



Nærøysund kommune

Kommunikasjonsstrategi Nærøysund kommune

Vedtatt av:



Kommunikasjonsstrategi for Nærøysund kommune

1. Forord

En god kommune og en god kommunikasjonsstrategi henger tett sammen. Både kommunikasjon og kommune kommer fra det latinske ordet *communis*, som betyr fellesskap. God kommunikasjon bidrar til godt fellesskap og omdømme. Dette gjelder både innad i kommuneorganisasjonen og ut til innbyggere og næringsliv.

Denne kommunikasjonsstrategien vil fungere midlertidig fram til Nærøysund kommunes visjon og samfunnsplan er utarbeidet og vedtatt. Denne strategien vil likevel inneholde de viktigste retningslinjene som alle ansatte i kommunen må forholde seg til for å bidra til best mulig kommunikasjon og dialog innad og utad.

Alle som jobber i Nærøysund kommune må bidra til god kommunikasjon innad og utad. Det er nødvendig med en god kommunikasjonskultur. Det er viktig at kommunen er tydelig og åpen i sin dialog med innbyggere og medarbeidere.

Kommunen skal kommunisere med et forståelig og klart språk. De som har rett til eller ønsker informasjon fra kommunen skal ha lett tilgang på denne. Kommunens informasjonsplikt er fastsatt i kommuneloven Kommuneloven paragraf 4 som sier «*Kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner. De skal også legge til rette for at alle kan få tilgang til slik informasjon.*»

2. Prinsipper for god kommunikasjon

Kommunikasjon er et viktig strategisk virkemiddel. God dialog mellom berørte parter, administrasjon og politikere er avgjørende for gode prosesser i kommunens virksomhet. Alle i kommunen er ansvarlig for god kommunikasjon. I alle prosesser må det fokuseres på kommunikasjon fra oppstart og gjennom hele arbeidet. Dette gjelder spesielt i planarbeid, men også i andre sammenhenger der kommunen er i kontakt med innbyggere, næringsliv og andre aktører.

Dette er kommunens viktigste kommunikasjonsprinsipper:

- **Alle har ansvar for kommunens omdømme.** Det innebærer at alle ansatte er ansvarlig for at kommunens tillit og omdømme ivaretas gjennom god kommunikasjon.



- **De som berøres skal informeres først.** Det betyr at når det kommer til intern informasjon så skal berørte ansatte informeres først. Når det kommer til ekstern informasjon så skal de berørte partene informeres før offentligheten.
- **Kommunikasjon er et lederansvar.** Det medfører at alle som er ledere på ulike nivåer i Nærøysund kommune har et særskilt ansvar for å sørge for god kommunikasjon og informasjon både internt og ekstern. Den som har ansvar for en tjeneste eller oppgave har også ansvar for kommunikasjon og informasjon tilknyttet denne. Ansvaret kan delegeres i linjen.
- **Nærøysund kommune skal drive meroffentlighet.** Kommunen skal legge til rette for en god og åpen debatt. Meroffentlighet er avgjørende for at allmennheten får innsyn i det kommunen foretar seg. Det skal alltid vurderes om et dokument skal unntas offentlighet eller ikke. Selv om loven åpner for å unnta et dokument så skal det ikke automatisk unntas offentlighet. Det skal i hvert tilfelle gjøres en individuell vurdering.
- **Valg av kommunikasjonskanaler.** Nærøysund kommune skal i som hovedregel bruke digitale kanaler som sine foretrukne kommunikasjons- og informasjonskanaler. Det skal derimot i hvert enkelt tilfelle gjøres vurderinger om kommunikasjonen bør gjennomføres på andre måter.
- **Medvirkning og involvering.** Nærøysund kommune skal bidra sterkt til at alle innbyggere og ansatte skal involveres og bidra til at Nærøysund kommune blir en god kommune å leve og jobbe i. Dette gjøres med god kommunikasjon og informasjon.

3. Enhetlig kommunikasjon

Det er viktig at Nærøysund kommune utad framstår med en enhetlig og samlet kommunikasjon. Det skal komme klart fram når kommunen er avsender av informasjon. Det som kommuniseres skal også være klart og tydelig for mottaker.

Prinsipper for enhetlig kommunikasjon:

- **Bruk klart språk.** Ansatte i Nærøysund skal bruke klarspråk-normen for å gjøre informasjon lett forståelig for mottakerne. Alle som kommuniserer skriftlig på vegne av kommunen skal ha fokus på et klart og lett forståelig språk.
- **Kommunens designprofil skal benyttes i alle sammenhenger.** Dette omfatter riktig bruk av kommunevåpen, farger og andre elementer. Dette er viktig for å skape en helhetlig visuell profil. Eventuelle uklarheter skal avklares med kommunens kommunikasjonsrådgiver.
- **Kommunedirektøren har øverste ansvar for kommunens kommunikasjon på vegne av administrasjonen.** Dersom det er tvil om hva som er kommunens standpunkt i en sak så skal dette avklares med kommunedirektøren før en går ut med en offentlig uttalelse. Se for øvrig punkt om roller under.
- **Vis tydelig avsender.** Det er viktig å få avklart hvem man kommuniserer på vegne av. Dersom en uttaler seg muntlig eller skriftlig på vegne av kommunen så skal dette avklares tydelig. Dersom kommunalt ansatte uttaler seg gjennom andre roller (som politiker, tillitsvalgt, innbygger eller pårørende) så skal dette komme tydelig og klart fram i kommunikasjonen.

4. Roller

Ansvar for kommunikasjon og informasjon følger av hvilken rolle man har. De som kommuniserer på vegne av Nærøysund kommune kan ha flere forskjellige roller, man kan for eksempel være både tjenesteyter, leder og politiker. For at mottaker av informasjon fra kommunen skal kunne skille hvilken rolle den enkelte er i til enhver tid, må man være ryddig og tydelig i rollene. Rolleavklaring er viktig også for å sikre god dialog mellom politisk og administrativt nivå.

- **Ordfører.** Gir uttalelser på vegne av kommunestyret og formannskap. Ordføreren gir uttalelser av politisk karakter. Dette omfatter blant annet vedtak og prioriteringer på vegne av Nærøysund kommune.
- **Varaordfører og utvalgsledere.** Uttaler seg på vegne av utvalgene og sine politiske oppgaver.
- **Øvrige folkevalgte i kommunestyre og utvalg.** Disse omfattes ikke av kommunens kommunikasjonsstrategi. De uttaler seg som politikere, men ikke på vegne av Nærøysund kommune. Folkevalgte må likevel være bevisst på egen rolle i sin kommunikasjon.
- **Kommunedirektør.** Gir uttalelser om administrative forhold i kommune. Kommunedirektøren er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien etterleves og brukes som strategisk virkemiddel.
- **Kommunalsjefer, enhetsledere og avdelingsledere.** Ledere på de ulike nivåene uttaler seg på vegne av sine ansvarsområder. Unntak er når saken er løftet til enten kommunalsjef eller kommunaldirektør. Lederne i Nærøysund er ansvarlig for at kommunikasjonsstrategien er kjent på sitt ansvarsområde.
- **Ansatte.** Ansatte kan gi faktaopplysninger for eget arbeidsfelt og fagområde. Alle som jobber i kommunen har ansvar for å følge vedtatte retningslinjer og rutiner for kommunikasjon. Ansatte i kommunen har ytringsfrihet, men samtidig lojalitetsplikt overfor sin arbeidsgiver. Når en uttaler seg offentlig så skal det komme tydelig fram om en uttaler seg som privatperson eller på vegne av Nærøysund kommune. I sosiale medier skal ansatte kun ytre seg som privatpersoner.
- **Tillitsvalgte og verneombud.** Har en fristilt rolle for å ivareta sine oppgaver. De er ikke bundet av kommunikasjonsstrategien. Samarbeidet med kommunens ledelse også på kommunikasjonsområdet, må baseres på tillit og gjensidig forståelse for hverandres roller.

5. Mål for kommunikasjon

Det overordnede målet for at Nærøysund kommune skal drive bevisst og utstrakt kommunikasjonsarbeid er at vi skal bli en åpen og enhetlig kommune. God informasjon til ansatte, innbyggere og andre som søker dette er viktig for å gi tillit og trygghet. God og åpen dialog vil gi bedre beslutningsprosesser.

Kommunen skal med sin kommunikasjon:**Informere:**

God og lettfattelig informasjon fra de riktige avsenderne i Nærøysund kommune skal bidra til at ansatte, innbygger og andre blir godt opplyst om hvilke saker kommunen jobber med og hvilke beslutninger som blir tatt.

Engasjere:

Kommunens kommunikasjon skal bidra til å skape engasjement og vise hvordan innbyggere og næringsliv kan påvirke kommunale beslutninger. Kommunen er en samfunnsaktør som er avhengig av engasjement for å ta gode og riktige avgjørelser

Være åpen og tilgjengelig:

Kommunen er til stede for innbyggere og næringsliv. Nærøysund kommune skal drive med meroffentlighet og alle som er saksbehandlere skal kjenne til offentlighetsloven og kravet til meroffentlighet. Kommunen skal møte innbyggere, media og andre som søker informasjon åpent og gi gode og redelige tilbakemeldinger. Informasjon om kommunen, beslutninger, resultater og tjenestetilbud skal være lett tilgjengelig. Kommunens nettside skal brukes aktivt. Ny informasjon skal oppdateres på nettsiden så raskt som mulig etter vedtak.

Benytte digitale løsninger:

Nærøysund kommune skal i hovedsak bruke digitale kanaler i kommunikasjon både eksternt og internt. Kommunens nettside skal alltid være så oppdatert som mulig og inneholde den informasjon innbyggere, næringsliv og andre måtte lete etter. Kommunen skal også bruke sine kanaler i sosiale medier på en god og engasjerende måte for å få ut informasjon til innbyggere og andre.

Der det er mulig og effektiviserende innen saksbehandling og annen publikumskontakt skal digitale løsninger tas i bruk for å sikre rask og enkel tilbakemelding til de som henvender seg til kommunen.

Styrke og opprettholde et godt omdømme:

Når kommunen har god dialog med innbyggerne og bidrar til åpenhet ved en god kommunikasjonsstrategi så styrker dette også kommunens omdømme. Det er viktig at det som blir kommunisert fra kommunen også blir fulgt opp. Vi må holde det vi lover. Nærøysund kommune skal ha et omdømme som en god tjenesteyter, tydelig samfunnsaktør og attraktiv arbeidsgiver.

6. Målgrupper

Alle aktører som arbeider for, har avtale med eller på andre måter er i kontakt med Nærøysund kommune skal behandles av prinsippene som beskrevet i kommunikasjonsstrategien.

Nærøysund kommunes viktigste målgrupper i kommunikasjonsarbeidet er:

- Innbyggere i Nærøysund kommune
- Potensielle tilflyttere til kommunen
- Tjenestemottakere
- Egne ansatte og deres tillitsvalgte
- Potensielle ansatte
- Kommunens folkevalgte
- Næringsliv
- Journalister/medier
- Nasjonale og regionale myndigheter

Kommunikasjonen skal være målrettet og målgruppeorientert. Den som er ansvarlig for en oppgave eller tjeneste skal definere relevante målgrupper og hvordan kommunen kan nå disse.

Kommunikasjon og informasjon skal skje i de kanaler og på de steder der målgruppene er.

Nærøysund kommune skal være en god lytter. Dette betyr å behandle alle tilbakemeldinger med respekt, og man skal aktivt fange opp relevante og aktuelle problemstillinger.

7. Ekstern og intern kommunikasjon

Nærøysund kommune skal ha like stort fokus på kommunikasjon innad i organisasjonen som ut til eksterne mottakere.

Internt:

Nærøysund kommune er en stor og mangfoldig arbeidsplass og det er utfordrende å nå ut til alle ansatte i organisasjonen.

- Det er et lederansvar at de ansatte som blir direkte berørt i en sak blir informert først og så tidlig som mulig.
- Digitale kanaler skal benyttes for å nå ut med informasjon til ansatte. Alle som jobber i Nærøysund kommune må kunne nås via epost. Ansatte må holde seg oppdatert på informasjon som sendes ut fra ledelse, kommunikasjonsansvarlig og andre i organisasjonen som kan distribuere via felles epost-løsning.
- Det skal legges til rette for dialog og medvirkning blant de ansatte
- Det skal legges til rette for kunnskapsdeling og samhandling på tvers av enhetene i kommunen.
- Alle ansatte i kommunen må bidra til omdømmebygging og være bevisst på at de er ambassadører for kommunens virke. Dette skal blant annet gjøres ved at ansatte i



Nærøysund kommune utfører gode tjenester og er imøtekommende overfor tjenestemottakerne.

Eksternt:

Nærøysund kommune skal være aktiv med å få ut informasjon om hva som foregår i kommunesystemet til alle målgrupper utenfor egen organisasjon.

- God og offensiv kommunikasjon sikrer mer engasjement rundt saker som er til kommunal behandling.
- Digitale kanaler som kommunens nettside samt kontoer i sosiale medier skal være hovedkilden til eksternt informasjon fra Nærøysund kommune. I noen tilfeller kan andre løsninger være foretrukket. En må i slike tilfeller gjøre vurderinger om å bruke papirbaserte løsninger som brosjyrer, magasiner eller avisannonser.
- Kommunen skal aktivt informere om det som foregår i organisasjonen. Det skal også tilrettelegges for at innbyggerne får god informasjon om sine rettigheter, muligheter og plikter.
- Det skal være stort fokus på meroffentlighet.
- Informasjonen som gis ut skal være oppdatert, relevant og aktuell.
- Kommunen skal informere om sine mål og resultater på en måte som bidrar til god omdømmebygging.
- Kommunen skal bruke lokale og nasjonale medier aktivt og være en god samarbeidspartner ved henvendelser fra pressen.
- Kommunen skal ha stort fokus på å raskt formidle god og riktig kommunikasjon i krisesituasjoner.

8. Bruk av enhetlig visuell profil

Nærøysund kommune har utviklet en enhetlig grafisk profil. Denne skal brukes av alle for å sikre gjenkjennelighet. I all informasjon og kommunikasjon fra kommunen skal det være tydelig at det er Nærøysund kommune som er avsender.

9. Kommunikasjonskanaler

Nærøysund kommune må forholde seg til at en kommuniserer til ulike målgrupper. Kommunen fremstår også selv i ulike roller: tjenesteyter, myndighetsutøver, samfunnsutvikler og demokratisk arena. Hver rolle vil kunne kreve ulikt valg av kommunikasjons- og informasjonsform. Folks endrede kommunikasjonsvaner og – behov stiller særlige krav til kommunens valg av kommunikasjonskanal. Nye valg skal ta særlig hensyn til digitale løsninger, interaktivitet og være kostnadseffektiv.

Digitale kanaler

Kommunen skal bruke digitale kanaler som sin hovedkanal for kommunikasjon. Dette er mest effektivt og kostnadsbesparende. Det brukes flere ulike plattformer og kommunikasjonskanaler. En del av disse beskrives under:

- **Kommunens egen hjemmeside.** Dette er kommunens hovedkanal. Så å si alt som skal kommuniseres fra kommunen skal gjennom denne. Nettsiden www.narøysund.kommune.no skal inneholde så mye som mulig av informasjon som nåværende og potensielle innbyggere, tilreisende, næringsliv, ansatte og andre interesserte ønsker å få fra kommunen. Alle ansatte i kommunen har et kollektivt ansvar for at nettsiden er oppdatert og gi beskjed til rette instans om de oppdager feil eller mangler ved informasjonen. Det er de enkelte avdelingene som eier informasjonen om sitt område og ledere har et ansvar for at informasjonen er oppdatert og relevant. Dette må forankres i linjen på hver enhet og avdeling.
- **Andre hjemmesider.** Som nevnt så skal www.narøysund.kommune.no være kommunens foretrukne hovedkanal. Ved spesielle tilfeller kan det være aktuelt å opprette andre nettsider i kommunal regi. Det skal derimot være gode grunner for dette og en nettside utenfor kommunens egen portal skal godkjennes av kommunedirektøren og kommunens kommunikasjonsrådgiver. Nettsider i kommunal regi skal utformes etter kommunens grafiske profil og det skal være tydelig at det er en kommunal side. Det skal alltid linkes til kommunens hovedside fra eventuelle eksterne nettsider. På samme måte så skal i stor grad samme informasjon finnes på kommunens hovedside og det skal lett være mulig å søke opp link til den eksterne siden via kommunens hjemmeside.
- **Sosiale medier.** Nærøysund kommune skal være synlig og aktiv på sosiale medier. Dette er viktige kanaler for å nå ut til innbyggerne. I skrivende stund er Nærøysund kommune på Facebook, Instagram, Snapchat og YouTube. Kommunen bør være aktiv i å ta i bruk nye kanaler som dukker opp for å kunne nå ut til nye målgrupper. Dagens medieverden er i stadig forandring og Nærøysund kommune må være åpen for å bruke nye kanaler når de kommer. (Se vedlegg for info Nærøysund kommunes strategi for sosiale medier)
- **Andre digitale kanaler.** Nærøysund kommune har som målsetning å bruke digitale løsninger i kontakt med innbyggere, næringsliv og andre. I tilfeller der digitale kommunikasjonsløsninger effektiviserer og bedre kontakten mellom kommunen og brukerne så skal dette prioriteres.

Papirbaserte kanaler

Selv om Nærøysund skal ha høyt fokus på å bruke digitale plattformer så kan papirbaserte løsninger også være hensiktsmessig i enkelte sammenhenger. Hovedregelen skal være bruk av digitale alternativ, men det kan også produseres brosjyrer, magasin, avisannonser og andre papirbaserte løsninger. Dette er særlig viktig i tilfeller der målgruppen for budskapet er lite aktiv på digitale plattformer. En må også ha et fokus på at om all kommunal informasjon går via digitale kanaler så kan det hindre at enkelte innbyggere ikke får den informasjonen de har krav på og behov for.

Personlig kontakt

Nærøysund kommune er en stor tjenesteyter. Vår viktigste kontakt- og kommunikasjonsflate blir derfor i mange sammenhenger det personlige møtet. Det personlige møtet har stor gjennomslagskraft. Alle ansatte i Nærøysund kommune må derfor være bevisst på hvordan denne kommunikasjonskanalen brukes i det daglige. Servicekontoret kan i stor grad yte tjenester til dem som ikke kan nyttiggjøre seg av informasjon på nett, eller på andre måter har spørsmål som krever en direkte dialog. Det må være sammenheng mellom den informasjon Servicekontoret gir, og det som kommuniseres i kommunens øvrige kanaler.

Skjema

Det offentlige kommuniserer i stor grad via skjema. Et skjema kan være papirbasert eller digitalt. I Nærøysund kommune skal man så langt det lar seg gjøre og er sikkerhetsmessig forsvarlig, benytte digitale skjema. Et skjema skal være brukervennlig, og følge nasjonale retningslinjer for elektronisk kommunikasjon.

Politiske kanaler

Det skal legges til rette for at ordskiftet og dokumenter i politiske organer er allment tilgjengelig. Politiske møter skal, dersom det er teknisk mulig, overføres direkte på nettsiden eller sosiale medier. Man skal lett finne informasjon om den politiske organiseringen, kalendere og mandater.

Media

Mediene er viktige informasjonskanal ut til innbyggerne og andre kommunen ønsker å nå. Nærøysund skal ha et bevisst forhold til kommunikasjon i media. Det skal gjøres i tråd med de prinsipper som ligger til grunn i kommunikasjonsstrategien. Se for øvrig vedlegg om retningslinjer ved kontakt med media.

10. Krisekommunikasjon

Det utarbeides en egen plan for kommunikasjon som skal brukes i tilfelle det oppstår kriser som kommunen skal håndtere. Det er viktig at kommunen legger til rette for en god kommunikasjon til innbyggerne og media når det oppstår slike tilfeller.

Retningslinjer ved kontakt med media

Nærøysund kommune ønsker å være åpen og legge til rette for god dialog med og være tilgjengelig for både lokale, regionale og nasjonale medier.

Nærøysund kommune er opptatt av ytringsfrihet og alle ansatte kan derfor uttale seg til media. Retten til fri meningsutveksling er hjemlet i grunnlovens paragraf 100. Det er viktig at ansatte i Nærøysund kommune som uttaler seg til media avklarer sin rolle – om de uttaler seg som kommunens representant, som privatperson, politiker eller på vegne av noen andre.

1.0 Hovedregler for kontakt med media

Avklar hvem som er talsperson. Det må avklares internt hvem som kan svare på henvendelse fra media. Informasjon er i utgangspunktet et lederansvar. Men dette kan delegeres til den som har best kunnskap om saken. Det bør avklares med leder hva en kan svare på. Ansatte og ledere skal bare svare på spørsmål tilknyttet sitt eget fagområde. Henvis til rette vedkommende om du ikke kan svare. For øvrig følges prinsippene om roller som er gitt i kommunens kommunikasjonsstrategi.

Orienter nærmeste leder. Ansatte som er i kontakt med media gjennom sin jobb skal som hovedregel varsle om dette til sin nærmeste leder. Kommunedirektør bør varsles om saker som media jobber dersom det handler om kommunens overordnede strategier og prioriteringer eller saker som omhandler kommunens omdømme.

Ta saken internt først. Selv om ansatte har ytringsfrihet så bør en avklare saker internt før en går til media. Bruk tjenestevei for å løse interne spørsmål. Kritikkk som angår egen arbeidsplass bør søkes løst internt først. Se for øvrig kommunes retningslinjer og rutiner for varsling av avvik og kritikkkverdige forhold.

Taushetsplikt. Vær sikker på at du overholder den lovpålagte taushetsplikten. Vær varsom i saker som omhandler brukere eller i personalsaker der enkeltpersoner kan identifiseres.

Vær ærlig og åpen. Nærøysund kommune skal gi så ærlige og gode svar til media som mulig. Ikke vri på sannheten. Samtidig må du være sikker på at det er riktige fakta du kommer med. Unngå å gå ut med mangelfull informasjon. I hovedsak skal kommunen komme med uttalelser i de fleste saker etter henvendelse til media. Ikke bare bruk «ingen kommentar», men gi en begrunnelse for hvorfor du eventuelt ikke kan kommentere en sak. Be om sitatsjekk dersom du er usikker på om ditt budskap og din faktainformasjon har kommet riktig fram

Vær tilgjengelig. Når media tar kontakt så gi dem et svar så snart som mulig. Er det saker du må sjekke opp før du kan gi en uttalelse så gjør dette så raskt som mulig. Om du lover å gi tilbakemelding på en sak, så gjør dette. Svar som hovedregel på samme måte som henvendelsen kommer. Det vil si spørsmål på telefon eller personlig oppmøte besvares på telefon eller direkte til journalisten. Spørsmål på epost besvares skriftlig på epost tilbake.

Vær i forkant. Når det dukker opp saker som en kan forvente at media tar tak i så gå ut offentlig med dette. Det gjør at kommunen kan legge premisser for saken og være i forkant. Det er viktig at alle medieaktører behandles likt. Innkalling til pressekonferanser og pressemeldinger skal gå ut til lokale medier samtidig.

Bruk kommunikasjonsrådgiveren. Nærøysund kommune har en egen kommunikasjonsrådgiver. Ansatte som er i kontakt med media bør involvere kommunikasjonsrådgiveren. Dette både til å diskutere vinkling og budskap, samt å få støtte underveis i prosessen. Kommunikasjonsrådgiveren kan også være til hjelp ved utforming av pressemeldinger, innkalling til pressekonferanser eller annen forberedelse i forbindelse med kontakt med media. Gi gjerne tilbakemelding til kommunikasjonsrådgiver når det dukker opp henvendelser fra media.

Meroffentlighet og innsyn. Gi rask tilbakemelding i saker der media ber om innsyn. Prøv å overhold fristen på 1-3 dager. Eventuelle avslag på innsyn skal være skriftlige og begrunnes med henvisning til lovhjemmel, samt informasjon om klageadgang. Kommunen skal praktisere meroffentlighet og det skal i hvert enkelt tilfelle gjøres en vurdering om et dokument skal unntas offentlighet eller ikke. Det skal også åpnes for delvis åpning av dokument med sladding av taushetsbelagt informasjon.

Lojalitetsplikt. Kommunalt ansatte plikter å gjennomføre vedtak som er gjort politisk. Lojalitetsplikten har større vekt når det gjelder ansattes uttalelser på kommunens vegne enn ytringer på egne vegne. Bare uttalelser som påviselig er til skade for Nærøysund kommunes interesser på en unødvendig måte kan regnes som illojale. Lojalitetsplikten retter seg til kommunen som organisasjon, ikke til enkeltpersoner eller ledelsen.

Samfunnsdebatt og ytringsfrihet. Ansatte som uttaler seg basert på faglig innsikt, bidrar til en opplyst samfunnsdebatt. Før vedtak kan kommunens ansatte delta i samfunnsdebatten, også om saker som er til politisk behandling. Dersom man ikke uttaler seg på vegne av kommunen eller i kraft av sin stilling, er den enkelte ansvarlig for å presisere dette. Da skal ikke stillingstittel, brev eller e-post fra kommunen brukes.

Ti tips til ditt møte med media

- 1. Talsperson:** Avklar raskt om du er rett talsperson. Vær bevisst hva du kan/ikke kan svare på. Svar kun på spørsmål som angår eget ansvarsområde, og henvis andre spørsmål til rett person.
- 2. Tid:** Svar ikke uforberedt. Spør hva saken gjelder, og be eventuelt om å få ringe tilbake. Hold løftet!
- 3. Budskap:** Skriv ned ditt hovedbudskap. Forbered 2-3 budskap som du vil ha frem.
- 4. Aktiv og åpen:** Kommunen skal være åpen og proaktiv. Ikke vent på at media oppdager saken. Ved å presentere det selv legger vi premissene for historien.
- 5. Ærlig:** Gi alltid et svar, om det så bare er å henvise til rette person. Sjekk alltid fakta i saken. Svar det samme, selv om du får spørsmålet på nytt i en annen form.
- 6. Sitatsjekk:** Du kan kreve å godkjenne egne sitater. Be om å få dem tilsendt eller lest opp, og rett opp eventuelle faktafeil.
- 7. Spør selv:** Forbered deg på vanskelige spørsmål. Avklar før et TV- eller radiointervju hva som er vinkling på saken, hvilke spørsmål du vil få og hva de vil sitere deg på. Spør gjerne om første spørsmål før direkte intervju.
- 8. Avtale:** Gjør tydelige avtaler med journalisten.
- 9. Stress ned:** Journalistenes jobb er å spørre. Vår jobb er å svare.
- 10. Orienter:** Fortell din nærmeste leder om kontakten med media.

Vedlegg 2 til kommunikasjonsstrategi

Nærøysund kommunes bruk av sosiale medier

- **Kommunens facebookside.** Dette er for tiden kommunens hovedkanal i sosiale medier og brukes i stor grad til å spre informasjon om det som foregår i kommunen. Innhold brukes i hovedsak til å linke til saker og informasjon på kommunens hjemmeside, men kan også brukes til å spre informasjon på andre måter som Facebook gir mulighet for. Kommunikasjonsrådgiver og servicekontoret har administrasjonsansvar for det som legges på kommunens facebookside og de som ønsker å få lagt ut noe kan ta kontakt for å få ordnet dette.
- **Andre facebooksider.** Som hovedregel så skal all kommunal virksomhet på Facebook gå gjennom kommunens offisielle side. I spesielle tilfeller kan kommunale enheter få opprette egne sider. Dette må avklares med kommunedirektør og kommunikasjonsrådgiver før de opprettes. Kommunikasjonsrådgiver skal være satt opp som administrator på alle kommunale facebooksider for å sikre at informasjonen som kommer er i tråd med kommunens kommunikasjonsstrategi.
- **Kommunale facebookgrupper.** Kommunale enheter kan opprette interne facebookgrupper til kommunikasjon internt. Disse må være i kategorien lukket eller hemmelige, slik at bare medlemmer kan se innhold. Skal det opprettes åpne facebookgrupper i regi av en kommunal enhet så gjelder samme regelverk som facebooksider at det må avklares med kommunikasjonsrådgiver før de opprettes.
- **Kommunens instagramkonto.** Denne skal brukes til å spre bilder og kort informasjon om kommunens daglige virksomhet. Dette er et viktig redskap i kommunens omdømmebygging og skal brukes til å opplyse om det som foregår og lignende.
- **Andre instagramkontoer.** Nærøysund skal ha en offisiell konto for å fortelle om det som foregår i kommunen. Skal det opprettes egne instagramkontoer for enheter må det være særlig gode grunner til det og det må avklares med kommunedirektør og kommunikasjonsrådgiver før den opprettes.
- **Kommunens Snapchat-konto.** Dette skal være en kanal som kan brukes for å fortelle om kommunens virksomheter på en litt annerledes måte. Den kan også brukes til informasjon om ulike aktiviteter mens de pågår og rett etterpå.
- **Andre Snapchat-kontoer.** Nærøysund kommune skal ha bare en snapchat-konto. Enheter og avdelinger som skal ha arrangement der det er hensiktsmessig å bruke Snapchat til informasjon og presentasjon kan benytte kommunens offisielle konto til dette. Det er viktig å ha høyt fokus på personvern og etikk dersom dette gjøres.
- **Kommunens YouTube-kanal.** Nærøysund ønsker å bruke video som en presentasjonsform for å spre informasjon. Disse videoen brukes i ulike sammenhenger og kanaler. Videoer som er egnet og har offentlig interesse skal legges ut offentlig på YouTube-kanalen slik at alle får tilgang til dem. Videoer kan krysspubliseres både på YouTube og andre plattformer, som for eksempel Facebook.
- **Andre YouTube-kanaler.** I hovedsak skal kommunen ha en felles YouTube-kanal. Skal det opprettes egne YouTube-kanaler for kommunale avdelinger eller enheter må det være særlig gode grunner til dette og det må avklares med kommunedirektør og kommunikasjonsrådgiver før den opprettes.



- **Andre sosiale media.** Nærøysund kommune skal være åpen for å ta i bruk nye plattformer for å nå nye målgrupper. Det skal gjøres en vurdering i hvert enkelt tilfelle om kommunen skal ta i bruk en ny digital plattform.
- **Politiske kontoer.** Kanaler som er opprettet i sosiale medier for kommunens politikere og politiske partier omfattes ikke av kommunens kommunikasjonsstrategi og styres av den eller de politikerne som har ansvar for dem. Det bør henvises til kommunens offisielle side via kontoene.

Generelt for sosiale medier

- De som har fått administrator/redaktør-funksjon på kommunens sosiale medie-plattformer svarer på vegne av kommunen. I tilfeller der en er usikker på svaret så kontaktes ledere eller andre ansvarlige for det fagfeltet spørsmålet gjelder før en gir svar.
- Ledere og andre med overordnet ansvar kan gi svar på åpne henvendelser i sosiale media, men da må det komme klart fram om hvilken rolle og myndighet den som svarer har. Andre ansatte skal som hovedregel ikke svare på vegne av kommunen i sosiale medier.
- De som henvender seg til kommunen gjennom Nærøysund kommunes offisielle kanaler på sosiale medier skal få svar så raskt som mulig. Det må kunne påregnes litt tid før den som henvender seg får svar dersom det kommer spørsmål utenom ordinær kontortid. Henvendelser som kommer i kontortiden skal som hovedregel besvares i løpet av samme arbeidsdag.
- Kommunen skal som hovedregel ikke gi svar på spørsmål og henvendelser som kommer via sider og grupper som er utenfor kommunens redaksjonelle ansvar.
- Kommunens representanter i sosiale medier skal behandle de som tar kontakt med høflighet og gi gode og konkrete svar. Kommunens representanter skal ikke gå i diskusjoner på sosiale medier når de handler på vegne av kommunen.
- På generelt basis så opptrer ansatte i Nærøysund kommune som privatpersoner på sosiale medier. Det er viktig å klargjøre rollen sin i møte med andre dersom det er tvil om en representerer kommunen eller seg selv. Nærøysund kommune setter ytringsfrihet høyt, samtidig så må ansatte være bevisst på sin lojalitetsplikt til kommunen som arbeidsgiver. Ansatte i Nærøysund kommune må være gode ambassadører for arbeidsgiver også på sosiale medier.
- Det må være høyt fokus på GDPR-lovgivning i bruk av kommunale kontoer i sosiale medier. Dette gjelder også ved kommunalt ansattes private bruk sosiale medier i tilfeller der skjæringspunktet mellom jobb og privatliv kan virke uklart.



Nærøysund kommune

Vi skaper
noe nytt
sammen
