



TØNSBERG
KOMMUNE



TEMAPLAN

Kommunikasjon

2025–2029

Tønsberg kommune

Innledning

Kommunens samfunnsoppdrag er å levere gode tjenester til innbyggerne. I tillegg skal kommunen forvalte lover og regler, være en samfunnsutvikler og legge til rette for et levende lokaldemokrati. Kommuneplanen er kommunens overordnede styringsdokument, og kommuneplanens samfunnsdel legger føringer for hvordan kommunen skal løse sitt samfunnsoppdrag og hvilke overordnede mål vi skal strekke oss mot.

Kommunen vil ikke kunne løse sitt samfunnsoppdrag på en god måte uten å jobbe bevisst og aktivt med kommunikasjon. Alle som bor i kommunen blir i større eller mindre grad berørt av kommunens virksomhet, og både innbyggere, mennesker som mottar tjenester fra kommunen, organisasjoner, næringsliv og andre interessenter har behov for informasjon fra kommunen. Denne informasjonen skal være lett tilgjengelig og forståelig for alle.

Samtidig er kommunen avhengig av å få tilbakemeldinger og innspill fra innbyggerne. For at vi skal ha et levende lokaldemokrati, må alle som bor i kommunen oppleve at det er mulig å nå fram med sine synspunkt, innspill og spørsmål.

Kommunikasjon er også et sentralt verktøy for å bygge omdømme, tillit og legitimitet. Kommunen har behov for et godt omdømme som organisasjon og arbeidsgiver for å lykkes med å tiltrekke seg og beholde kompetent arbeidskraft i fremtiden. I tillegg har kommunen behov for et godt omdømme for å opprettholde og styrke attraktiviteten som bostedskommune, besøkskommune og næringskommune.

Tillit er en grunnleggende forutsetning for at lokaldemokratiet skal fungere, og kommunen er avhengig av legitimitet blant innbyggerne som forvalter av fellesskapets ressurser.

Kommunikasjon er ikke et mål i seg selv, men kommunikasjonsarbeidet skal bidra til at vi når de overordnede målene vi som kommune har satt oss. Disse målene er nedfelt i kommuneplanen og øvrig planverk. Det er likevel definert egne mål for kommunikasjonsarbeidet.

Dette dokumentet peker ut retningen for kommunens kommunikasjonsarbeid. Det inneholder prinsipper, mål og strategier for dette arbeidet, men går ikke inn på konkrete tiltak.

Innhold

Innledning.....	2
Kommunikasjonsprinsipper.....	4
Kommunikasjon er et lederansvar	4
Vi skal kommunisere åpent og ærlig	4
Vi skal kommunisere proaktivt	4
Vi skal kommunisere tydelig og lett forståelig.....	4
Intern kommunikasjon før ekstern kommunikasjon	4
Kommunikasjonsmål.....	5
1. Kommunikasjon skal bidra til at kommunen når sine overordnede mål	5
2. Informasjon skal være lett tilgjengelig for alle	5
3. Kommunikasjon skal bygge opp under et levende lokaldemokrati.....	6
4. Kommunikasjonsarbeidet skal bygge omdømme og tillit	6
5. Kommunikasjon skal bygge kunnskap og forståelse	7
Roller og ansvar.....	8
Kommunikasjonsavdelingen	8
Mediekontakt	8
Krisekommunikasjon	9
Kommunikasjonskanaler	9

Kommunikasjonsprinsipper

Kommunikasjonsarbeidet i Tønsberg kommune skal bygge på følgende prinsipper:

Kommunikasjon er et lederansvar

Alle ledere har ansvar for intern og ekstern kommunikasjon innenfor sin tjeneste eller virksomhet. I dette ligger ansvaret for å koordinere informasjon med andre enheter ved behov.

Vi skal kommunisere åpent og ærlig

Kommunen skal praktisere åpenhet i tråd med offentlighetsloven, men ikke begrenset til de kravene loven stiller. Prinsippet om åpenhet og ærlighet gjelder også i saker som er krevende for kommunen.

Vi skal kommunisere proaktivt

Kommunen skal aktivt vise frem aktivitet og fortelle om hendelser, beslutninger og hvordan endringer vil påvirke innbyggere, tjenestemottakere og andre. Kommunikasjon skal være en naturlig del av planleggingen i kommunen.

Vi skal kommunisere tydelig og lett forståelig

Det skal være lett å finne relevant informasjon fra kommunen, og lett å forstå og tilegne seg informasjonen. Det betyr blant annet at informasjonen må være universelt utformet, og at det benyttes et klart og lett forståelig språk.

Intern kommunikasjon før ekstern kommunikasjon

Informasjon som berører ansatte og får konsekvenser for dem i sin arbeidshverdag skal gis internt før den kommuniseres eksternt.

Kommunikasjonsmål

Det er definert fem mål for kommunikasjonsarbeidet i Tønsberg kommune:

1. Kommunikasjon skal bidra til at kommunen når sine overordnede mål
2. Informasjon skal være lett tilgjengelig for alle
3. Kommunikasjon skal bygge opp under et levende lokaldemokrati
4. Kommunikasjonsarbeidet skal bygge omdømme og tillit
5. Kommunikasjon skal bygge kunnskap og forståelse

1. Kommunikasjon skal bidra til at kommunen når sine overordnede mål

Kommuneplanen er det overordnede styringsdokumentet i kommunen, og legger føringer for hele kommunens virksomhet. Kommunikasjonsarbeidet skal bidra til at kommunen når målene som er nedfelt i kommuneplanen og tilknyttede dokumenter.

Hvordan nå målet

- Det må jobbes bevisst med kommunikasjon innenfor alle kommunens virksomheter, og i alle større prosjekter som gjennomføres i kommunen.
- Kommunikasjon skal være en naturlig del av planleggingen i Tønsberg kommune.
- Målene i kommuneplanen skal være førende for prioriteringer i kommunikasjonsarbeidet.

2. Informasjon skal være lett tilgjengelig for alle

Det skal være lett å finne informasjon fra Tønsberg kommune. Dette omfatter informasjon om kommunens drift og daglige virksomhet, ulike tjenestetilbud, politiske beslutningsprosesser og innbyggernes rettigheter og plikter.

Hvordan nå målet

- Kommunen skal sørge for at relevant, korrekt og oppdatert informasjon ligger lett tilgjengelig på kommunens nettsider, og benytte relevante kanaler for å nå ut med informasjon til ulike interessenter.
- Kommunen skal ha en kanalstrategi som utvikles i tråd med utviklingen i medielandskapet. Det skal særlig jobbes med å videreutvikle appen «Tønsberg innbygger» som kommunikasjonskanal.
- Kommunen skal videreføre og videreutvikle sitt arbeid med både klarspråk og universell utforming.
- Kommunen skal videreføre satsingen på digitale kommunikasjonsløsninger og digitaliseringen av kommunale søknadsskjemaer.

3. Kommunikasjon skal bygge opp under et levende lokaldemokrati

Kommunikasjon skal være et verktøy som bidrar til å skape og opprettholde et levende lokaldemokrati. Det er avgjørende at innbyggere, organisasjoner og andre interessenter har kunnskap om politiske beslutningsprosesser og hvordan man kan medvirke i utviklingen av lokalsamfunnet.

Hvordan nå målet

- Kommunen skal sørge for at informasjon om politiske beslutningsprosesser og andre medvirkningsprosesser er lett tilgjengelig, og aktivt invitere innbyggere, organisasjoner, bedrifter og andre interessenter inn i prosessene.
- Kommunen skal aktivt informere om viktige saker som berører innbyggerne, sentrale politiske vedtak og prosesser der det er lagt opp til medvirkning.

4. Kommunikasjonsarbeidet skal bygge omdømme og tillit

Kommunen er avhengig av et godt omdømme for å kunne tiltrekke seg og beholde nødvendig arbeidskraft. Et godt omdømme vil også bidra til å styrke kommunens attraktivitet som bostedskommune, bedriftskommune og besøkskommune.

I tillegg er det viktig at innbyggerne har tillit til kommunen som samfunnsutvikler, tjenesteleverandør og forvalter av fellesskapets verdier.

Hvordan nå målet

Kommunen skal bygge sitt omdømme ved å:

- Være tilgjengelig for innbyggerne i størst mulig grad
- Være synlig for innbyggerne ved å fortelle om arbeidet som skjer i kommunen og tjenestene vi leverer
- Satse spesielt på internt omdømme og stolthet, blant annet ved å løfte fram medarbeidere og fagmiljøer som bidrar positivt, og ved å gjennomføre prosjekter som bevisstgjør medarbeiderne verdien av kommunens samfunnsoppdrag
- Etterstrebe et profesjonelt, enhetlig visuelt uttrykk i kommunikasjon på ulike flater

Kommunen skal bygge tillit ved å:

- Praktisere åpenhet, også rundt negative saker
- Aktivt formidle informasjon om bakgrunn og begrunnelse for prioriteringer og endringer som vedtas administrativt og politisk, og være åpen om konsekvensene

5. Kommunikasjon skal bygge kunnskap og forståelse

Samfunnet er i kontinuerlig endring. Da må kommunen også endre seg. Dersom det er et misforhold mellom hva innbyggerne forventer av kommunen og det kommunen faktisk er i stand til å levere av tjenester, kan dette svekke omdømmet og innbyggernes tillit til kommunen.

Derfor er det viktig å jobbe med forventningsavklaring og å bygge kunnskap om kommunens tjenester og de rammevilkårene kommunen driver innenfor. Det er også viktig å skape forståelse for endringer og prioriteringer som på ulike måter berører innbyggerne.

«Tønsbergtrappa» er et styringsverktøy som skal bidra til at kommunen i større grad lykkes med å bruke ressursene klokt. Det vil ofte innebære en økt satsing på lavterskeltilbud og forebyggende tjenester på de laveste trinnene i trappa, fremfor mer inngripende og kostbare tjenester på de øvre trinnene. Det vil også innebære innføring av ny teknologi og nye måter å jobbe på.

Det blir en sentral kommunikasjonsoppgave å forklare disse endringene og hvorfor de skjer. Dette vil også bidra til størst mulig grad av samsvar mellom innbyggernes forventninger og de tjenestene kommunen leverer.

Hvordan nå målet

- Kommunen skal aktivt formidle kunnskap om kommunens rammevilkår. Dette gjelder både økonomiske rammevilkår, etterspørsel etter kommunale tjenester og behov for personell og kompetanse.
- Kommunen skal forklare endringer som blir gjort i prioriteringer og tjenestetilbud, bakgrunnen for endringer som gjøres, og være åpen om konsekvensene av endringer.
- Kommunen skal aktivt formidle kunnskap om lavterskeltilbud og ny teknologi som blant annet kan bidra å redusere presset i helsetjenestene.

«Tønsbergtrappa», med fordelingen av ressurser mellom tjenester på ulike trappetrinn, skal benyttes aktivt som kommunikasjonsverktøy for å forklare kommunens prioriteringer.

Roller og ansvar

Kommunikasjon er et lederansvar, og alle ledere har ansvar for intern og ekstern kommunikasjon innenfor sin tjeneste eller virksomhet. Samtidig er det noen som har et særlig ansvar for det helhetlige kommunikasjonsarbeidet i kommunen.

Kommunikasjonsavdelingen

Kommunikasjonsavdelingen har et særlig ansvar for det helhetlige kommunikasjonsarbeidet i kommunen, og skal samtidig være en aktiv støttespiller for administrativ og politisk ledelse. Kommunikasjonsavdelingens prioriteringer avklares i løpende dialog med kommunedirektørens ledergruppe.

Dette er kommunikasjonsavdelingens hovedansvarsområder:

- Drift og vedlikehold av og redaktøransvar for kommunens nettsider, intranett, innbyggerapp og sosiale mediekkanaler
- Innholdsproduksjonen til kommunens kommunikasjonskanaler.
- Være den sentrale kontaktflaten mot mediene.
- Produksjonsstøtte og rådgivning knyttet til grafisk materiell.
- Rådgiving til politisk og administrativ ledelse.
- Utvikling av grafisk profil, språkprofil og koordinering av klarspråk-prosjekter.
- Utvikling av digitale skjemaer

Mediekontakt

Det er utarbeidet en egen rutine for mediekontakt i kommunens kvalitetssystem.

Uttalelser til media på vegne av kommunen og kommunens virksomheter følger i hovedregel linjeprinsippet. Mediesaker som angår kommunens overordnede mål, policy, budsjettsaker eller kommentarer til nasjonale politiske beslutninger, skal håndteres av kommunedirektør eller kommunalsjef.

Ellers er hovedprinsippet at stabs- og virksomhetsledere står for kontakt med media i saker innenfor sitt fagområde.

Andre ledere og fagpersoner kan uttale seg på sine fag- og beslutningsområder der de er gitt anledning til det av sin leder. Alle som uttaler seg til pressen skal samsnakke med sin nærmeste leder i forkant av utspillet.

Kommunikasjonsavdelingen skal rutinemessig orienteres om henvendelser fra media når sakene er av prinsipiell karakter eller kan få stor medieoppmerksomhet.

Krisekommunikasjon

Krisekommunikasjon er beskrevet i kommunens overordnede beredskapsplan.

Kommunikasjonskanaler

Kommunen er avhengig av å benytte ulike kanaler for å nå ut til ulike målgrupper. Det utarbeides en kanalstrategi som revideres årlig.

Kommunen benytter i dag følgende kommunikasjonskanaler:

- Nettsiden tonsberg.kommune.no
- Appen Tønsberg Innbygger
- Podcasten «Kommunen og meg»
- Facebook
- Instagram
- LinkedIn
- Aktivitetskalenderen «Friskus»
- SMS-varslings



TØNSBERG
KOMMUNE

Sammen skaper vi en **nytenkende**,
trygg og **bærekraftig** kommune



TØNSBERG
KOMMUNE

Tonsberg kommune

postmottak@tonsberg.kommune.no

Postboks 2410, 3110 Tønsberg

Telefon 33 40 60 00

www.tonsberg.kommune.no