bodø KOMMUNE

Kommunikasjonsstrategi

INNHOLD

Kommunikasjonsmål

Utfordringer

Prinsipper for kommunikasjon

Roller og ansvar

Kommunikasjonskanaler

Årlige tiltak

Reglement og relevante lover

bodø KOMMUNE

© 2024 Bodø Kommune

Kommunikasjonsstrategi

Bodø kommunes kommunikasjonsstrategi.

Innholdsfortegnelse

Kommunikasjonsmål

- Hovedmål 1: Mennesket i sentrum
- Hovedmål 2: Medvirkning
- Hovedmål 3: Smartere hverdag for alle

Utfordringer

Prinsipper for kommunikasjon

Roller og ansvar

Kanaler

Årlige tiltak

Reglement og lovgivning

Kommunikasjonsmål

Bodø kommune har tre hovedmål med sin kommunikasjon:

- Mennesket i sentrum
- Medvirkning; snakke med – og ikke bare til
- Smartere hverdag for alle

Felles for disse målene er at de skal gjennomsyre alt som kommuniseres på alle nivå. Den enkelte innbygger skal nås, forstå budskapet, og kunne nyttegjøre seg av det på best mulig måte. Alltid. Uansett.

Vår visjon

Attraktiv hovedstad i nord

Bodø kommune er Nordlands største med sine 52.000 innbyggere. For å være attraktiv må innbyggerne få gode betingelser, tas på alvor og gis muligheten til å være med på utformingen av egen hverdag.

Da må måten vi kommuniserer med hverandre på legge til rette for at dette kan skje i praksis.

Med samfunnsplanen som rettesnor

"Framtidens Bodø skal skapes i samarbeid mellom kommune, innbyggere, næringsliv, institusjoner og frivillige. Innbyggerne skal involveres slik at behov og ønsker synliggjøres."

Dette er hentet fra planen som hele kommunen styrer etter. Det oppsummerer hva det er vi prøver å få til. Da må vi kommunisere på en måte som gjør det mulig.

Hovedmål 1: Mennesket i sentrum

Kommunikasjonen med innbyggerne skal være effektiv både i innhold og tid. Det betyr at innbyggerne skal ha rask tilgang til informasjon som er nyttig og relevant, til riktig tidspunkt. Samtidig skal kommunen søke råd og skape samhandling med innbyggerne.

Kommuneplanens samfunnsdel har «Mennesket i sentrum» som ett av hovedmålene. Det er en erkjennelse av at mennesker er den viktigste faktoren i forholdet mellom kommunen og innbyggerne.

Hovedmål 2: Medvirkning

> Snakke med – og ikke bare til.

For å gjøre bodøværingens hverdag bedre er ingenting viktigere enn medvirkning. Når innbyggerne deltar i utviklingen får vi alle bedre løsninger for framtida.

Lytte til innbyggerne

Dersom Bodø kommune skal kunne legge til rette for det gode liv i Bodø er det viktig å ha dialog med innbyggerne våre. Vi må lytte til deres innspill og vise at vi tar det med oss inn i utviklingen av byen og av kommunens tjenester.

Engasjement

Gjennom gode arenaer for medvirkning, aktiv tilstedeværelse i sosiale medier og god service i førstelinjetjenesten vil vi kunne samle innspill og informasjon som hjelper oss å skape en god kommune å bo i.

Ved å vise interesse for innbyggernes innspill kan vi skape et større engasjement og bidra til at enda flere ønsker å engasjere seg i det som skjer i byen vår.

Hovedmål 3: Smartere hverdag for alle

Det nytter ikke å ha smarte løsninger for folk flest hvis de ikke veit om dem. Derfor er kommunikasjon nøkkelen til den nye hverdagen som digitaliseringen gir.

På alle områder må kommunikasjon være med i utviklingen av nye verktøy. Det er viktig for å sørge for tilgjengelighet og brukervennlighet, men også i spredningen av det glade budskap.

Gjennom god kommunikasjon skal vi gi kjennskap til, og skape realistiske forventninger om, kommunens tjenester.

Utfordringer

Det er en klar hovedutfordring som ligger til grunn for denne kommunikasjonsstrategien:

Erkjennelsen om at kommunens måte å kommunisere på er i endring, fordi samfunnet konstant endrer seg på dette området.

Deltakelse

Bruken av sosiale medier har gitt alle mulighet til å dele informasjon og synspunkter uten at det er underlagt redaktørkontroll. Det gir innbyggerne mulighet til å delta i demokratiet i langt større grad enn før. Strømming av hendelser og begivenheter preger kommunikasjon langt mer enn bare for få år siden. Dette gir også kommunen økte muligheter for å komme nærmere innbyggerne og trekke dem sterkere og oftere med i demokratiske prosesser.

Redaktørstyrte medier er viktige i vårt demokrati, og de engasjerer befolkningen gjennom åpenhet, informasjon og samfunnsdebatt.

Gjensidig tillit

Attraktiv hovedstad i nord er kommunens visjon i strategisk samfunnsplan for perioden fram til 2030, og samskaping er satsingsområde 1. Det betyr at Bodø skal legge til rette for nye kreative løsninger, økt trivsel, reell involvering og mening for innbyggerne. Samskaping er ikke mulig uten tillit mellom kommunen og innbyggerne. Denne tilliten oppstår i kombinasjon av gode tjenester og god kommunikasjon.

Helhet

Kommunikasjonsstrategien skal sikre helhet og sammenheng i kommunens kommunikasjonsarbeid og sørge for at kommunikasjon brukes som et strategisk virkemiddel i Bodø kommune.

Prinsipper for kommunikasjon

Prinsippene for kommunens kommunikasjon med innbyggerne bygger på verdiene til Bodø kommune. Disse prinsippene skal gjennomsyre kommunikasjonen Bodø kommune har med omverden. Verdiene er en veiviser når hver enkelt ansatt uttaler seg på vegne av kommunen, uansett hvilket nivå det er snakk om.

Verdiene gjelder like mye i den interne kommunikasjonen mellom ansatte og mellom ulike avdelinger.

- **Aktiv og engasjert** kommunikasjon betyr at Bodø kommune skal være tidlig ute med kommunikasjon og hele tida søke innspill fra omverden.
- **Åpen** kommunikasjon betyr at Bodø kommune skal være åpen og tilgjengelig i sin kommunikasjon med innbyggeren.
- **Nær** kommunikasjon betyr at det skal være kortest mulig vei fra spørsmål til svar. Nærhet betyr også at innbyggerne skal oppleve at det kommunen holder på med har betydning for dem.
- **Tydelig** kommunikasjon betyr at Bodø kommune skal bruke et språk som er tydelig og forståelig for de det gjelder.

Roller og ansvar

Kommunedirektørens rolle

Hovedansvaret for at kommunikasjonen blir drevet profesjonelt og etisk forsvarlig ligger hos kommunedirektøren, som også har ansvaret for å fronte kommunen i administrativ sammenheng.

Ordførers rolle

Ordføreren har ansvaret for å fronte politiske vedtak. Kommunikasjonsavdelingen bistår ordføreren i kommunikasjonsspørsmål.

Krisehåndtering

Ordføreren og kommunedirektøren har også et særskilt ansvar når det gjelder krisekommunikasjon (dette omtales i egen plan for kriseledelse gjennom planverket CIM).

Kommunikasjon er et lederansvar

Kommunikasjonsarbeidet må være integrert i den daglige oppgaveløsningen til de ulike fagenhetene i kommunen.

Ledere har et særskilt ansvar for å følge opp kommunens kommunikasjonsstrategi.

Kommunikasjonsenheten fungerer som rådgivere overfor lederne i kommunikasjonsspørsmål.

Kommunikasjonsenheten er fagavdelingen

Kommunikasjonsenheten har det faglige ansvaret for kommunens interne og eksterne kommunikasjonsvirksomhet. Det vil si ansvaret for en rekke tiltak og aktiviteter med sikte på å bedre kommunikasjon med kommunens innbyggere, samarbeidspartnere og kommunens egne ansatte. Kommunikasjonen skal samarbeide tett med de ulike fagavdelingene og servicekontoret i kommunen.

Kanaler

Bodø kommune skal bruke de til enhver tid aktuelle og relevante kanaler for kommunikasjon og medvirkning.

Hva som er aktuelle og relevante kanaler kan være forskjellig, og avhenger av hvilken type kommunikasjon det er snakk om og hvilken målgruppe som skal nås.

De mest brukte kanalene

- bodo.kommune.no er hovedkanal for kommunens tjenester
- sosiale medier
- tradisjonelle medier
- kommunale video- og strømmetjenester
- innbyggertorget er kommunens førstelinjetjeneste
- bylab og folkemøter for direkte medvirkning

Årlige tiltak

I 2025 har vi følgende satsingsområder på kommunikasjon:

1. Beholde og rekruttere helsepersonell
2. Omstilling
3. Internkommunikasjon
4. Utvikle innbyggerportalen (bodo.kommune.no)
5. Bypakke Bodø
6. Trygg digital by Bodø
7. Ny by Bodø – bydel Hernes
8. Profilere forebygging, folkehelse og frisklivssentralen
9. Stortingsvalget
10. Revisjonen av eiendomsskattgrunnlaget
11. Beredskap

Reglement og lovgivning

En kommunes kommunikasjon med innbyggerne er innom mange forskjellige lover og bestemmelser hver eneste dag.

Det meste som gjøres i kommunal regi og virksomhet har et element av kommunikasjon i seg. Fra en-til-en i barne- og eldreomsorg til offentlige taler og presentasjoner.

Her er en oversikt over de mest relevante lover og regler.

Reglement

- Arbeidsreglement for Bodø kommune pkt 6 Pressekontakt
- Arbeidsreglement for Bodø kommune pkt 7 Ytringsfrihet og lojalitetsplikt
- Bodø kommunes etiske retningslinjer
- Bodø kommunes personvernerklæring
- Bodø kommunes retningslinjer for bruk av sosiale medier

Relevante lover

- Kommuneloven § 4
- Offentlighetsloven
- Forvaltningsloven
- Helse- og omsorgstjenesteloven
- Plan- og bygningsloven
- Grunnloven
- Personopplysningsloven
- Arkivloven
- Arbeidsmiljøloven
- Hovedavtalen
- Miljøinformasjonsloven