MOLDE KOMMUNE

Slik bygger vi tillit

Kommunikasjonsstrategi
2024–2031



Innhold

1. INNLEDNING 3

2. KOMMUNIKASJONSUTFORDRINGER 4

3. HVEM HAR ANSVAR FOR KOMMUNIKASJONEN? 5

Den ansatte 5
Politisk ledelse 5
Administrativ toppledelse 5
Enhetsledere og mellomledere 5
Kommunikasjonsavdelingen 5
InnbyggerLaben Innom 5

4. MÅLGRUPPER 6

5. KOMMUNIKASJONSKANALER 6

Internt 6
Eksternt 6

6. KOMMUNIKASJONSSTRATEGIER 7

Molde kommune er en åpen og transparent organisasjon 8
Vi kommuniserer helhetlig, åpent og profesjonelt 9
Molde kommune sørger for reell medvirkning hvor innbyggerne og andre kan få komme med ideer, innspill og tilbakemeldinger 11

7. VERKTØYKASSE 12

8. LOVGRUNNLAG 12

1. INNLEDNING



Molde kommunes visjon er «Vi strekker oss langt» og kjerneverdiene våre er vidsynt, inkluderende og samskapende. Det er idealene som skal kjennetegne oss i møtene med innbyggere, brukere av kommunale tjenester og samarbeidspartnere.

Kommuneplanens samfunnsdel (2021 – 2031) slår fast at Molde skal være et attraktivt, grønt, smart og innovativt samfunn, som samtidig er mangfoldig, trygt og inkluderende. Kommunen skal være en åpen organisasjon og en attraktiv arbeidsgiver. Det forutsetter helhetlig, åpen og profesjonell kommunikasjon.

En rekke lover og bestemmelser omtaler kommunens ansvar for å informere om kommunens tjenester og virksomhet. De viktigste er listet opp i kapittelet «lovgrunnlag».

Denne strategien peker ut retningen for kommunens kommunikasjonsarbeid, og legger føringer for hvordan ledere og medarbeidere kan kommunisere på en god måte i årene framover. Handlingsdelen er et internt arbeidsdokument som angir konkrete satsingsområder for 2024 og 2025.

Jeg håper at kommunikasjonsstrategien, handlingsdelen og verktøykassa er til god hjelp for deg som er ansatt i kommunen. Husk at er du god på kommunikasjon, så vinner du tillit til de rundt deg.

Marianne Stokkereit Aasen
kommunedirektør

2. KOMMUNIKASJONSUTFORDRINGER

I mange tilfeller greier ikke kommunen å framstå slik som vi ønsker. Det viser resultatene fra borgerundersøkelsen 2023. Den måler innbyggernes inntrykk av kommunale tjenester, tilbud og muligheter, tillit til politikerne og kontakten med kommunen. Innbyggerne er mindre tilfredse med kommunen i 2023 sammenlignet med tilsvarende måling fra 2020. Vi har med andre ord et dårligere omdømme.

Kommunens kommunikasjonsutfordringer handler om at:

- Det ofte er et gap mellom hva som forventes av kommunen og hva vi faktisk kan levere.
- Det kan være vanskelig for innbyggere og andre å forstå behovet for endring og omstilling.
- Kommunen må tilpasse seg et stadig mer komplekst mediebilde. Tempoet i meningsytringer og innholdsproduksjon går raskere enn noen gang.
- Stadig flere faller utenfor det digitale samfunnet, og andelen innvandrere og fremmedspråklige har økt.
- Det er knapphet på fagfolk, og stadig større konkurranse om de beste hodene. Profileringa i rekrutteringsprosessene må bli mer profesjonell.
- Vi greier ikke alltid å skreddersy kommunikasjonen for å nå viktige målgrupper, for eksempel barn, unge og eldre.
- Vi henter ikke ut tilstrekkelig kompetanse og ressurser som ligger utenfor kommuneorganisasjonen. Vi samskaper i for liten grad med innbyggere, næringsliv, frivillighet, akademia og øvrige aktører.
- Det er variabel kommunikasjonskompetanse blant ansatte.
- Ansatte bruker mye tid på å lete etter informasjon, og det oppleves uklart hvor man kan finne det man trenger.



3. HVEM HAR ANSVAR FOR KOMMUNIKASJONEN?

Den ansatte

Som ansatt er du Molde kommunes viktigste kommunikator. Uavhengig av hva du ønsker å oppnå, så er du avhengig av å ha tillit. Du bygger tillit gjennom å være:

kompetent – du har kompetanse på det du skal snakke om
sannferdig – det du formidler må være sant
engasjert – du er proaktiv og opptatt av temaet
empatisk – du må vise at kommunen bryr seg

Ansatte må gjerne uttale seg i media. Rammene for dette er omtalt i kommunens pressereglement.

Politisk ledelse

De folkevalgte har en fri og uavhengig rolle, men Molde kommunes kommunikasjonsmål kan ikke nås uten et godt samspill mellom administrativ og politisk ledelse. Ordfører og øvrig politisk ledelse er kommunens fremste talspersoner og ansikt utad.

Administrativ toppledelse

Kommunedirektøren og toppledelsen er organisasjonens viktigste kulturbyggere og rollemodeller. Gjennom god kommunikasjon bygger toppledelsen felles kultur, de skaper tydelighet og sprer engasjement ned i organisasjonen.

Enhetsledere og mellomledere

Ledere har et særskilt ansvar for ekstern og intern kommunikasjon innenfor sitt fagområde og sin avdeling. Det forventes at ledere skaper forståelse for hvorfor tiltak er nødvendig og formidler hvordan kommunen håndterer ulike situasjoner. Gjennom god kommunikasjon skal lederne bidra til at forventningene til kommunen samsvarer med det vi skal levere.

Kommunikasjonsavdelingen

Kommunikasjonsavdelingen er pådrivere i kommunikasjonsarbeidet og bistår med intern rådgiving og praktisk hjelp. Avdelingen har redaktøransvaret for kommunens nettsider (molde.kommune.no), intranettet og for sentrale kontoer i sosiale medier.

InnbyggerLaben Innom

InnbyggerLaben er en viktig arena for å fange opp ideer og innspill. Laben er brobygger mellom ulike aktører for samskaping om framtidens løsninger.

4. MÅLGRUPPER

Molde kommunes kommunikasjonsarbeid skal være målrettet. Det betyr at vi skal avklare hvem som til enhver tid er relevante målgrupper og være bevisste på hvordan vi når dem.

Molde kommunes viktigste målgruppe er våre egne innbyggere. De skal alltid møtes på en respektfull måte. De skal få de tjenestene de har rett på, bli veiledet, sett og hørt.

Ansatte (både nåværende, mulige og framtidige) er også strategisk viktige målgrupper for kommunen.

Øvrige målgrupper er media, næringslivet, kulturlivet, skole- og utdanningsinstitusjoner, myndigheter og andre samarbeidspartnere lokalt, regionalt, nasjonalt og internasjonalt.

5. KOMMUNIKASJONSKANALER

Kommunikasjonskanalene har ulike egenskaper, og i de fleste tilfellene kreves det en miks av kanaler for å nå målgruppen på en effektiv måte.

Internt

Kommunens ledere skal være tydelige på hvilke kommunikasjonskanaler som er de prioriterte, og digitale kanaler prioriteres i størst mulig grad. Ledere skal ha nødvendig formidlingskompetanse og kunne utnytte moderne teknologi i kommunikasjonsarbeidet.

Ansatte skal som minimum kunne beherske og bruke kommunikasjonskanaler som e-post og Teams. De skal også bruke intranett i tillegg til verktøy og kanaler som er nødvendig for å utøve jobben. Ansatte skal følge rutiner for lagring i henhold til kommunens lagringsstrategi.

Eksternt

Kommunens nettsider, annonser og presseoppslag i lokal presse, samt sosiale medier er de mest brukte kanalene for å nå ut til kommunens innbyggere.

Fysiske møter (på innbyggerLaben eller i øvrige lokaler) og e-post kan være mer effektivt for å kommunisere med mindre grupper.

6. KOMMUNIKASJONSSTRATEGIER

Hva er målet vårt med å kommunisere? Er det å informere om noe? Få innspill, engasjere, endre holdninger eller adferd? Kommunikasjonsoppgavene i Molde kommune spenner fra kjappe og enkle til langsiktige og komplekse.

Skal vi treffe på tiltak, må vi alltid være bevisste på hva vi ønsker å oppnå. Komplekse kommunikasjonsoppgaver krever helhetlig og strategisk tenking, langsiktig planlegging, tilstrekkelig med ressurser og tålmodighet.



Kommuneplanens samfunnsdel (2021-2031) angir fem langsiktige utviklingsmål, 16 hovedmål og en rekke strategier for hvordan Molde fortsatt skal være en god plass å bo og leve.

Gjennom målrettet kommunikasjon sørger kommunen for at innbyggere, ansatte og andre oppnår god forståelse for nødvendig samfunnsendring. Kommunikasjon som verktøy er spesielt viktig i oppfølging av følgende hovedmål og strategier:

1. Molde kommune er en åpen og transparent organisasjon (hovedmål).
2. Vi kommuniserer helhetlig, åpent og profesjonelt (strategi).
3. Molde kommune skal sørge for reell medvirkning og være en åpen kommune hvor innbyggerne kan få komme med ideer, innspill og tilbakemeldinger (strategi).

Hvordan kommunen følger opp hovedmålet og disse to strategiene konkretiseres i dette kapittelet.

Molde kommune er en åpen og transparent organisasjon

Slik gjør vi det:

- **Vi sørger for at tjenestetilbudet vårt er tydelig.**
  Vi er konkrete på hvilke tjenester kommunen leverer og for hvem, og vi er tydelige på hvordan innbyggere går fram for å søke.
- **Vi gjør som vi sier.**
  Vi leverer tjenestene på det nivået som vi sier at vi skal levere, og er tydelige på grensen for hva vi ikke leverer.
- **Det er lett å ta kontakt med oss.**
  Vi er tydelige på når vi er tilgjengelige, og på hvordan vi kan nås. Innbyggere og andre skal oppleve det enkelt å besøke kommunen, ringe oss eller å kontakte oss i ulike digitale flater.
- **Vi er i forkant og tar regi på eget budskap.**
  Vi formidler historier om ansatte som leverer gode tjenester og om hvordan vi videreutvikler Molde til det beste for innbyggerne. Media brukes aktivt for å nå ut til innbyggere og andre målgrupper.
- **Vi frykter ikke negative presseoppslag.**
  Vi svarer alltid på pressehenvendelser og er konkrete på hvordan kommunen håndterer ulike utfordringer. Vi er ydmyke, og innrømmer feil og læringspunkter når det er relevant.



- **Ansatte har ytringsfrihet.**
  Vi har god takhøyde for ulike meninger og ansatte må gjerne ta del i offentlige samfunnsdebatter. Den enkelte må være tydelig på om de uttaler seg på vegne av kommunen eller som privatpersoner om de uttaler seg i media.

- **Vi sørger for innsyn i tråd med offentlighetsloven og vi praktiserer meroffentlighet.**
  Deling av dokumenter og bilder skal likevel aldri komme i konflikt med hensynet til personvernet.

- **Vi sørger for at åpne møter og andre arrangement er godt kjent.**
  Vi inviterer i god tid, og ivaretar digitale og ikke-digitale innbyggere i markedsføringen.

Hva mener vi med meroffentlighet?

Selv om et dokument kan unntas fra offentlighet, skal kommunen vurdere om dokumentet likevel bør kunnes gjøre kjent, helt eller delvis.

Dette kalles meroffentlighet.

Vi kommuniserer helhetlig, åpent og profesjonelt

Slik gjør vi det:

- **Vi gir enkel informasjon om tjenester, rettigheter og beslutninger.**
  Innholdet er korrekt, oppdatert og lett søkbart via molde.kommune.no.

- **Vi ivaretar innbyggere uten, eller med lave, digitale ferdigheter.**
  Vi bryr oss og tar oss tid til å veilede - uansett hvor i kommunen vi jobber.

- **Vi bruker et klart og forståelig språk.**
  Vi sørger for at brev, artikler, e-poster, dokumenter, planer og saksframlegg er skrevet i henhold til kommunens veileder for godt språk. Nynorsk og bokmål er likeverdige skriftspråk.

- **Vi bruker norske ord.**
  Vi unngår engelske ord og uttrykk der vi har norske alternativ, men kommuniserer på flere språk når målgruppene ikke forstår norsk.

- **Vi har brukervennlige digitale verktøy.**
  Vi tester ut og tar i bruk ny teknologi når det bidrar til økt effektivitet og bedre brukeropplevelse.

- **Alle har lik tilgang på digitalt innhold.**
  Innhold og tjenester på nettsider, i apper og automater skal være universelt utformet.

- **Vi bygger en tydelig identitet gjennom bevisst profilering.**
  Kommunevåpenet og den grafiske profilen brukes av alle tjenester og enheter. Bygg og innganger er godt skiltet, og som ansatt sørger vi for å bruke ID-kort og eventuelt arbeidstøy som er korrekt merket.

- **Effektiv markedsføring**
  Vi annonserer i digitale og trykte medier ved behov. Ved utlysing av ledige stillinger velger vi virkemidler og kanaler hvor vi treffer målgruppen best og framstår som attraktiv arbeidsgiver.

- **Vi har gode rutiner for kommunikasjon i kriser.**
  Plan for krisekommunikasjon er en del av kommunens samlede beredskapsplanverk.

- **Vi framstår profesjonelt i sosiale medier og er bevisste på hvordan vi utnytter de ulike flatene**
  Kommunens retningslinjer for bruk av sosiale medier er godt kjent blant ledere og ansatte.

- **Ansatte bruker minimalt med tid på å lete etter relevant informasjon**
  Vi er bevisste på hvor ting lagres og tester ut kunstig intelligens som internt verktøy.

Molde kommunes språkpolitikk

- ✓ **Molde kommune er språklig nøytral**
- ✓ **Nynorsk og bokmål er likeverdige administrasjonsspråk, og som ansatt bruker du det skriftspråket som du behersker best**
- ✓ **Vi bruker et klart språk som er tilpasset målgruppen**

Molde kommune sørger for reell medvirkning hvor innbyggerne og andre kan få komme med ideer, innspill og tilbakemeldinger

Slik gjør vi det:

- **Vi har et sterkt innbyggerengasjement.**
  Innbyggere, næringsliv, akademia og øvrige samfunnsaktører er involvert i samfunnsutviklingen. De har også mulighet for å ta opp saker som de selv er opptatte av. InnbyggerLaben Innom brukes aktivt som arena.

- **Vi vet hva vi er gode på og hva som må forbedres.**
  Vi har brukerutvalg, og gjennomfører jevnlige brukerundersøkelser og brukertester.

- **Innbyggerne får respons!**
  Vi lytter aktivt i alle våre kanaler for å fange opp viktige tilbakemeldinger, og har gode rutiner for å ta imot, vurdere og forbedre tjenestene våre**.**

- **Vi har ledere som skaper forståelse for endring og omstilling.**
  Lederne i Molde kommune er gode formidlere, som lytter aktivt til innbyggere, ansatte og andre.

- **Vi har ansatte som aktivt deler kunnskap og som tørr å utfordre det etablerte.**

- **Vi sørger for at de som blir berørte av endring får informasjonen først.**



7. VERKTØYKASSE

I kommunens kvalitetssystem finner du relevante hjelpemidler, blant annet:

- Råd og retningslinjer for mediehåndtering (pressereglement)
- Grafisk profil
- Veileder for godt språk
- Råd og retningslinjer for bruk av sosiale medier
- Plan for krisekommunikasjon
- Retningslinjer for markedsføring av åpne møter og arrangement

8. LOVGRUNNLAG

Grunnloven
Grunnlovens paragraf 100 sier «Trykkefrihed bør finde Sted». Videre heter det at «frimodige ytringer, om Statsstyrelsen og hvilkensomhelst anden Gjenstand ere Enhver tilladte».

Kommuneloven
Kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner.

Offentleglova
Formålet med offentleglova er å legge til rette for at offentlig virksomhet er åpen og gjennomsiktig. Hovedprinsippet er at forvaltningens dokumenter er offentlige så langt annet ikke følger av lov og forskrift.

Forvaltningsloven
Viktige prinsipper i forvaltningsloven er rettsikkerhet, partsoffentlighet, taushetsplikt og habilitet. Loven definerer hva som er et enkeltvedtak og gir bestemte regler for klageadgang. Loven påpeker også forvaltningsorganenes veiledningsplikt.

Språklova
Formålet med språklova er å styrke norsk språk, slik at de skal kunne brukes på alle samfunnsområder og i alle deler av samfunnslivet i Norge. Loven fremmer klarspråk, likestilling mellom nynorsk og bokmål og sikrer vern for de språkene som staten har ansvar for.

Likestillings- og diskrimineringsloven
Formålet med loven er å fremme likestilling og hindre diskriminering. Med likestilling menes likeverd, like muligheter og like rettigheter. Likestilling forutsetter tilgjengelighet og tilrettelegging.

Forskrift om universell utforming av IKT-løsninger
Forskriften skal fremme likeverdig samfunnsdeltakelse, bygge ned og hindre nye digitale barrierer.

Kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven
Lovene påpeker tjenestenes oppgaver med å gi opplysning, råd og veiledning.

Pasient- og brukerrettighetsloven
Kommunen skal gi den som trenger helse- og omsorgstjenester de opplysningene vedkommende trenger for å ivareta sin rett. Loven omtaler også retten til medvirkning og informasjon.

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

Personopplysningsloven
Loven gir regler for hvordan en behandler, oppbevarer, sikrer og eventuelt gir innsyn i personopplysninger. Den gjelder for all privat og offentlig virksomhet.

Arkivloven
Formålet med loven er å sikre at arkiv som har kulturell eller forskningsmessig verdi eller som inneholder rettslig eller viktig dokumentasjon, blir tatt vare på for ettertiden.

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

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