

# Kommunikasjonsstrategi for Os kommune

---

Vi kommuniserer nærmast ustanseleg, alle saman. Gjennom tekst og tale, ansiktsuttrykk, kroppsspråk, klede, fargeval, bilete, symbol og eit mylder av andre måtar uttrykker vi oss, både som enkeltpersonar og som organisasjon.

Måten Os kommune kommuniserer på, er avgjerande for kunnskap om tenestene vi tilbyr og måten tenestene blir oppfatta av brukarane. Sprikande eller mangelfull kommunikasjon fortel òg ei tydeleg historie.

Målet med ein kommunikasjonsstrategi er å gjere det enklare for oss å uttrykke oss godt, forståeleg og profesjonelt i møte med publikum, næringsliv, media - og kvarandre.

Kommunikasjonsstrategien skal gje tydelege retningsliner for alt arbeid med kommunikasjon i Os kommune, og skal brukast av alle tilsette som kommuniserer på vegner av kommunen.

Med bakgrunn i strategien skal kvart tenesteområde utarbeide ei liste over kommunikasjonsutfordringar dei har i dag, for så å lage tiltak for å betre kommunikasjonen med brukarane og internt med kvarandre.

## Våre målgrupper

- Alle som bur/arbeider i Os kommune
- Brukarar av kommunen sine tenester
- Næringsliv
- Media
- Politikarar
- Frivillige
- Nasjonale og regionale myndigheiter
- Eigne tilsette

## Mål for kommunikasjonsstrategien

Handlings- og merkeprogrammet «Os inspirerer» inneheld fire styrande verdiar:

- **Vi vil skapa resultat!**
- **Vi lyttar med respekt!**
- **Vi meiner entusiasme inspirerer!**
- **Vi gjer det vi seier!**

Desse verdiane er òg førande for korleis vi kommuniserer.

### **Mål 1: Vi er ein open, tilgjengeleg og serviceinnstilt kommune**

- Det er enkelt å finne relevant informasjon om tenester og tilsette på nettsidene, og å kome i kontakt med rett person i kommunen gjennom både e-post, telefon og personleg oppmøte.
- Vi er opne om korleis kommunen sine ressursar blir brukte og legg til rette for innsyn.
- Vi tar imot innspel og tilbakemelding frå innbyggjarane, og brukar desse aktivt i arbeidet for å bli betre.
- Ved alle spørsmål på e-post til kommunen, skal avsendaren få ei kvittering på at førespurnaden er mottatt og tidspunkt for når han kan vente svar.
- Os kommune brukar sosiale medier aktivt for å informere om kommunale tenester.
- Os kommune skal ha ein open og god dialog med media.

### **Mål 2: Vi gjev relevant, gjennomtenkt og brukartilpassa informasjon på eit godt og enkelt språk som alle forstår**

- Informasjon vert utforma med utgangspunkt i kva mottakaren og dei ulike målgruppene treng å vite, ikkje nødvendigvis alt vi i kommunen ønskjer å fortelje.
- Informasjonstiltak er gjennomtenkte (kjernebodskap, mål) og planlagt i god tid.
- Vi kjenner målgruppene våre og brukar rett kanal for å nå dei.
- Vi brukar eit enkelt språk. Uklare overskrifter, lange setningar, lange avsnitt og vanskelege ord gjer innhaldet uforståeleg og tungt å lese. Vi skriv enkelt norsk for at alle skal forstå. Vi tar brukarane og deira behov på alvor, og vender oss til dei i «du»-form.
- Os kommune skriv nynorsk. Godt nynorsk er ei øvingssak. Det finst mange gode og lett tilgjengelege verktøy på nettet som kan gjere det enklare å skrive rett og godt.

### **Mål 3: Vi tilbyr digitalt fyrsteval. Heimesida er hovudkanal for informasjon og innsending av skjema**

- oskommune.no er hovudkanal for informasjon til publikum.
- Det er enkelt å levere søknader og liknande digitalt.
- Os kommune sine nettsider er lette å lese og forstå på skjermar av ulik storleik, også mindre skjermar som mobil og nettbrett.

#### **Mål 4: Os kommune har ein heilskapleg og gjennomgåande visuell profil**

- Grafisk profil (2004) skal sikre at Os kommune er tydeleg og lett å kjenne att i alle kanalar.
- Fotografi og video skal underbygge grafisk profil.

#### **Mål 5: Os kommune har ein effektiv intern kommunikasjon**

Os kommune er ein stor organisasjon med mange tilsette på ulike stader. Det er ei utfordring å nå alle tilsette med informasjon. For å sikre betre informasjonflyt internt:

- Intranettet er hovudkanal for intern kommunikasjon.
- Vi deler informasjon som er relevant for andre og samarbeider på tvers for å gje gode tenester.
- Vi nyttar verkøy som Outlook ol. for å registrera deltaking på møter og fråvær.

#### **Kven har ansvaret for kommunikasjonen?**

- **Leiar:** Kommunikasjon er eit leiaransvar. Kommunikasjon og informasjon skal og må vere integrert i kommunen sine plan- og styringsdokument.
- **Lina:** Den som har ansvar for ei teneste, har òg ansvar for informasjon og kommunikasjon knytt til tenesta
- **Rådgjeving/retteleing/kvalitetssikring:** Avdeling for informasjon og service skal hjelpe organisasjonen til å følgje måla i kommunikasjonsstrategien gjennom rådgjeving, rettleing og kvalitetssikringa av informasjon og kommunikasjon.
- Kommunikasjonsoppgåvene er delt mellom rådmann og organisasjonen
- Rådmann og kommunalsjefar uttaler seg om strategiske og prinsipielle tilhøve, og om tilhøve av svært alvorleg karakter.
- Einingsleiar uttaler seg om eigne tenester og eiga eining, med mindre saka er lyfta til rådmann eller kommunalsjef.
- Tilsette kan gje faktaopplysningar frå eiga eining/eige fagområde eller vise til leiar.
- I beredskapstilfelle vert det vurdert om saka skal handsamast av eininga eller rådmannen. I katastrofesituasjonar har rådmannen kommunikasjonsansvaret, jf Plan for beredskapsarbeidet.