikasjonssjefen har det overordnede ansvaret for den visuelle profilen og bruken av denne. Dersom det lages en ny profil i forbindelse med et prosjekt, en kampanje o.l., skal dette godkjennes kommunikasjonssjef.

Kommunens logo er hovedlogo for all vår visuelle kommunikasjon. Avdelinger, enheter etc. kan ha egne logoer med kommunevåpnet iht den grafiske profilen, og skal bare unntaksvis, og i samråd med kommunikasjonssjef, bruke andre logoer.

7. Kommunikasjonsansvar

Kommunikasjon er et lederansvar på lik linje med budsjett- og personalansvar. Vi følger linjeprinsippet; den som har



ansvaret for en tjeneste har også ansvaret for å informere om denne tjenesten.

Enhver medarbeider i Stjørdal kommune har et selvstendig ansvar for å søke informasjon og holde seg oppdatert. Enhver ansatt i Stjørdal kommune er en omdømmebygger og viktig bidragsyter for å nå kommunikasjonsmålene.

8. Kommunikasjonsprinsipper

- Strategisk kommunikasjon - vi skal i alt vårt arbeid også ta med i planleggingen at beslutninger og resultater skal kommuniseres.
- En god organisasjonskultur med god intern kommunikasjon kjennetegnes ved at det er trygt å ta opp både positive og kritikkverdige forhold.
- Vi skal så langt det lar seg gjøre informere internt før eksternt.
- Stjørdal kommune skal legge opp til dialog snarere enn enveis kommunikasjon.
- Vi viser åpenhet og er aktive og troverdige i vår kommunikasjon.

9. Språk

Språkløven § 9 fastslår: Offentlige organ skal kommunisere på eit språk som er klart, korrekt og tilpassa målgruppa. Informasjonen fra kommunen skal være tilgjengelig og forståelig for de aktuelle målgruppene og utarbeides etter språkrådets retningslinjer for klarspråk og universell utforming. Kommunens arbeidsspråk er bokmål, men nynorsk er tillatt. Tilrettelegging til andre språk må vurderes der vi ser det er behov.

10. Ytringsfrihet

Ytringsfriheten er en grunnlovsfestet rettighet alle ansatte i Stjørdal kommune har, og en forutsetning for en opplyst samfunnsdebatt og et velfungerende lokaldemokrati. Alle ansatte har rett til å kontakte media og uttale seg - også i omstridte saker så lenge det er innenfor lovbestemt taushetsplikt. Ytringsfriheten

er begrenset i form av forbud mot ærekrenkelse, trakassering og diskriminering.

Ansatte i Stjørdal kommune har også etter at vedtak er fattet, rett til å påpeke kritikkverdige forhold og utilsiktede virkninger. Enhver ansatt kan uttale seg på *egne* vegne, men kommunen kan bestemme hvem som skal uttale seg på kommunens vegne.

11. Innsyn og personvern

Den som ber om innsyn skal få det, så sant ikke taushetsbestemmelsene som gjelder for saken gjør at opplysninger ikke kan gis ut.

Stjørdal kommune praktiserer meroffentlighetsprinsippet. Det innebærer at vi skal vurdere om dokumenter som *kan*, men ikke *skal* unntas, likevel kan utleveres for eksempel ved å sladde enkelte opplysninger før utlevering av dokumentene.

Kommunikasjon må aldri komme i konflikt med hensynet til folks personvern.

12. Krisekommunikasjon

Hvem som kommuniserer på vegne av Stjørdal kommune i en krisesituasjon avhenger av krisens art. I utgangspunktet følger vi disse retningslinjene:

- Ordfører er den som uttale seg om situasjonen og gjøre den første vurderingen av krisen til media.
- Kommunedirektør/beredskapsleder/kommunikasjonssjef/leder for evakuerte eller pårørendesenteret eller andre bemyndigede personer kommuniserer kun fakta om kommunens bistand i krisen.
- Enhetsleder kommuniserer på vegne av enheten hvis krisen håndteres lokalt.

Detaljer om kommunikasjonsarbeidet i kriseledelsen er beskrevet i krisestyringssystemet CIM.



Vedlegg - lovverk

Offentlig kommunikasjonsarbeid er særlig styrt av følgende lover:

Grunnlovens §100: Det påligger Statens Myndigheter at lægge Forholdene til Rette for en aaben og oplyst offentlig Samtale.

Kommunelovens første del, kapittel 4: «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».

Offentlighetsloven - intensjon om større åpenhet og innsyn i den offentlige forvaltningen.

Forvaltningsloven inneholder regler for forvaltningens saksbehandling. Loven skal blant annet sikre at forvaltningens saksbehandling foregår slik at avgjørelsene blir riktigst mulig og at bestemte hensyn og interesser ivaretas under saksbehandlingsprosessen. Viktige prinsipper her er rettssikkerhet, partsoffentlighet, taushetsplikt og habilitet. Loven definerer hva som er et enkeltvedtak og gir bestemte regler for klageadgang. Forvaltningsloven påpeker også forvaltnings- organenes veiledningsplikt.

Plan- og bygningsloven gir tydelige føringer for informasjons/ offentliggjøringsplikter i planprosesser. Loven har klare regler for medvirkning, konsekvensbeskrivelser og planprosesser. Gjennom medvirkning har innbyggerne rett til å kunne delta og påvirke beslutningsprosesser.

Personopplysningsloven gir regler for hvordan en behandler, oppbevarer, sikrer og eventuelt gir innsyn i personopplysninger. Loven stiller krav til informasjonssikkerhet.

Arkivloven skal sikre arkiv som enten har kulturell eller forskningsmessig verdi eller

som inneholder rettslig eller viktig dokumentasjon, slik at dette blir tatt vare på for ettertiden.

Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen har bestemmelser om hvordan partene i arbeidslivet informerer hverandre.

Miljøinformasjonsloven gir innbyggerne rett til miljøinformasjon og deltakelse i offentlige beslutningsprosesser av betydning for miljøet.