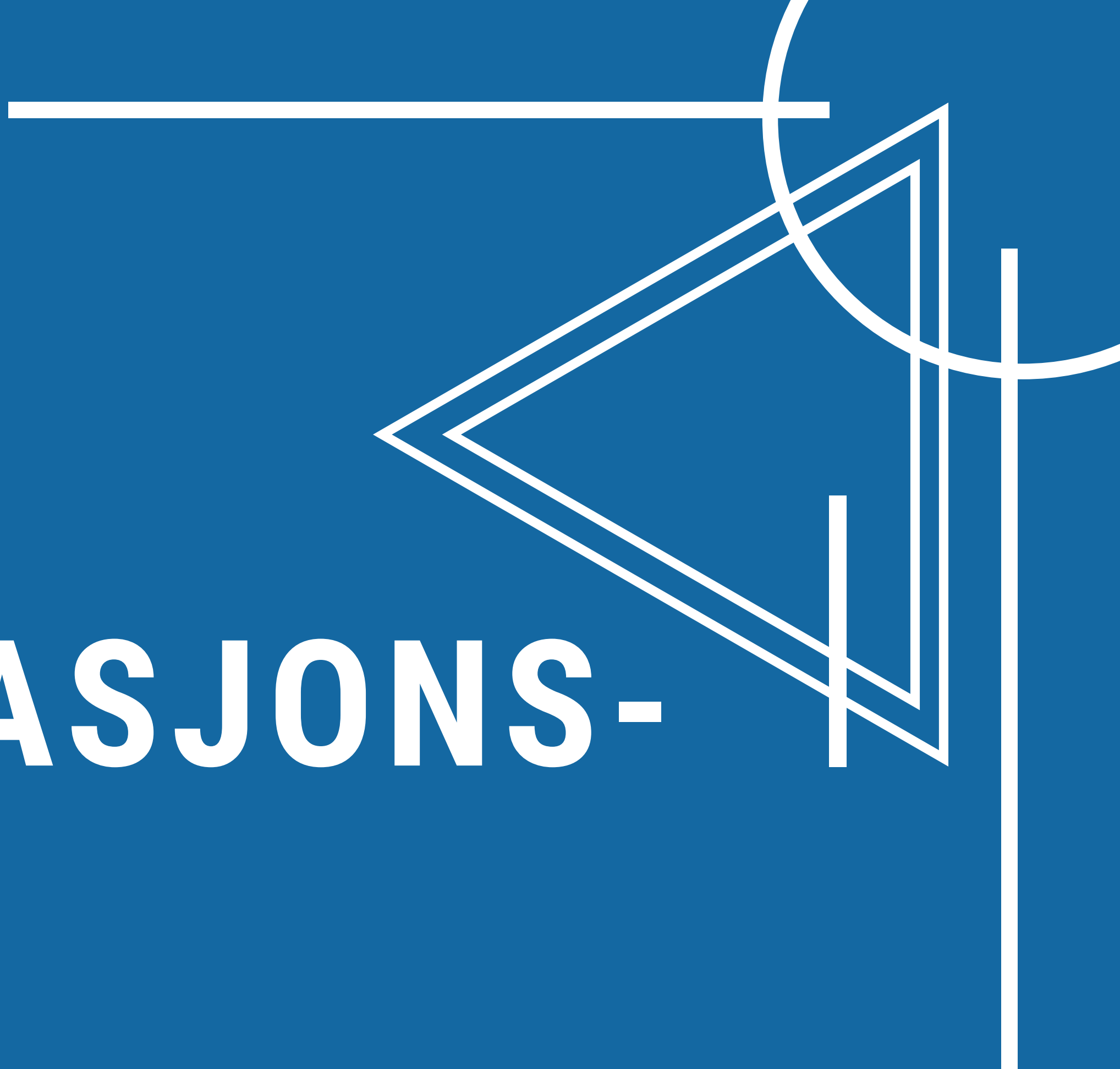


ALTA KOMMUNE

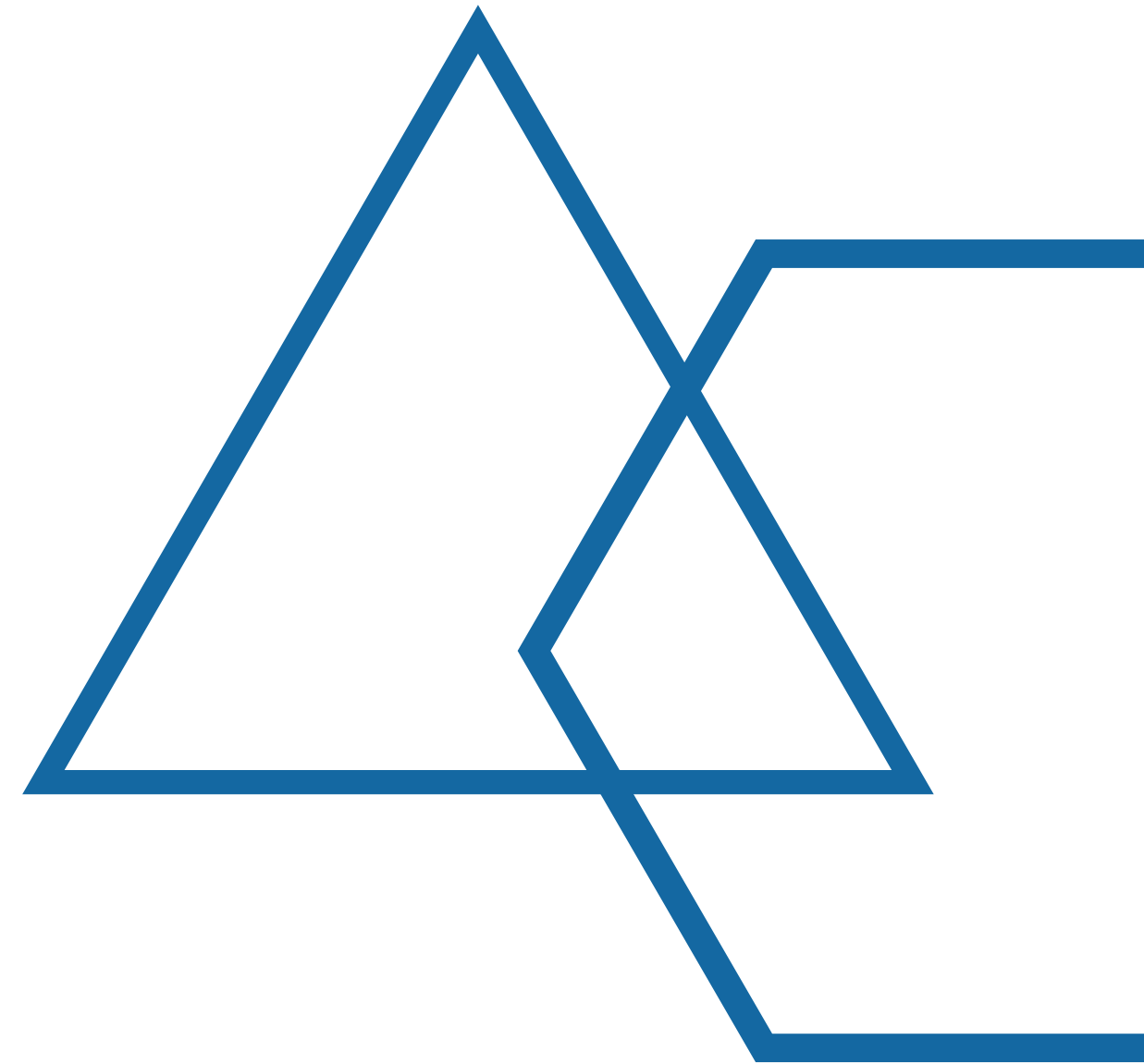
KOMMUNIKASJONS- STRATEGI

2022



INNHOOLD

- Innledning
- Kommunikasjonsmål
- Smartby og «Alta vil» som rettesnor
- Kommunikasjonsutfordringer
- Prinsipper for kommunikasjon
- Strategiske satsingsområder
- Kanaler og virkemidler
- Vedlegg



KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

KORT FORTALT

Kommunikasjon er et virkemiddel for å nå kommunens overordna mål. Satsingene i kommuneplanen og overordna strategier skal gi retning for kommunikasjonen vår



Innledning

GOD KOMMUNIKASJON bygger tillit og engasjement i befolkningen og vi vil engasjere innbyggerne i utviklingen av kommunen vår. Det er viktig at innbyggerne har relevant og korrekt informasjon, og muligheter for å påvirke løsninger og avklare forventninger. Med denne strategien ønsker vi å sette innbyggeren og brukeren i sentrum. Alta kommune er i vekst og har over 21.000 innbyggere. Vi har totalt sett en ung befolkning, noe som setter sitt preg på altasamfunnet. Med den digitale utviklingen er det også endrede forventninger til kommunen. Fremtiden skal bygges sammen med innbyggerne og de stiller krav til hvordan kommunen kommuniserer.

Strategien omfatter hele kommuneorganisasjonen. De viktigste møtene er mellom kommunens medarbeidere og innbyggerne. God intern informasjon er derfor en sentral del av kommunens kommunikasjonsstrategi. Viktigste av alt er at innbyggere og ansatte har tillit til kommunen og opplever informasjonen vår som relevant, enhetlig og forståelig.

ALTA KOMMUNES TRE VERDIER: Åpenhet, trygghet og respekt, sammen med kommunens Smartby-visjon og kommuneplanens samfunnsdel «Alta vil» gir retning i kommunikasjonsarbeidet.

Kommunikasjonsmål

Kommunikasjonen vår skal bidra til:

ENGASJEMENT OG INTERESSE

Vi skal skape engasjement og interesse hos innbyggerne, og gi mulighet for påvirkning og deltakelse

GOD INFORMASJON

Alta kommune skal gi god informasjon om tjenester, rettigheter og politiske beslutninger

INNOVASJON OG ATTRAKTIVITET

Alta kommune skal være en nyskapende og attraktiv arbeidsplass, hvor ansatte deler kunnskap og lærer av hverandre

DIGITAL UTVIKLING

En smartere hverdag for alle

MED SMARTBY OG «ALTA VIL» SOM RETTESNOR

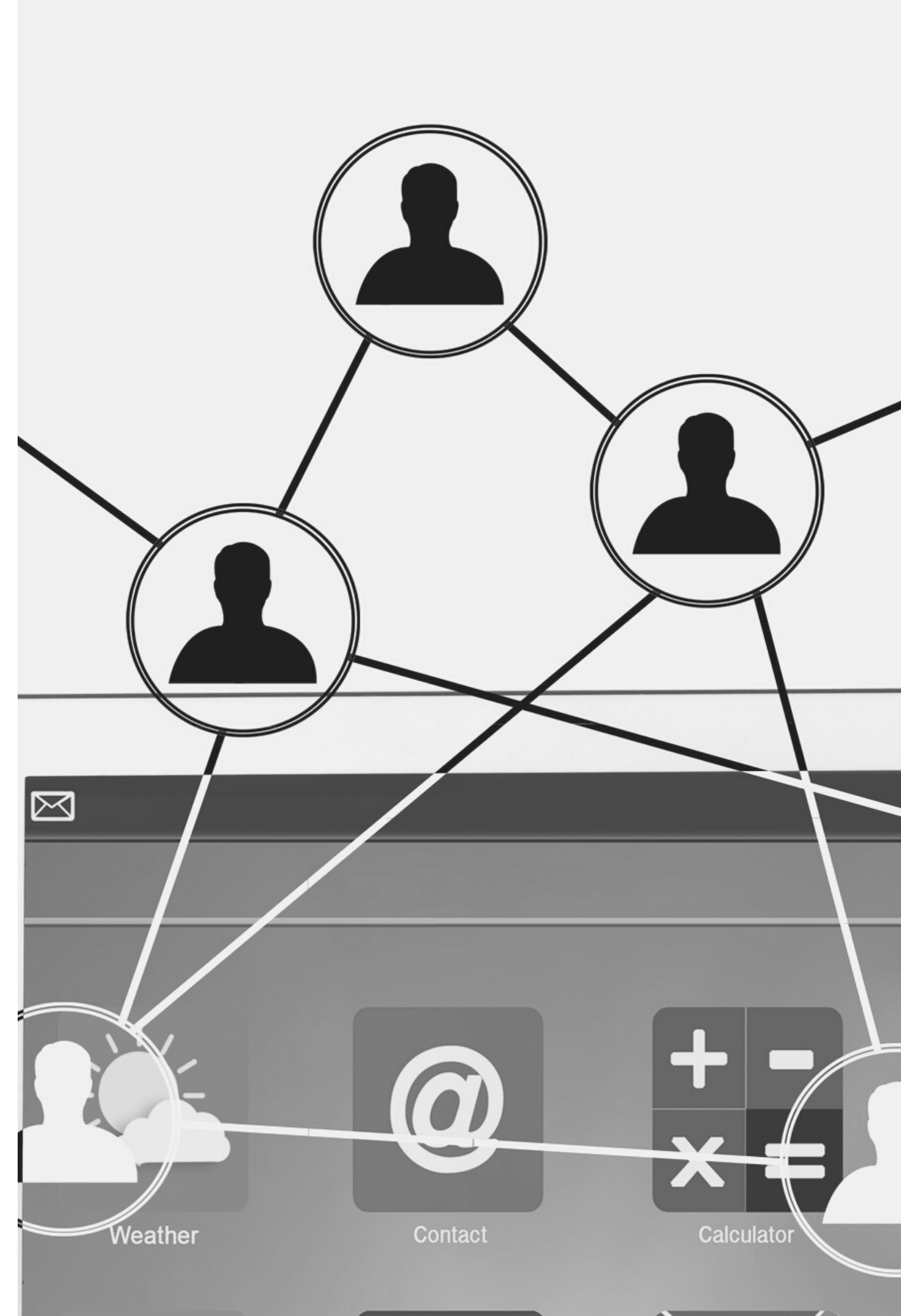
ALTA KOMMUNES SMARTBYSATSING: Vi skal levere gode, smarte og bærekraftige tjenester til våre innbyggere.

Intensjonen med arbeidet er å kunne gi folk et enklere liv ved å bruke relevant teknologi. Det betyr at brukernes behov settes først, og at teknologivalg gjøres for å støtte disse behovene, ikke omvendt.

Resultatet skal bli at næringslivet og alle innbyggerne skal få bedre tjenester, og at Alta følgelig blir et mer attraktivt sted både å bo, og å etablere og drive næringsvirksomhet.

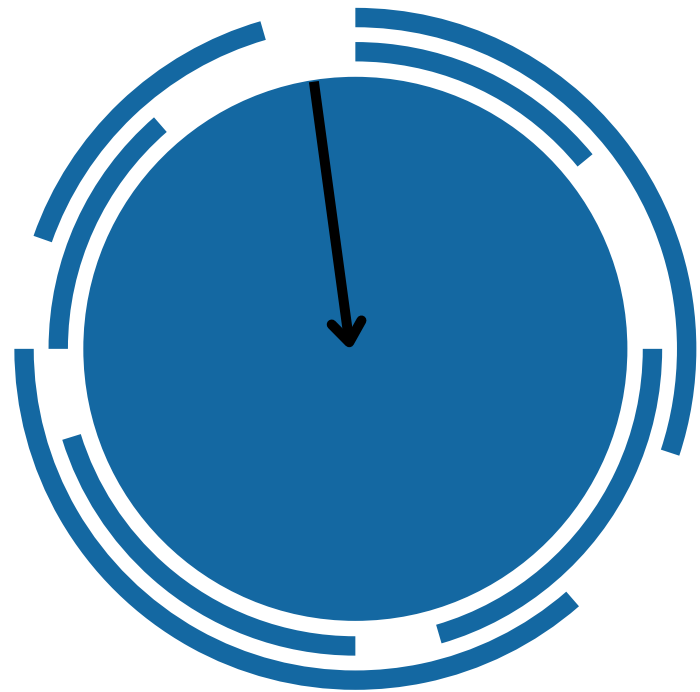
KOMMUNEPLANENS SAMFUNNSDEL «ALTA VIL»: Består av fire satsingsområder der det er laget mål og strategier for hvert område. Kunnskap og kompetanse, næringsutvikling og nyskaping, trivsel og livskvalitet og attraktivt regionsenter i vekst.

Planen ble vedtatt i 2015 og løper frem til 2027. Med «Alta vil» uttrykkes kommunens og altasamfunnets felles ambisjon for samfunnsutviklingen mot år 2027.



MÅLGRUPPER

KOMMUNENS VIKTIGSTE MÅLGRUPPER ER INNBYGGERNE OG EGNE ANSATTE, HERUNDER BRUKERE AV KOMMUNALE TJENESTER OG FREMTIDIGE ANSATTE



I TILLEGG:

NÆRINGSLIVET
KULTURLIVET
SKOLE- OG UTDANNINGSINSTITUSJONER
FRIVILLIGE ORGANISASJONER
MEDIA
MYNDIGHETER
ANDRE SAMARBEIDSPARTNERE LOKALT,
NASJONALT OG INTERNASJONALT



Alta kommunes kommunikasjonsarbeid skal være målrettet. Det betyr at vi skal:

● **AVKLARE**

hvem som til enhver tid er relevante målgrupper og vite hvordan vi når dem

● **SØRGE FOR INFORMASJON**

på engelsk og eventuelt andre språk ved behov

● **VÆRE OPPDATERTE**

og ta i bruk nye digitale og sosiale kanaler

● **KOMMUNISERE**

med målgruppene der de er og med et språk de forstår

● **SIKRE GODE RUTINER**

for håndtering av henvendelser og tilbakemeldinger

● **LYTTE AKTIVT**

i relevante kanaler for å fange opp viktige tilbakemeldinger

KOMMUNIKASJONS- UTFORDRINGER



EKSTERNT

- Ta i bruk kommunikasjon som virkemiddel i hverdagen, både operativt og strategisk, samt i prosjekter
- Brukervennlig hjemmeside
- Bruke forståelig språk og ha en enhetlig visuell profil
- Motivere til dialog og medvirkning
- Tydelig strategi i møte med media

INTERNT

- Bygge en felles og samlende kultur for hele kommunen
- Brukervennlig intranett
- Bruk av visuell profil
- Forståelse og kunnskap om overordnede strategier og visjoner
- Ha tilstrekkelig og rett kommunikasjonskompetanse i hele organisasjonen

PRINSIPPER

FOR KOMMUNIKASJON



Helhetsprinsippet skal sikre helhet og sammenheng i kommunens kommunikasjonsarbeid og sørge for at kommunikasjon brukes som et strategisk virkemiddel.

Kommunikasjonsprinsippet innebærer at virksomheten i størst mulig grad skal ta hensyn til både avsenders og mottakers behov. Det for å forebygge at informasjon blir avsenderstyrt og ensidig på kommunens premisser.

Linjeprinsippet innebærer at de som er ansvarlige for en tjeneste er ansvarlige for informasjon og kommunikasjon innenfor sine fagområder. Det er nødvendig at informasjonen som gis er korrekt, gis til riktig tid og på rett sted.

Prinsippet om aktiv informasjon innebærer at kommunen skal være proaktiv og ta initiativ til å informere.

Prinsippet om intern og ekstern informasjon som lederansvar innebærer at en leder ikke kan delegere ansvaret for informasjon og kommunikasjon, men kan delegere myndighet til å løse bestemte oppgaver.

PRINSIPPER

FOR:



Medieuttalelser - Den som er nærmest saken og kjenner den best, uttaler seg på vegne av kommunen. Det vises til prinsipper, retningslinjer og tips til mediehåndtering i kommunikasjonsboken.

Ytringsfrihet - Alle ansatte kan, som privatpersoner, fritt uttale seg om kommunale forhold som ikke er taushetsbelagt eller unntatt offentligheten. Ytringsfriheten må veies mot hensynet til lojalitetsplikten overfor den aktuelle virksomheten, avhengig av blant annet type virksomhet og stilling/posisjon man har.

Bruk av sosiale medier - Skal brukes som et verktøy for innbyggerdialog, få råd og innspill, svare på spørsmål og spre informasjon. Se retningslinjer for bruk av sosiale medier.

Varsling - Alta kommune har egne kanaler for varsling av kritikkverdige forhold. Se rutiner.

STRATEGISKE SATSINGS- OMRÅDER

MEDVIRKNING OG DELTAKELSE

Kommunikasjon i Alta kommune skal bidra til at:

- Innbyggerne kjenner til og opplever å bli hørt i saker som angår dem
- Innbyggere og brukere har flere tilgjengelige kanaler for å bidra med sin kompetanse i utviklingen av samfunnet
- Medarbeidere opplever medvirkning
- Korrekt informasjon til rett tid

PRIORITERTE VIRKEMIDLER

- Være oppdaterte på digitale brukermønstre
- «Klart språk» i all informasjon og kommunikasjon
- Strategisk bruk av digitale og sosiale medier (hjemmeside, intranett, sosiale medier, app)
- Kommunikasjonsarbeid prioriteres i organisasjonen. Herunder drift av hjemmeside/intranett

STRATEGISKE SATSINGS- OMRÅDER

TILGJENGELIGHET OG SERVICE

Kommunikasjon i Alta kommune skal bidra til at:

- Innbyggerne får respons når de henvender seg til kommunen
- Innbyggerne kjenner til og kan bruke tilgjengelige digitale løsninger
- Kommunen oppleves som forutsigbar - overfor egne ansatte, næringsliv og innbyggere

PRIORITERTE VIRKEMIDLER

- «Klart språk» i all informasjon og kommunikasjon
- Oppdatert hjemmeside og intranett, som bygger på kunnskap om brukernes behov
- Avdekke og videreutvikle kommunikasjonskompetanse i organisasjonen

STRATEGISKE SATSINGS- OMRÅDER

DIGITALE FØRSTEVALG

Kommunikasjon i Alta kommune skal bidra til at:

- Innbyggere og medarbeidere motiveres til å ta i bruk og mestre kommunens digitale kanaler
- Elektronisk kommunikasjon er førstevalget i forvaltningens kontakt med innbyggerne
- Kommunen utnytter alle virkemidler for tjenesteutvikling. Herunder digitalisering

PRIORITERTE VIRKEMIDLER

- Strategisk bruk av sosiale og digitale kanaler
- God og lettfattelig tilgang til selvbetjeningsløsninger
- Digital post - SvarUt
- Kartlegge og analysere eksisterende arbeidsprosesser
- Innovasjon

STRATEGISKE SATSINGS- OMRÅDER

TILLIT OG OMDØMME

Kommunikasjon i Alta kommune skal bidra til at:

- Verdiene våre - åpenhet, trygghet og respekt - er godt kjent
- Det er realistiske forventninger til hva kommunen skal levere
- Ansatte og innbyggere er stolte av Alta kommune

PRIORITERTE VIRKEMIDLER

- Strategisk bruk av digitale og sosiale kanaler
- Media
- Informasjonen om kommunen er pålitelig og etisk forsvarlig, samt forutsigbar.
- Kommunens profil brukes konsekvent og korrekt for å sikre gjenkjennelighet
- Definere kommunikasjonsbehov knyttet til daglig drift, saksfremlegg, prosjekter og beredskap.
Herunder utarbeidelse av kommunikasjonsplaner ved behov

KANALER OG VIRKEMIDLER

STRATEGISKE KANALER FOR KOMMUNIKASJON

ALTA.KOMMUNE.NO

Alta kommune ønsker større medvirkning fra innbyggerne, også de politiske prosessene. Kommunens hjemmeside skal bidra til mer effektiv og kostnadsbesparende kommunikasjon.

Hjemmesiden skal være brukerorientert, og fungere optimalt på både mobil, nettbrett og desktop

ALTA-APPEN

Alta-appen ble lansert i 2021 og er en innbyggerapp for barn, unge og unge voksne. Appen driftes i tett samarbeid med lag og foreninger, og har til hensikt å gi unge en felles plattform for all aktivitet i kommunen

MEDIA

Det er viktig for Alta kommune at altasamfunnet har levende og kritisk lokalmedia. Vi skal ha en offensiv og aktiv mediestrategi

KANALER OG VIRKEMIDLER

STRATEGISKE KANALER FOR KOMMUNIKASJON

SOSIALE MEDIER

For å nå målgruppene skal Alta kommune være tydelig tilstede i de sosiale kanalene, der innbyggerne er og bruker tid. Samtidig følges utviklingen av nye tjenester og kanaler. Det er viktig at vi er på de unges arena

STYRINGSDOKUMENTER

Alta kommune legger stor vekt på at dokumenter, mailer og brev er utformet på en forståelig måte og slik at mottaker forstår hensikten med dokumentet

INTRANETT

Intranett skal være en informasjonsplattform for alle ansatte og et sted for kunnskapsdeling. Derfor er det viktig at intranettet er utformet etter brukerens behov

KANALER OG VIRKEMIDLER

STRATEGISK VIRKEMIDLER FOR KOMMUNIKASJON

KLART SPRÅK

Alta kommune har et stort ansvar for å ordlegge seg enkelt og forståelig. Det er viktig for lokaldemokratiet og for tjenesteutøvelsen.

Kommunen skal også møte krav til universell utforming

PROFILHÅNDBOK

Alta kommunes profilhåndbok danner grunnlag for et helhetlig uttrykk i kommunens materiell

REDAKSJONEN

Redaksjonen er Alta kommunes viktigste virkemiddel for samhandling og planlegging av kommunikasjon og informasjon, både intern og ekstern kommunikasjon

KANALER OG VIRKEMIDLER

STRATEGISK VIRKEMIDLER FOR KOMMUNIKASJON

INFORMASJON

Informasjon på Alta kommunes hjemmeside og intranett har hvert enkelt tjenesteområde ansvar for å vedlikeholde

KOMMUNIKASJONS- ENHETEN

Kommunikasjonsenheten og servicesenteret har ansvar for å drifte hjemmeside og intranett.

Kommunikasjon har i tillegg ansvar for:

- rådgivning og støtte til kommunens ledere og avdelinger

- videreutvikling av hjemmeside og intranett
- nyhetspublisering i alle kommunens kanaler
- kommunikasjonsstrategi, bistå i arbeid med språk- og visuell strategi
- krisekommunikasjon

VEDLEGG

RETNINGSLINJER OG PLANER

Retningslinjer for bruk av sosiale medier

Skisse - kommunikasjonsplan for prosjekter

STRATEGIDOKUMENTER

Kommuneplanens samfunnsdel «Alta vil»

Smartby-visjon

LOVER som gir føringer for kommunens kommunikasjon

Kommuneloven

Offentlighetsloven

Forvaltningsloven

Lov om språk (språkloven)

Lov om likestilling og forbud mot diskriminering