

ELVERUM KOMMUNE



Kommunikasjonsstrategi for Elverum kommune 2022 - 2025



Revidert våren 2022.



Kommunikasjonsstrategi for Elverum kommune

Kommunikasjonsarbeidet i Elverum kommune skal støtte opp under kommunens overordnede mål, og gi befolkningen innsikt og informasjon om kommunenes tilbud, tjenester og ansvar. Vi følger kommunens verdigrunnlag åpenhet, ærlighet og respekt i vår kommunikasjon.

Arbeidet skal først og fremst bidra til to ting: Bygge kommunens positive omdømme, og sikre god informasjonsflyt internt i organisasjonen.

Kommunikasjonsstrategien setter retning for arbeidet, og fungerer som en innføring i kommunikasjonsenhetens arbeid og forhold til organisasjonen forøvrig.

Mål for ekstern kommunikasjon

Elverum kommune skal i sin eksterne kommunikasjon:

1. Bidra til positivt omdømme med sikte på fortsatt økt befolkningsvekst.
2. Fortelle om kommunens tilbud, tjenester og ansvar.
3. Invitere til dialog med innbyggere, besøkende og potensielle innbyggere.
4. Drive helhetlig og gjennomført omdømmearbeid, der befolkningen kjenner igjen Elverum kommunes språk og visuelle uttrykk.
5. Bruke hver mediemulighet til å bygge kommunens positive omdømme.
6. Alltid bruke et enkelt og lett tilgjengelig språk.

Metode

Elverum kommune skal i sin eksterne kommunikasjon:

1. Jobbe målrettet med kommunikasjonsarbeid om kommunens gode tilbud, med spesielt fokus på næring/arbeidsplasser, barnehage, skole og utvikling. Fortelle om arrangementer og muligheter i kommunen som gjør Elverum til et attraktivt bosted og et godt sted å bo.
2. Ha oppdaterte nettsider, som er første kilde til relevant informasjon til kommunens innbyggere. Vurdere nyhetssaker opp mot kanal, og jobbe aktivt for å plassere saker i lokalmedier, nettside og i sosiale medier etter hvor de passer best.
3. Gjøre seg tilgjengelig for spørsmål i sosiale medier og servicekontor.
4. Utvikle og ta i bruk en designmanual som sikrer et helhetlig visuelt uttrykk. All kommunikasjon i sosiale medier skal gå gjennom kommunens primærkanaler, da vi ønsker å minimere kanaler med kommunen som adressat og få maksimal spredning av det vi deler.
5. Kommunikasjonsenheten bør brukes som støtte i mediasaker av andre i organisasjonen, for å sikre at vi framstår som én organisasjon.
6. Benytte prinsippene for klarspråk i offentlig sektor og bruke kommunikasjonsenheten for korrekturlesing ved behov.



Mål for intern kommunikasjon

Elverum kommune skal i sin interne kommunikasjon:

1. Tilby en portal for internkommunikasjon som hele organisasjonen opplever som relevant.
2. Bidra til felles forståelse og eierskap for organisasjonens arbeid.
3. Bidra til å beholde og rekruttere kvalifiserte ansatte.
4. Alltid bruke et enkelt og lett tilgjengelig språk.

Metode

Elverum kommune skal i sin interne kommunikasjon:

1. Jobbe for at intranettet er et naturlig sted for å finne nyheter og dokumenter som er relevante for alle som jobber i Elverum kommune.
2. Bidra til å innfri kommunens arbeidsgiverstrategi og sikre gode stillingsutlysninger gjennom bruk av mal og kommunikasjonsenhetens dedikerte ressurs.
3. Benytte prinsippene for klarspråk i offentlig sektor og bruke kommunikasjonsenheten for korrekturlesing ved behov.

Prioriterte målgrupper

For Elverum kommunes omdømmearbeid er unge voksne en prioritert målgruppe. Både våre innbyggere og de som ikke bor i kommunen. Rapporten om flyttestrømmer i Elverum og nabokommunene (2018) viser at unge voksne som befinner seg i en etableringsfase, enklere flytter på seg, og ofte har med seg familie.

Her må kommunen virke relevante, gjennom å vise fram attraktivitet med tanke på bosetting, næringsutvikling, handel og reiseliv, samt gode kultur-, aktivitets- og opplevelsestilbud for unge voksne og barn. De jevnaldrende som allerede bor i kommunen er våre fremste ambassadører.

For det interne kommunikasjonsarbeidet er mellomledere og ledere prioritert målgruppe, da de har ansvaret for å videreformidle informasjon i sine enheter.



Kjøreregler for kommunikasjon

Kommunikasjonsenheten skal fortelle de gode sakene om Elverum kommune. Her har alle ansatte et ansvar for å tipse om aktuelle saker. Kommunens ledere har det overordnede ansvaret for at deres enhet leverer det som trengs av informasjon for å fremme aktuelle saker innenfor deres tjenesteområder.

Ellers er ansvaret for kommunikasjonsarbeidet fordelt slik:

- **Ordfører/politisk ledelse** har ansvaret for å fronte politiske vedtak.
- **Kommunedirektør og sektorsjefer** uttaler seg om strategiske og prinsipielle forhold, og om forhold av alvorlig karakter.
- **Enhetsledere** uttaler seg om egne tjenester og egen enhet, med mindre saken er løftet til sektorsjef eller kommunedirektør.
- **Ansatte** kan gi faktaopplysninger fra egen enhet/eget fagområde.

Kommunikasjonsenheten skal arbeide for organisasjonens omdømme, og skal aldri brukes i politiske prosesser.

Hva kan kommunikasjonsenheten bidra med?

I tillegg til daglig drift og arbeid med overnevnte mål, kan kommunikasjonsenheten bistå kollegaer i saker tilknyttet eksterne medier, eller i egne kanaler.

Kommunikasjonsenheten har en rådgivende rolle ovenfor kollegaer i mediasaker og andre kommunikasjonsspørsmål. Alle ansatte i Elverum kommune kan ta kontakt om du får henvendelse fra mediene, og for råd eller samarbeid om spredning av saken i kommunens egne kanaler. Kommunikasjonsenheten bør kontaktes ved negativ omtale i mediene, aller helst i forkant av eventuelle medieoppslag.

Kommunens nettsider gir mulighet for lokale redaktører ute i diverse enheter å publisere egne saker om enhetens virksomhet. Her kan kommunikasjonsenheten bistå med opplæring og gi råd.

Kommunikasjonsenheten kan bistå i utforming av brosjyrer og annet informasjonsmaterieil som skal distribueres. De kan også kontaktes ved behov for korrekturlesning, innføring i prinsipper for klarspråk og annen språklig ferdigstilling, samt hjelpe til med informasjonspredning av arrangementer.

I en eventuell krisesituasjon følges egen krisekommunikasjonsplan.