



Evenes kommune  
Evenášši suohkan  
Midt i opplevelsen

# Kommunikasjonsstrategi 2024-2028

Vedtatt av kommunestyret 20.06.24

## Innholdsfortegnelse

1.0 Innledning.....	2
1.1 Formål.....	2
2.0 Kommunikasjonsmål .....	2
3.0 Kommunikationsprinsipper .....	2
4.0 Målgrupper .....	3
5.0 Ansvar og roller .....	3
6.0 Kanaler.....	6
6.1 Kanalvalg.....	6
6.2 Media – offensiv og aktiv mediestrategi .....	6
6.2.1 Hvem uttaler seg om hva?.....	6
6.3 Ved opprettelse av nye kanaler.....	6
7.0 Kommunens kanaler og tiltak.....	6
8.0 Samordning med andre planer.....	9

## 1.0 Innledning

Dette dokumentet omhandler Evenes kommunes strategi for informasjon og kommunikasjon. Her presenteres mål, prinsipper og tiltak for hvordan vi skal informere og kommunisere med innbyggerne, medarbeiderne og andre interessenter.

I kommunelovens paragraf 4.1 slås det fast at kommunen skal drive aktiv informasjon om egen virksomhet. God kommunikasjon bygger tillit og engasjement i befolkningen.

### 1.1 Formål

Kommunikasjonsstrategien har som mål å:

- ❖ bidra til å øke kunnskapen om kommunens rolle som tjenesteyter, myndighetsutøver, samfunnsutvikler og demokratisk arena.
- ❖ sikre en god dialog med innbyggere og brukere av kommunens tjenester.
- ❖ bidra til at kommunikasjonsarbeidet i Evenes kommune blir mer synlig.
- ❖ bidra til å styrke kommunens omdømme.
- ❖ gjøre kommunikasjon til en naturlig del av all planlegging og et strategisk virkemiddel.
- ❖ være et hjelpeverktøy i hverdagen, og gjøre at alle medarbeidere blir mer bevisst på at kommunikasjon og informasjon er viktig.
- ❖ legge til rette for effektiv strategi ved krisehåndtering og andre hendelser.
- ❖ Gi god informasjon til innbyggere om arrangementer og hendelser

## 2.0 Kommunikasjonsmål

Våre kommunikasjonstiltak skal bidra til å oppfylle ett eller flere av disse fire hovedmålene:

- ❖ Bygge kommunens omdømme og identitet
- ❖ Gi innbyggerne god informasjon om tjenester, rettigheter og plikter
- ❖ Sikre medvirkning, dialog og samhandling
- ❖ Sørge for god internkommunikasjon for å sikre en velfungerende virksomhet

## 3.0 Kommunikasjonsprinsipper

De etiske kjerneverdiene i Evenes kommune er nedfelt i våre etiske retningslinjer:

### **Åpenhet – Redelighet – Respekt - Ansvar og mot**

All kommunikasjon fra administrasjon og folkevalgte organer i Evenes kommune skal gjenspeile disse verdiene gjennom følgende prinsipper.

- ❖ Vi skal opptre slik at innbyggere, næringsliv og andre samarbeidspartnere oppfatter oss som troverdig og tillitvekkende.
- ❖ Vi er imøtekommende, viser respekt og er tydelige i møte med innbyggere, næringsliv og media.
- ❖ Vi deler aktivt informasjon og bruker relevante kommunikasjonskanaler og virkemidler for å nå aktuelle målgrupper.

- ❖ Vi synliggjør og framsnakker aktivt kommunen.
- ❖ Vi skal ha gode rutiner og kanaler for informasjon og kommunikasjon, slik at relevant informasjon er brukervennlig og lett å finne frem.
- ❖ Vi skal tilrettelegge for debatt og meningsutveksling, innsynsrett for publikum og presse, og praktisere meroffentlighet.
- ❖ Vi følger prinsippene om universell utforming.
- ❖ Vi følger kommunens vedtatte grafiske profil.

## 4.0 Målgrupper

Kommunikasjonen retter seg mot ulike målgrupper. Den viktigste målgruppen er våre innbyggere. Våre medarbeidere er representanter for kommunen og en sentral målgruppe for å oppnå kommunikasjonsmålene våre. Samfunnsaktører som næringsliv, media, internasjonale aktører og frivillige organisasjoner er viktige målgrupper for kommunen.

### Interne målgrupper

- ❖ Medarbeidere
- ❖ Tillitsvalgte
- ❖ Verneombud
- ❖ Folkevalgte

### Eksterne målgrupper

- ❖ Innbyggere
- ❖ Næringslivet
- ❖ Grunneiere
- ❖ Andre offentlige aktører
- ❖ Samarbeidspartnere
- ❖ Media
- ❖ Utdanninginstitusjoner
- ❖ Potensielle besøkende, tilflyttere og næringsaktører
- ❖ Lag og foreninger
- ❖ Brukere av kommunens tjenester og pårørende
- ❖ Forsvaret og Forsvarets ansatte

Kommunikasjonen skal være tilpasset de ulike målgruppene og den enkelte. Dette krever at vi lytter aktivt for å møte målgruppene, skaffer nødvendig kunnskap om målgruppene, velger riktig kanal for kommunikasjon, samt sikrer gode rutiner for håndtering av henvendelser og tilbakemeldinger.

## 5.0 Ansvar og roller

Evenes kommune skal være en åpen organisasjon, og ønsker og kjennetegnes av ytringsfrihet med takhøyde for deltakelse i det offentlige ordskiftet. Alle som representerer Evenes kommune har et selvstendig ansvar og rolle i kommunikasjonsarbeidet.

## Ordfører

- ❖ Ordfører har det høyeste tillitsvervet i kommunen og er kommunens rettslige representant.
- ❖ Ordføreren skal være en samlende person for kommunens befolkning og representere kommunen utad.
- ❖ Ordføreren er et bindeledd mellom folkevalgte organ og administrasjonen.
- ❖ Ordførerens kommunikasjon og opptreden i media er viktig for kommunen. Dette gjelder også i sosiale medier.
- ❖ Ordføreren er kommunens talsperson i kriser.

## Kommunestyret

- ❖ Kommunestyret har det overordnede ansvaret for mål, prinsipper og strategier for informasjon og kommunikasjon i Evenes kommune.
- ❖ Politikerne har hovedansvaret for å kommunisere de politiske vurderingene, prioriteringene og beslutningene.

## Folkevalgtes rolle

- ❖ De folkevalgte skal profilere politiske saker og beslutninger. Evenes kommunes kommunikasjonsmål kan ikke nås uten et godt samspill mellom administrasjon og de folkevalgte.
- ❖ De folkevalgte har tre ulike roller; arbeidsgiverrollen, styringsrollen og ombudsrollen, og må være bevisst på det i sin kommunikasjon.
- ❖ Ledere av komiteer, råd og utvalg må være bevisst på hvordan de kommuniserer når de uttaler seg på vegne av komiteen, rådet eller utvalget.

## Kommunedirektør

- ❖ Kommunedirektøren har ansvaret for å kommunisere de faglige vurderingene som er lagt til grunn i innstillinger og beslutninger.
- ❖ Kommunedirektøren sørger for god informasjon og kommunikasjon om hva beslutninger og vedtak innebærer i praksis for mottakere av tjenester, innbyggere og medarbeidere.
- ❖ Kommunedirektøren er tilgjengelig for spørsmål og innspill fra medier, innbyggere, berørte parter, tillitsvalgte og medarbeidere.

## Leder

- ❖ Alle ledere har ansvaret for ekstern og intern kommunikasjon innenfor sitt fagområde og enhet.
- ❖ Lederne har et særskilt ansvar for å følge opp kommunens kommunikasjonsstrategi.
- ❖ Alle ledere har ansvaret for å involvere og informere kommunedirektøren når det er behov for dette. Ved behov for publisering, kontaktes webredaksjonen.

- ❖ Leder kan uttale seg om saken inntil innstilling fra kommunedirektør foreligger. Fra innstilling og frem til politisk vedtak er fattet er det kommunedirektøren som uttaler seg.

#### Administrasjonsenheten

- ❖ Administrasjonsenheten har det faglige ansvaret for kommunens interne og eksterne kommunikasjon.
- ❖ Administrasjonsenheten
- ❖ er ansvarlig for kommunens hjemmeside og sosiale medier.
- ❖ Administrasjonsenheten
- ❖ har det faglige ansvaret for å følge opp kommunikasjonsstrategien.
- ❖ Administrasjonsenheten skal samarbeide tett med alle kommunale enheter om kommunikasjon.

#### Hver enkelt medarbeider

- ❖ Alle medarbeidere i Evenes kommune er representanter for Evenes kommune. Vi representerer kommunen både i møte med kolleger, innbyggere og samarbeidspartnere.
- ❖ Alle medarbeidere har ansvar for å etterleve kommunikasjonsstrategien og følge vedtatte retningslinjer og rutiner for kommunikasjon.
- ❖ Som medarbeider har vi ansvar for å dele relevant informasjon med andre i kommunen. Vi har også et selvstendig ansvar for å holde oss informert om kommunens organisasjon og om egen virksomhet og dens ansvarsområde.
- ❖ Medarbeideren sin stemme er viktig og nødvendig i diskusjoner om utvikling og framtid. Som medarbeider besitter man viktig kunnskap og innsikt som kan ha allmenn interesse, og som er viktig for en opplyst samfunnsdebatt. Medarbeidere oppfordres til å delta i debatt om sine fagområder.
- ❖ Som medarbeider kan yringsfriheten begrenses av lojalitetsplikten som følger av arbeidsforholdet. Avveiningen mellom yringsfrihet og lojalitetsplikt må gjøres i hvert enkelt tilfelle. Brudd på regler om taushetsplikt og yringer som har til hensikt å skade arbeidsgiver er eksempler på mulige brudd på lojalitetsplikten.

#### Tillitsvalgte og vernetjenesten

- ❖ Tillitsvalgte og vernetjenesten har en fristilt rolle for å ivareta sine oppgaver. De er ikke bundet av kommunens kommunikasjonsprinsipper, men må være bevisst på hvordan utspill og uttalelser kan påvirke kommunens omdømme.
- ❖ Tillitsvalgte skal bidra aktivt i internkommunikasjonen fordi man er bindeledd mellom arbeidsgiver og medarbeidere.

## 6.0 Kanaler

Det er et grunnleggende prinsipp at Evenes kommunes kommunikasjon skal være i tråd med kravene til universell utforming, som er beskrevet i vår tilgjengelighetserklæring.

### 6.1 Kanalvalg

Evenes kommune skal bruke de kanalene som er mest aktuelle og hensiktsmessige for å nå ut med informasjon og kommunikasjon til våre målgrupper. De viktigste kanalene for generell kommunikasjon i Evenes kommune er kommunens nettside, ulike kanaler for intern kommunikasjon, sosiale medier, servicetorget og lokal presse.

Det er nødvendig å kombinere skriftlige, elektroniske og muntlige kanaler avhengig av hvilken type informasjon vi skal formidle og hvem den skal nå.

### 6.2 Media – offensiv og aktiv mediestrategi

- ❖ Vi skal være troverdige, tydelige og åpne i møte med media.
- ❖ Vi møter kritiske forhold med åpenhet og medmenneskelighet.

#### 6.2.1 Hvem uttaler seg om hva?

- ❖ Politikerne har hovedansvar for å uttale seg og kommunisere de politiske vurderingene, prioriteringene og beslutningene.
- ❖ Enhetsleder kan uttale seg om saken inntil innstilling fra kommunedirektør foreligger. Fra innstilling og frem til politisk vedtak er fattet er det kommunedirektøren som uttaler seg.
- ❖ Enhetsleder har ansvar for uttalelser innenfor egne fag- og beslutningsområder.
- ❖ Fagpersoner og saksbehandlere kan uttale seg om faglige spørsmål rundt arbeidsoppgaver de har ansvar for.

### 6.3 Ved opprettelse av nye kanaler

Før nye kommunikasjonskanaler opprettes, for eksempel en ny nettside eller sosiale mediekkanaler, kontaktes administrasjonsheten for diskusjon, opplæring og veiledning. Dette er viktig fordi kommunen må fremstå samordnet og i tråd med vår kommunikasjonsstrategi.

## 7.0 Kommunens kanaler og tiltak

Våre kommunikasjonskanaler skal utfylle hverandre og skal ha tydelig Evenes kommune-profil. Det skal være lett å se hvilken funksjon kanalen fyller.

Kanal	Kanalen formål	Tiltak/ strategi
Hjemmeside <a href="http://www.evenes.kommune.no">www.evenes.kommune.no</a>	Naturlig førstevalg for å søke informasjon om kommunale tjenester/prosjekter og kommunal aktivitet.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tjenesteinformasjon skal kvalitetssikres minst x 2 årlig av enhetsledere.</li><li>- Selvbetjentløsninger skal utvikles.</li></ul>

	<p>Oppslagsverk for tjenesteinformasjon.</p> <p>Hovedkanal for kommunikasjon i krisesituasjoner.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nyhetsdelen av nettsiden skal omfatte vårt tjenestetilbud og informasjon om politiske prosesser og vedtak.</li> <li>- Dokumenter og planverk skal ligge tilgjengelig.</li> </ul>
Kommunens offisielle Facebook-side	<p>Støttekanal for vår hjemmeside. Egnet for å spre nyheter fra vår hjemmeside. Egnet for korte dagsaktuelle saker.</p> <p>Viktig kanal for kommunikasjon i krisesituasjoner</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bygge opp følgermasse</li> <li>- Vi bør unngå for mange saker pr. dag (anbefalt ca 5)</li> <li>- Spre positive saker</li> <li>- Vi skal svare på henvendelser innen 24 timer så langt mulig, men ikke drive saksbehandling i sosiale medier.</li> <li>- Formell stil på innhold med fokus på lovkrav om klart språk.</li> </ul>
Kommunens offisielle Instagram	<p>Spre bilder og filmer fra kommunen for å øke lysten til å bosette seg i kommunen, og for å fortsette å bo her. Egner seg også for å spre info om arrangementer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bygge opp følgermasse</li> <li>- Dele 3-4 innlegg i uken</li> <li>- Dele dagsaktuelle saker.</li> </ul>
Evenesnytt	<p>Kommunens «nyhetsavis» som distribueres til kommunes innbyggers postkasser, samt digitalt format på hjemmesiden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spre informasjon om aktiviteter i kommunen</li> <li>- Lag og foreninger melder inn arrangementer/info.</li> <li>- Kommunal og annen aktuell informasjon</li> <li>- Utgivelse ca. x 10 i året.</li> </ul>
Møtevirksomhet	<p>Møter er viktig, men samtidig bør vi være kritiske til hvordan de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Møter skal være godt forberedt og ha klare agendaer.</li> </ul>



	gjennomføres og hvorfor. Det bør vurderes om møter kan erstattes med enklere løsninger som f.eks. Teams. Vi legger til rette for deltagelse ved å benytte Teams i innkallinger.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enhetsledere har et informasjonsansvar.</li> <li>- Ansatte gis mulighet til å diskutere tema og komme med innspill. Ansatte må uoppfordret lese møtereferat.</li> </ul>
Teams	Digital møtekanal, som også kan benyttes til kommunikasjon på gruppenivå.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alltid vurdere om deltakelse på et møte kan gjøres via Teams for å spare reisetid.</li> </ul>
Annonsering	Ekstern annonsering bør holdes på et nøkternt nivå.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stillingsannonser annonseres digitalt på våre kanaler.</li> <li>- Kan ved behov vurdere annonseringer i andre kanaler-</li> <li>- Bruk av fellesannonser i størst mulig grad</li> <li>- Høringer annonseres tydelig i egnet kanal.</li> </ul>
Varsling24	SMS-epost-talemelding til innbyggere og hjemmelshavere	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gi rask og målrettet informasjon til de som trenger det (enkelthendelser)</li> </ul>
Rayvn	Kommunen krisestøtteverktøy, (websiteside og app). Kan sende SMS og epost internt, men også samvirke med forhåndsdefinerte samarbeidsaktører.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Foretrukket internkommunikasjon i krisehåndtering</li> <li>- Brukes i krisehåndteringsarbeid for loggføring og kommunikasjon internt og eksternt.</li> </ul>
Interne kommunikasjonsløsninger i kommunale enheter	Viktig informasjon og kommunikasjonskanal for å nå aktuelle målgrupper i kommunale enheter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spesifikk informasjon og kommunikasjon med målgruppen.</li> </ul>

	(F.eks. My Kid, Transponder)	
Snapchat		- Kommunen skal opprette en snapchat-kanal for å primært nå ungdom

## 8.0 Samordning med andre planer

Evenes kommune har en egen plan for krisekommunikasjon som tas i bruk dersom det oppstår en krise som krever flere kommunikasjonstiltak enn den ordinære kommunikasjonsstrategien og drift kan håndtere.