



ULLENSAKER
KOMMUNE

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

for Ullensaker kommune

Denne strategien skal fortelle deg hvordan vi som kommune skal bruke kommunikasjon som et verktøy for å gjøre det enklere for innbyggerne i kommune å være innbygger i Ullensaker – vårt hovedmål for kommunikasjonen.

Hensikten med denne strategien er å bevisstgjøre deg på din rolle som kommunikatør og for å nå de strategiske målene for kommunikasjonsarbeid i Ullensaker kommune.

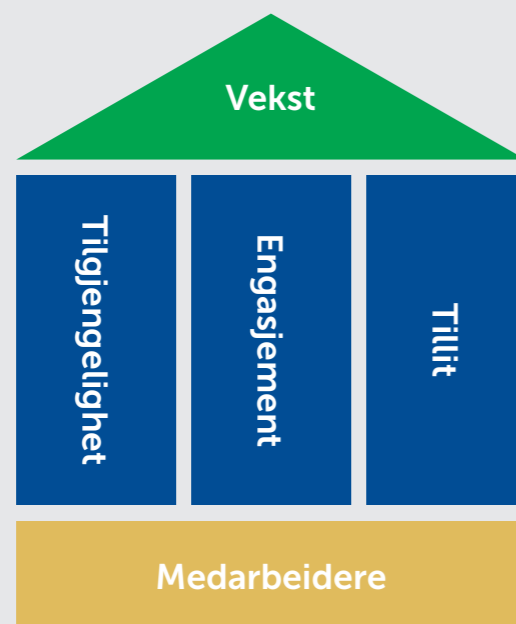


DU er Ullensakers viktigste kommunikator

Det er kommunens **medarbeidere** som er strategiens fundament. Som leder og medarbeider i Ullensaker kommune er du allerede i gang med å kommunisere med innbyggere og andre viktige samarbeidspartnere.

Økt **tilgjengelighet**, **tillit** og **engasjement** er grunnpilarene i kommunikasjonsstrategien til Ullensaker kommune.

Sammen skal vi jobbe for bærekraftig **vekst** – til det beste for innbyggerne.



Kommunikasjon i Ullensaker skal være:

- Basert på dialog
- Helhetlig og målrettet
- Basert på åpenhet og medvirkning

HOVEDMÅL: Vårt hovedmål i kommunikasjon er å gjøre det så enkelt som mulig å være innbygger i Ullensaker.

Økt tilgjengelighet

Lett tilgang på informasjon er en forutsetning for å delta i samfunnet. I Ullensaker kommune skal vi:

- lytte like mye som vi snakker og tilpasse oss innbyggernes behov
- ha gode, funksjonelle løsninger for digital selvbetjening, slik at innbyggerne enkelt kan løse sine oppgaver og finne informasjon
- ha kunnskap om innbyggerne slik at vi målrettet og aktivt kan gi riktig informasjon til riktig tid til de som ikke selv kan løse sine oppgaver digitalt

Økt tillit

Kommunikasjon handler om å bygge og ivareta relasjoner. Gode relasjoner bygger på tillit. Innbyggerne må ha tillit til kommunen som avsender og dialogpartner. Når innbyggerne og de ulike gruppene vi kommuniserer med opplever at de blir sett og hørt oppnår vi forståelse og tillit. Derfor er det viktig at kommunen oppleves som:

1. **Kompetent** – som representant for kommunen må du ha kompetanse på det du skal snakke om
2. **Sannferdig** – det du formidler må være sant
3. **Empatisk** – du må vise at kommunen bryr seg
4. **Involvert** – du som kommuniserer må vise at du er opptatt av temaet og tar det på alvor

Kommunen må, særlig i større kommunikasjonstiltak og opplysningsarbeid, ta hensyn til innbyggernes holdninger og være bevisste i valg av kanaler og virkemidler for å bygge nødvendig tillit.

Engasjere innbyggerne

Ullensakers vekst stiller krav til kommunens utvikling av tjenester, god service og dialog med innbyggerne. For å opprettholde et godt tjenestnivå i takt med veksten, og for i seg selv å bidra til fortsatt bærekraftig vekst, er Ullensaker avhengig av et nært og godt samarbeid med innbyggere, næringsliv og andre aktører.

- De som blir berørt skal få informasjon først.
- Innbyggere og næringsliv skal inviteres til deltagelse og medvirkning i kommunens arbeid.

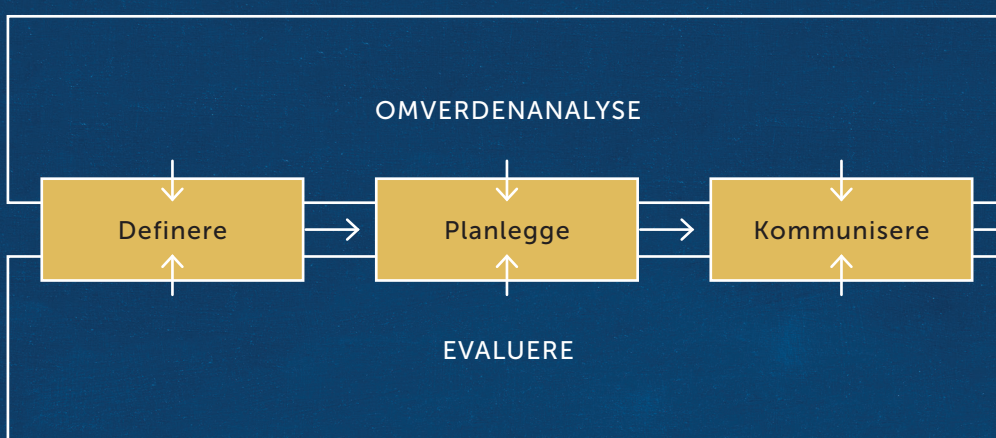
Vekstkommunen

– tilgjengelig, attraktiv og handlekraftig

Modell for kommunikasjonsarbeid:

Kommunikasjon i Ullensaker kommune skal være **helhetlig** og **måltrettet**. Det er derfor nødvendig å ha en modell for hvordan kommunikasjonsprosessen bør foregå, slik at kommunikasjon ikke blir tilfeldig, men strategisk.

Vi skal bruke informasjon og kunnskap vi fanger opp i omgivelsene våre til å planlegge hvordan vi skal kommunisere. Slik blir vi mer effektive i vår kommunikasjon.



Bakteppe: Organisasjonens kultur og verdier

Kilde: Ihlen & Robstad 2004

Prinsipper i Ullensaker kommunes kommunikasjon:

Kommunikasjonsform

All kommunikasjon er basert på dialog. Du skal ha et like stort fokus på å lytte, som å snakke og bruke et klart og tydelig språk. Kommunikasjonen skal være helhetlig og måltrettet, og basert på åpenhet og medvirkning.

Kommunikasjonsmål

Vi jobber for å gjøre det så enkelt som mulig å være innbygger i Ullensaker.