

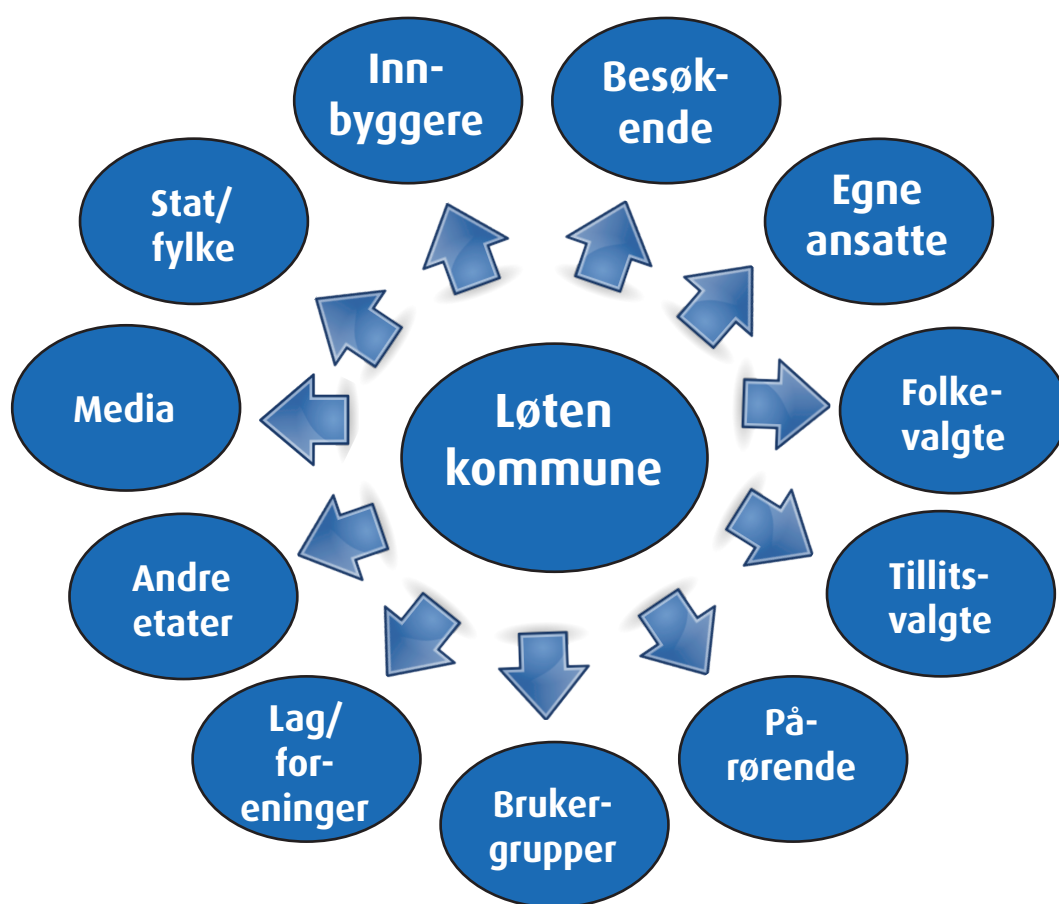


Løten kommune

# Kommunikasjonsstrategi Løten kommune

Første utgave: Mai 2015

Dokumentansvarlig: Kultur, informasjon og service



Midtpunkt med  
MANGFOLD

## Innhold

1	Innledning.....	3
2	Intern kommunikasjon .....	4
2.1	Prinsipper for intern kommunikasjon i Løten kommune:.....	4
2.1.1	Prinsipp 1: Både ansatte og ledere plikter å holde seg informert.....	4
2.1.2	Prinsipp 2: Informer tidlig:.....	4
2.1.3	Prinsipp 3: Medvirkning: .....	4
2.1.4	Prinsipp 4: Internt først: .....	5
2.2	Målgrupper for intern kommunikasjon.....	5
2.3	Roller/ansvar .....	5
2.4	Kanaler.....	6
3	Ekstern kommunikasjon .....	7
3.1	Prinsipper for eksternkommunikasjon i Løten kommune:.....	7
3.1.1	Prinsipp 1: Informasjon er et lederansvar .....	7
3.1.2	Prinsipp 2: Vi skal informere aktivt .....	7
3.1.3	Prinsipp 3: Kommunikasjonen skal være målrettet, brukervennlig og relevant.....	7
3.1.4	Prinsipp 4: Kommunikasjonen skal være rask, åpen og korrekt .....	8
3.1.5	Prinsipp 5: Kommunen skal i design og profil være helhetlig og profesjonell .....	8
3.2	Målgrupper.....	8
3.3	Roller/ansvar .....	9
3.4	Kanaler.....	9
4	Vedlegg:.....	11
4.1	Vedlegg: Pressereglement.....	12
4.2	Vedlegg: Kjøreregler for bruk av sosiale medier i Løten kommune.....	13
4.3	Vedlegg: Mal for kommunikasjonsplan:.....	14

# 1 Innledning

Dette er en kommunikasjonsstrategi for Løten kommune. Kommunikasjonsstrategien skal være et verktøy for en *åpen og effektiv* kommune. Kommunikasjon brukes som et strategisk virkemiddel for å nå våre overordnede mål.

Kommunens målsettinger er forankret i Kommuneplanens samfunnsdel, og skal bygge opp under kommunens visjon: Midtpunkt med mangfold.

Vår kommunikasjon skal bygge opp under vårt verdigrunnlag: Respekt – ansvar – omsorg.

Gjennom gode kommunikasjonstiltak skal vi sørge for at god intern kommunikasjon sikrer en *oppdatert og velfungerende* kommuneorganisasjon. Gjennom god ekstern kommunikasjon skal vi bygge kommunens identitet og omdømme utad.

I dette dokumentet finner du prinsipper for all kommunikasjonsvirksomhet i Løten kommune. Dokumentet bygger på planer, retningslinjer og lovverk som er retningsgivende for all kommunikasjonsvirksomhet i Løten kommune. Denne planen binder sammen strategier og planer for alle typer kommunikasjonsarbeid i Løten kommune. Den er delt inn to deler, som handler om intern kommunikasjon og ekstern kommunikasjon.

Begrepene kommunikasjon og informasjon brukes ofte om hverandre, slik er det også i dette dokumentet. Kommunikasjon synliggjør at det handler om en toveis prosess, mens med informasjon forstås det som utveksles i en kommunikasjonsituasjon.

Løten kommunes kommunikasjonsarbeid skal alltid være preget av respekt, ansvar, redelighet og omsorg. Denne kommunikasjonsstrategien gir et godt grunnlag for å utvikle disse verdiene.

Et viktig prinsipp er informasjon som et lederansvar. Informasjon er et fagområde, og informasjonen skal være en integrert del av kommunens forvaltning og tjenesteyting. Det er viktig å utvikle informasjonen til og kommunikasjonen med brukerne i takt med teknologiutviklingen.

Dokumentet er utarbeidet av en arbeidsgruppe bestående av Bente Hagen, Sigrid Friis Ruud og Vigdis Kjendlie.

## 2 Intern kommunikasjon

God intern kommunikasjon er viktig for å sikre at hele organisasjonen jobber mot felles mål. Løten kommune skal sørge for god koordinering mellom administrasjon og politisk ledelse eller politiske organer, og skal kommunisere og koordinere internt før vi kommuniserer eksternt. Intern (og eksternt) kommunikasjon er strategiske virkemidler i kommunens arbeid for å oppfylle overordnede mål. Kommunikasjon må brukes aktivt på alle nivåer i kommunen og være en naturlig del av vår virksomhet. Det er derfor avgjørende at den enkelte har tilgang til riktig informasjon. Informasjonen må også være tilrettelagt slik at den enkelte kan tilegne seg denne, og gjøre den til sin, for deretter å framstå som en god informasjonsformidler. God og riktig intern kommunikasjon er avgjørende for at de ansatte skal kunne gjøre jobben sin godt og være løsningsorienterte og kreative. I tillegg er det en viktig faktor for å binde organisasjonen sammen og skape identitet. Alle ledere har et ansvar for å informere sine ansatte, på samme måte som de ansatte har et ansvar for å oppsøke informasjon. For at kommunikasjonsarbeidet skal ha effekt som virkemiddel og styringsverktøy, betyr det at hver leder må ha tilstrekkelig kompetanse for å utføre informasjonsfaglige oppgaver innen sitt myndighetsområde, jamfør vårt pressereglement.

### MÅL: Sikre en oppdatert og velfungerende kommuneorganisasjon

#### 2.1 Prinsipper for intern kommunikasjon i Løten kommune:

##### 2.1.1 Prinsipp 1: Både ansatte og ledere plikter å holde seg informert

- ✓ Ledere skal sørge for at Løten kommunes informasjonsrutiner og – retningslinjer er kjent og etterleves.
- ✓ Informasjon mellom alle ansatte i Løten kommune skal være åpen og preget av gjensidig respekt
- ✓ God intern informasjon er en forutsetning for god og samordnet eksternt informasjon.
- ✓ Ved større omorganiseringer eller ved større eksterne informasjonstiltak skal det alltid lages en plan for intern informasjon slik at medarbeiderne i egen og andre berørte virksomheter blir informert korrekt
- ✓ Informasjon i linjen må gis begge veier slik at informasjonsutvekslingen blir mest mulig åpen og effektiv
- ✓ Alle ansatte i Løten kommune skal bidra til den interne informasjonsflyten, og etterstrebe at informasjonen de videreformidler er basert på/bidrar til fakta.

##### 2.1.2 Prinsipp 2: Informer tidlig:

- ✓ Det er avgjørende at saker som angår de ansatte eller kommunen som organisasjon blir kommunisert både før og under iverksetting. Dette for å skape trygghet rundt arbeidsplassen og rundt det som iverksettes. God kommunikasjon bidrar også til å hindre unødig støy. Om de ansatte leser i avisen om ting som direkte berører dem før de har fått informasjon om det internt, vil det bidra til utrygghet og tillitstap.

##### 2.1.3 Prinsipp 3: Medvirkning:

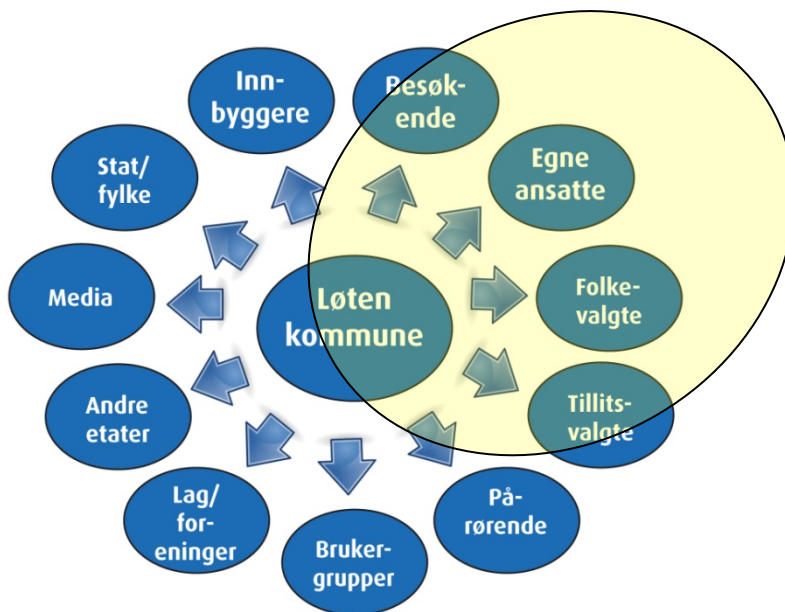
- ✓ De ansatte sitter på mye viktig informasjon om sin arbeidsplass, og det er derfor viktig å legge til rette for at denne kompetansen får bli en del av utviklings- eller endringsprosesser i

kommunen. Det skal derfor legges til rette for medvirkning også i kommunikasjons-sammenheng. De ansatte må få nok informasjon til å ha et grunnlag for medvirkning, i tillegg til at det må tydelig kommuniseres når og hvordan de ansatte kan bidra med innspill.

#### 2.1.4 Prinsipp 4: Internt først:

- ✓ Så langt man kan styre informasjonen som angår en kommunal tjeneste direkte, bør den bekjentgjøres for de ansatte før den blir kjent eksternt. Der det skjer i omvendt rekkefølge, bør en sørge for å informere internt så raskt som mulig etter at en nyhet om den kommunale tjenesten er blitt kjent eksternt for eksempel gjennom media.

## 2.2 Målgrupper for intern kommunikasjon



## 2.3 Roller/ansvar

Intern kommunikasjon er et lederansvar og skal omfatte alle nivåer både internt i en virksomhet og på tvers av virksomhetene i Løten kommune, når dette er nødvendig. Kommunen skal jevnlig evaluere sine informasjonstiltak. Det er lederens ansvar å tilrettelegge for at informasjon skal tilgjengeliggjøres, mens de ansatte har ansvar for å holde seg oppdatert gjennom de kanaler som tilgjengeliggjøres for informasjon.

Kultur, informasjon og service kan bistå virksomhetene med hjelp og rådgiving i dette arbeidet.

## 2.4 Kanaler

Kommunen har i dag følgende kanaler for intern kommunikasjon:

- ✓ Intranett
- ✓ EQS - kvalitetsstyringssystem
- ✓ Interne møter, avdelingsmøter, ledermøter med mer
- ✓ E-post
- ✓ Oppslag
- ✓ Uformelle samtaler

**Intranett:** skal være kanal nummer en for intern informasjon. Intranett har ikke vært prioritert og har derfor blitt mindre brukt. Kommunens informasjonsansvarlig tar ansvar for å friske opp intranettsiden og å være pådriver for at dette blir den foretrukne kanalen for intern informasjon. Alle virksomheter har et ansvar for å bruke intranett til å informere om stort og smått. Hensikten er både å informere om det de ansatte "need to know", men også å informere om det som er "nice to know" ettersom dette er med å binde organisasjonen sammen. Sammen tar vi ansvar for å "oppdra" ansatte til å bruke intranett jevnlig. Dette kan vi gjøre blant annet ved å slutte å sende ut fellesmail og heller legge informasjonen på intranett. Et dynamisk intranett vil øke bruken av denne kanalen. Det finnes ansatte som ikke har tilgang til pc. Nærmeste leder må ta ansvar for at disse får samme informasjon som andre.

**Møter:** Mye informasjon vil komme gjennom interne møter. Alle virksomhetsledere møtes en gang pr måned for utvidet ledermøte. Det er viktig at den enkelte leder tar ansvar for å bringe informasjon herfra videre til sine ansatte.

**E-post:** er en viktig kanal for kommunikasjon innad i organisasjonen. Det er den enkelte leders ansvar at ansatte uten e-post får samme informasjon som andre. Informasjon til alle pr e-post unngås så langt det lar seg gjøre og erstattes av melding på intranett.

**Oppslag:** kan brukes som supplement til annen informasjon og er spesielt viktig i virksomheter som har ansatte uten tilgang til pc.

**Uformelle samtaler:** samtaler mellom kollegaer vil alltid være en viktig del av organisasjonskulturen og er nødvendig for å skape vi-følelse. Ved å informere godt gjennom formelle kanaler unngår vi feilinformasjon og spekulasjoner i uformelle kanaler.

## 3 Ekstern kommunikasjon

God og oppdatert informasjon om tjenestetilbud, rettigheter og muligheter er avgjørende for å innfri innbyggernes forventninger og krav. Innbyggerne skal inviteres til å medvirke i utforming av kommunale tjenester og politikk. Det er derfor viktig at informasjon om muligheter for medvirkning blir bekjentgjort, samt at innbyggerne gis tilstrekkelig informasjon til å medvirke. Postlister, politiske saker til høring, informasjon om tjenestene må derfor ligge tilgjengelig og oppdatert for at innbyggerne skal kunne ha forutsetninger for å medvirke. I tillegg må det bekjentgjøres når prosesser er åpne for høringsinnspill. Vår informasjon og kommunikasjon skal bygge opp under at vi setter innbyggeren i sentrum, og det skal være lett for de berørte å forstå hvordan de skal benytte seg av tjenestene våre. Kommunen skal i størst mulig grad være proaktiv i informasjonsflyten overfor innbyggerne.

### MÅL: Bygge kommunens identitet og omdømme utad

#### 3.1 Prinsipper for eksternkommunikasjon i Løten kommune:

##### 3.1.1 Prinsipp 1: Informasjon er et lederansvar

- ✓ Det er virksomhetenes selvstendige ansvar til en hver tid å utarbeide og oppdatere informasjonsplaner. En sak er ikke ferdig behandlet før det er planlagt om og hvordan den skal kommuniseres. Kommunikasjonsplanens omfang skal gjenspeile sakens omfang og/eller strategiske viktighet.
- ✓ Den ansvarlige leder av en kommunal virksomhet har rett og plikt til å gi opplysninger på vegne av sin virksomhet i henhold til bestemmelsene i pressereglementet.

##### 3.1.2 Prinsipp 2: Vi skal informere aktivt

- ✓ Informasjon skal bidra til å sikre innbyggernes innsikt i kommunens saksbehandling på et tidligst mulig tidspunkt.
- ✓ Informasjon skal uoppfordret gis så tidlig som mulig i overensstemmelse med prinsippene i offentlighetsloven.
- ✓ Alle kommunens virksomheter skal til enhver tid ha oppdatert informasjon om tjenester og tilbud lett tilgjengelig på nett og i de kanaler innbyggere forventer å finne informasjon.
- ✓ Kommunen skal legge til rette for dialog med brukergrupper som vil bli særlig berørt av kommunale vedtak, eller med andre grupper når situasjon og tidspunkt tilsier det.

##### 3.1.3 Prinsipp 3: Kommunikasjonen skal være målrettet, brukervennlig og relevant

- ✓ Kommunikasjonen må være målrettet og i tråd med kommunens verdigrunnlag
- ✓ Informasjon må kvalitetssikres i innhold og utforming slik at brukerne både forstår den og kan ha nytte av den. Det skal legges vekt på enkel og oversiktlig tilgang til virksomhetens tjenester og tilbud.
- ✓ Løten kommune skal gjøre informasjon forståelig, også for grupper med annen språklig eller kulturell bakgrunn enn norsk.
- ✓ Evaluering av kommunens informasjonstiltak skal gjennomføres jevnlig.

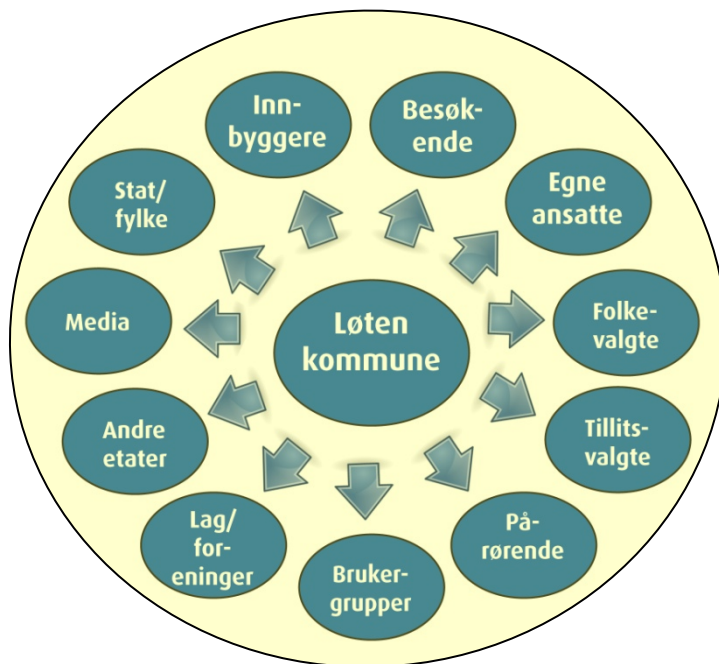
### 3.1.4 Prinsipp 4: Kommunikasjonen skal være rask, åpen og korrekt

- ✓ Åpen debatt og informasjonstilgang er en forutsetning for et levende kommunedemokrati. Alle nivåer i Løten kommunes organisasjon skal derfor praktisere åpenhet. Innbyggere og andre skal ha lett tilgang til informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter.
- ✓ Kommunen skal legge forholdene til rette for en enkel og effektiv oppfølging av alle henvendelser om innsyn i forvaltningen.
- ✓ Alle som henvender seg til Løten kommune, skal få den nødvendige informasjon uten unødig opphold.
- ✓ Informasjon som gis fra kommunens virksomheter, skal om nødvendig samordnes med andre berørte virksomheter slik at den framstår korrekt, profesjonell og helhetlig for mottaker.
- ✓ Kommunens medarbeidere har anledning til å delta i samfunnsdebatten. Det må da framgå at man uttaler seg som privatperson, jfr. kommunens pressereglement og retningslinjer for bruk av sosiale medier.

### 3.1.5 Prinsipp 5: Kommunen skal i design og profil være helhetlig og profesjonell

- ✓ Løten kommune skal framstå som en helhetlig organisasjon for brukere, publikum og ansatte.
- ✓ Bestemmelsene i Løten kommunes profilhåndbok skal følges.

## 3.2 Målgrupper





### 3.3 Roller/ansvar

Alle ledere har et informasjonsansvar innenfor sitt virksomhetsområde. Henvendelser fra media skal møtes med åpenhet, og kommentar gis så raskt det er mulig. Enhver opplysning som gis til pressen skal bygge på lojalitet til trufne vedtak og til Løten kommune som arbeidsgiver. Kritiske uttalelser skal rettes til nærmeste overordnede.

**Ordfører:** Er det formelle bindeleddet mellom politikk og administrasjon, og talsmann mot media i viktige saker. Ordfører har det øverste informasjonsansvaret i kriser.

**Rådmann:** Har det øverste administrative informasjonsansvaret. Rådmannen kan gi faktainformasjon og faglige vurderinger av alle sider av kommunens virksomhet og særlig av saker med prinsipiell eller strategisk karakter.

**Kommunalsjefer:** Har tilsvarende informasjonsoppgaver og ansvar som rådmannen innenfor sine respektive ansvarsområder.

**Virksomhetsledere og seksjonsledere:** Gir faktaopplysninger og faglige vurderinger på vegne av sin virksomhet. Ved tvil om berettigelsen av å gi informasjon til pressen, plikter virksomhetsleder-/seksjonsleder å konferere med respektive kommunalsjef eller rådmannen. Alle virksomheter har ansvar for å sende inn nyhetssaker til kultur, informasjon og service som prioriterer og tilrettelegger for publisering, samt velger aktuelle kanaler.

**Øvrige ansatte:** Kan gi faktaopplysninger innenfor eget fagfelt/ eget ansvarsområde, men skal ikke gi vurderinger i saken med mindre dette er særskilt avtalt med nærmeste overordnede. Ansatte i Løten kommune har full ytringsfrihet som privatpersoner. Ansatte som er deltakere i den offentlige samfunnsdebatten innen Løten kommunes ansvarsområde, har selv plikt til å presisere overfor mediene at de ikke uttaler seg på kommunens vegne. Kritikkk som gjelder eget fagområde og egen arbeidsplass, skal søkes løst tjenestevei. Ansatte skal opptre lojalt overfor politiske og administrative vedtak. Tillitsvalgte har selv ansvar for å klargjøre overfor mediene at de uttaler seg som representant for en fagforening. Rollene som tillitsvalgt og enkeltstående ansatt holdes adskilt. Kultur, informasjon og service er rådgiver i informasjonsspørsmål og kontaktes når medarbeidere eller ledere ønsker rådgivning og hjelp i saker som har med media å gjøre.

### 3.4 Kanaler

- ✓ Egne nettsider
- ✓ Sosiale medier
- ✓ Media (annonser og redaksjonell omtale)
- ✓ Oppslag ved høringer og offentlig ettersyn
- ✓ Åpne møter
- ✓ Direkte kontakt med innbyggere og interessenter
- ✓ Andre kanaler som egner seg for å treffe målgruppen

**Egne nettsider:** Kommunens egne nettsider er hovedinformasjonskanal ut til publikum. Her skal det ligge enkel, oppdatert og oversiktlig informasjon. Dette er et lederansvar. Informasjon på nett kan brukes på selvstendig grunnlag og i kombinasjon med andre kanaler. Den elektroniske informasjonsformidlingen skal være brukerorientert og utformes i samsvar med kommunens bestemmelser om nettdesign og visuell profil. All informasjon skal samles på felles nettsider, og det skal ikke opprettes selvstendige nettsider for virksomheter/enheter.

**Sosiale medier:** Brukes som et supplement til egne nettsider, med korte og raske nyhetsmeldinger. Hensikten er å raskt nå ut til mange, samt å skape aktivitet som bidrar til positiv omdømmebygging. På sosiale medier er det ikke rom for lange meldinger, så hoveddelen av informasjonen ligger på nettsider.

**Media:** Kommunen skal være bevisst og systematisk i sitt arbeid overfor media, og vi skal være pro - aktive. Åpenhet og "føre var"-holdning og -handling vil ikke bare forebygge spekulasjoner og øke tillit, men også være ressursbesparende. I det daglige er det lokalavisene Hamar Arbeiderblad og Østlendingen, samt NRK Hedmark og Oppland som er hovedkanaler. I spesielle saker er nasjonale medier eller fagmedier aktuelle. I tillegg er Løtenavisa en viktig aktør. Kommunen har fire sider til disposisjon i hver utgave. Her skal kommunal aktivitet og nyheter som angår lokalbefolkningen synliggjøres.

**Oppslag ved høringer og offentlig ettersyn:** Brukes i planprosesser og andre prosesser hvor innbyggernes meninger er viktige.

Dette brukes i saker hvor kommunen ber om innspill og synspunkter fra innbyggerne og berørte. Som regel annonseres det i aviser, og detaljert informasjon legges på nettsidene, i tillegg til i servicekontoret eller andre offentlige kontorer.

Oppslag ved møteplasser i Løten-samfunnet (butikker, barnehager etc.) brukes også i noen tilfeller, for å nå interessentene.

**Åpne møter:** Brukes en sjelden gang når det er behov for kommunikasjon med bestemte grupper. Kan være viktig i prosesser hvor det er mye og komplisert informasjon som skal ut fra kommunen og til berørte parter og hvor dialog er viktig for å hindre uklarheter og misforståelser.

**Andre kanaler:** I enkelte sammenhenger brukes også andre kanaler for å nå ut eller skape oppmerksomhet rundt deler av kommunens virksomhet. Eksempler på dette er annonsering av tomter. Det brukes også sms for varsling av ekstraordinære tiltak, som endringer i vanntilførsel etc.

## 4 Vedlegg:

1. Pressereglement
2. Retningslinjer for bruk av sosiale medier
3. Mal for kommunikasjonsplan
4. Krisekommunikasjonsplan (settes inn her når den er ferdig behandlet)

### Se også (elektronisk)

- Kontaktinformasjon media (link på intranett)
- Kommunens beredskapsplan (link på intranett) (sist revidert 14.01.2014)

## 4.1 Vedlegg: Pressereglement

(Punkt 17.0 i personalhåndboka)

Pressereglementet er retningsgivende for hvordan ansatte i vår kommune skal opptre i sin kontakt med journalister, presse og medier.

1. Løten kommune skal utøve en aktiv og utadrettet informasjon og tilstrebe meroffentlighet. Henvendelser fra media skal møtes med åpenhet, og kommentar gis så raskt det er mulig.
2. Enhver opplysning som gis til pressen skal bygge på lojalitet til trufne vedtak og til Løten kommune som arbeidsgiver. Kritiske uttalelser skal rettes til nærmeste overordnede.
3. Det øverste informasjonsansvaret i Løten kommune ligger til ordføreren. Politiske kommentarer og vurderinger skal gis av ordfører. Øvrige politiske kommentarer og vurderinger kan også gis av andre folkevalgte, men er ikke omfattet av dette reglement.
4. Det øverste administrative informasjonsansvaret i Løten kommune ligger til rådmannen. Rådmannen kan gi faktainformasjon og faglige vurderinger av alle sider av kommunens virksomhet. Rådmannen skal særlig gi faktainformasjon og faglige vurderinger av saker av prinsipiell eller strategisk karakter.
5. Kommunalsjefer har tilsvarende informasjonsoppgaver og ansvar som rådmannen innenfor sine respektive ansvarsområder.
6. Virksomhetsledere og seksjonsledere gir faktaopplysninger og faglige vurderinger på vegne av sin virksomhet. Ved tvil om berettigelsen av å gi informasjon til pressen, plikter virksomhetsleder-/seksjonsleder å konferere med respektive kommunalsjef eller rådmannen.
7. Øvrige ansatte kan gi faktaopplysninger innenfor eget fagfelt / eget ansvarsområde, men skal ikke gi vurderinger i saken med mindre dette er særskilt avtalt med nærmeste overordnede.
8. Ansatte i Løten kommune har full ytringsfrihet som privatpersoner. Ansatte som er deltakere i den offentlige samfunnsdebatten innen Løten kommunes ansvarsområde, har selv plikt til å presisere overfor mediene at de ikke uttaler seg på kommunens vegne.
9. Kritikkk som gjelder eget fagområde og egen arbeidsplass, skal søkes løst tjenestevei. Ansatte skal opptre lojalt overfor politiske og administrative vedtak.
10. Tillitsvalgte har selv ansvar for å klargjøre overfor mediene at de uttaler seg som representant for en fagforening. Rollene som tillitsvalgt og enkeltstående ansatt holdes adskilt.
11. Leserbreve i avisene skal som hovedregel ikke besvares. Dersom leserbrev inneholder faktafeil kan dette imøtegås i et leserbrev fra kommunen, men kun etter samråd med respektive kommunalsjef eller rådmannen.
12. Om en bruker av kommunale tjenester fritar kommunen fra taushetsplikten i vedkommendes konkrete sak, så bør saksbehandler eller leder likevel ikke kommentere saken i media.
13. Personalsaker skal ikke kommenteres i media.
14. Virksomhetsleder for KIS er rådgiver i informasjonsspørsmål og kontaktes når medarbeidere eller ledere ønsker rådføring og hjelp i saker som har med media å gjøre.
15. Dersom det oppstår en situasjon der kriseledelse etableres, erstattes dette reglementet av reglement for Løten kommunes beredskapsplanlegging.

## 4.2 Vedlegg: Kjøreregler for bruk av sosiale medier i Løten kommune

(Punkt 11.2. i personalhåndboka)

Med sosiale medier mener vi samfunn og aktiviteter på nett som er basert på brukergenerert innhold. Eksempler er sosiale nettverk, blogger, fora, diskusjonssider o.l. Dialogfunksjoner som f.eks. kommentarfelt og blogger på våre egne nettsider, blir omfattet av de samme retningslinjene.

### Ansattes bruk av sosiale medier

- ✓ Vær gjerne aktiv i sosiale medier, men husk at du har et stort publikum. Vær derfor bevisst på hva du ytrer, og bruk sunn fornuft! Vær klar over at det du har sagt på nettet vil bli stående i all fremtid!
- ✓ Vær gjerne aktiv i faglige diskusjoner. Det er fint om du støtter opp om våre mål og visjoner.
- ✓ Vær bevisst din rolle som ansatt i Løten kommune og unngå å omtale forhold som kollegaer og ledere, leverandører, arbeidsoppgaver etc.
- ✓ Du har ytringsfrihet, men glem ikke at taushetsplikten også gjelder de sosiale mediene. Husk at selv i en anonymisert form kan individuelle særtrekk gjøre at personer identifiseres eller gjenkjennes.
- ✓ Pass på at pasienter, brukere, elever, pårørende osv ikke kommer med på bilder/video og derved kan bli identifisert dersom du legger ut bilder/video fra arbeidsplassen. Bilder/video som skal publiseres krever samtykke fra de berørte.
- ✓ Unngå å være venn med brukere, klienter, elever eller pårørende i sosiale nettverk, om ikke særskilte grunner taler for det.
- ✓ Vær tydelig på når du uttaler deg som privatperson slik at det ikke reises tvil om din rolle. Det vil kunne være vanskelig å skille klart mellom deg som privatperson og deg som ansatt i L.K.

### Kommunens offisielle kontoer

- ✓ Offisielle henvendelser til Løten kommune skal besvares av administrator.
- ✓ Delta i debatten. Husk at du alltid representerer kommunen. Virksomhetsleder er ansvarlig for driften av evt. offisielle virksomhetskontoer.
- ✓ Svar på spørsmål og kommentarer. Takk for skryt. Svar på nøytrale kommentarer (som er henvendt til kommunen). Svar saklig på negative kommentarer, men vurder hvor lenge du ønsker at dialogen opprettholdes. Rett alltid opp faktafeil
- ✓ På generelle svar skriver du under med eget fornavn (ikke etternavn)
- ✓ Tilpass formen på svaret etter henvendelsens form og innhold. Vær svært forsiktig med ironi og sarkasme!
- ✓ På spørsmål som krever saksbehandling, eller har verdi som dokumentasjon, må innsender gjøres oppmerksom på kommunens dokumentasjonsplikt, og bes om at han/hun må melde saken til postmottak for arkivering om saken skal kunne behandles.
- ✓ Vær bevisst på skillet mellom administrativt og politisk nivå
- ✓ Ikke gi dine egne vurderinger av saker som er til politisk behandling
- ✓ Kommunen ønsker å bruke sosiale medier til å informere om og profilere saker. Vi setter pris på at ansatte deler dette videre til sine nettvenner.
- ✓ Virksomheter i kommunen som ønsker å opprette egne konti på sosiale medier bes samkjøre dette med kommunens informasjonsansvarlige.

### 4.3 Vedlegg: Mal for kommunikasjonsplan:

Navn på prosjektet:.....

<b>Mål:</b>				
<i>Definer hva som er målsettingen med kommunikasjonen</i>				
<b>Målgrupper:</b>				
<i>Ha klart for deg hvem du skal henvende deg til slik at du kan velge de rette kanalene for kommunikasjonen og tilpasse budskapet. * Se målgruppekart under</i>				
<b>Kanalvalg:</b>				
<i>Direkte kommunikasjon med målgruppa</i>	<b>Tiltak/oppgave</b>	<b>Tid</b>	<b>Ansvarlig</b>	<b>Merknader</b>
<i>Annonser og profilering</i>				
<i>Media og sosiale medier</i>				

#### Budsjett for tiltakene:

<b>Tiltak</b>	<b>Målgruppe</b>	<b>Kanal</b>	<b>Pris</b>

## Målgrupper

Hvilke grupper eller aktører virksomheten skal kommunisere med avhenger av tiltakets omfang.

Dette målgruppekartet kan brukes som hjelpeverktøy når kommunikasjonsplanen skal lages:

- Hvem har tiltaket konsekvenser for?
- Hvem kan påvirke tiltaket?
- Hvilken type informasjon skal gå til hvem
- Hvilke kanaler egner seg best til å nå målgruppene?
- Hvem kan bistå og hjelpe?

