

Kommunikasjonsstrategi 2021-2025

God kommunikasjon
er alle sitt ansvar!



Sunnfjord
kommune

Innhald

Innleiing
Visjon og verdiar
Kommunikasjonsmål
Strategi
Kommunikasjonstiltak
Målgrupper
Kommunikasjonsprinsipp
Roller



Kommunikasjonsmål
seier noko om kva vi **ønskjer**
å oppnå med måten vi vel å
kommunisere

Strategien vår seier
noko om **kva** vi skal
kommunisere



Tiltaka seier **korleis**
vi skal kommunisere

Kommunikasjon er alle verkemidla vi nyttar når vi skal formidle informasjon til andre. Den kan derfor vere både språkleg og ikkje-språkleg.

Kommunikasjon er alle medarbeidarar sitt ansvar, og kommunikasjonsstrategien er eit hjelpemiddel for å løyse den viktige jobben vi forvaltar.

Å bruke kommunikasjon strategisk betyr at vi i alle faglige, politiske og økonomiske vedtak, tek omsyn til at vi skal kunne kommunisere vedtaket.

Grunnlagsdokument for kommunikasjon:



Samfunnsdelen i
kommuneplanen

Visjon og
verdier



Verktøy

for kommunikasjonsarbeidet:

Kommunikasjons-
strategi

Klart språk

Digitaliserings-
strategi

Grafisk profil

Publiserings-
guide

Årlege
tiltaksplanar

Visjon

Saman blir vi drivande gode

Verdiar

Vi er EIN



Engasjert

I ein engasjert kommune veit vi at vi jobbar for innbyggjarane.

Kommunen er bygd på kunnskapsrike og framtidsretta tilsette, som står på for å hjelpe og yte service.

Inkluderande

Ein inkluderande kommune er ein raus og open kommune med tilsette som møter alle med respekt.

Kommunen ser alle, og søker å møte alle sine behov på ein open og imøtekommande måte.

Kommunen er samlande for alle som arbeider der.

Nær

Ein nær kommune har du tillit til. Ein nær kommune kjenner innbyggjarane sine og tar dei på alvor.

I kommunen jobbar vi tett med kvarandre – og tett på innbyggjarane.

Ekstern kommunikasjon

Kommunikasjonsmål

Kommunikasjonen skal bidra til å:

- skape **engasjement** og interesse hos innbyggjarane, og bidra til at dei får høve til å påverke og delta i demokratiske prosessar
- bygge omdøme som er i tråd med kommunen sine verdiar, og som viser at kommunen er ein attraktiv kommune å bu i, arbeide i og besøke
- gjere innbyggjarane kjende med kommunen sitt tenestetilbod og gje dei **tillit** til det

Kommunikasjonsstrategi

Kommunikasjonen skal vere:

- relevant, oppdatert og tilgjengeleg
- målretta
- omdøme fremjande og skape tillit

Tiltak

for å nå kommunikasjonsmåla

Vi vil ha **god dialog** med brukarane av tenestene våre ved å:

- avdekke informasjonsbehov og utvikle kommunikasjonskanalar
- motivere til dialog og medverknad frå alle relevante grupper til rett tid
- gode rutinar for å handtere henvendingar frå innbyggjarane
- møte media og andre interessentar ope, aktivt og planlagt

Høg **kvalitet på informasjon** vi gjev ved at:

- informasjon frå kommunen må vere i tråd med universell utforming
- bruke eit forståeleg og klart språk og ha ein heilskapleg visuell profil med tydeleg avsendar
- informasjonen er tilpassa målgruppa
- legge til rette for innsyn



Intern kommunikasjon

Kommunikasjonsmål

Kommunikasjonen skal bidra til å:

- auke forståinga av at alle tilsette er ambassadørar for Sunnfjord kommune gjennom sitt daglege arbeid
- oppmuntre og ansvarleggjere kvar tilsett til å søke informasjon og kunnskap
- bygge ein felles og samlande internkultur for heile kommunen

Kommunikasjonsstrategi

Kommunikasjonen skal vere:

- relevant, oppdatert og tilgjengeleg
- målretta
- omdøme fremjande og skape tillit



Tiltak

for å nå kommunikasjonsmåla

Vi vil ha **god dialog** internt ved å:

- ha rutinar og verktøy for dialog og medverknad
- legge til rette for kunnskapsdeling og samhandling på tvers av einingar
- klargjere roller og ansvar

Vi vil ha **høg kvalitet på informasjon** ved å:

- bruke eit forståeleg og klart språk og heilskapleg visuell profil
- tilpasse informasjonen til mottakar
- ha kompetanse på digitale verktøy

Vi vil ha **kompetanse på kommunikasjon** ved å:

- ha tilstrekkeleg og rett kommunikasjonskompetanse i heile kommunen

Vi vil **skape lojalitet** til kommunen ved:

- å ha ei felles forståing for tenestestandarane i kommunen
- å følgje politiske og administrative vedtak

Målgruppe

Gjennom demokratiske val vert kommunen styrt på vegne av innbyggjarane, og dei fleste tenestene til kommunen er retta mot innbyggjarane

Sunnfjord kommune sine egne tilsett er viktige representantar for kommunen, og er ei heilt sentral målgruppe for å oppnå kommunikasjonsmåla.

Samfunnsaktørar som næringsliv, media og frivillige organisasjonar er viktige målgrupper for kommunen. Desse er med å forme kommunen.



Eksterne målgrupper

- Innbyggjarane
- Brukargrupper
- Andre forvaltningsnivå
- Samarbeidspartnarar
- Media
- Potensielle besøkande, tilflyttarar og næringsaktørar

Interne målgrupper

- Tilsette
- Tillitsvalgte
- Verneombud
- Folkevalde

Prinsipp

Vi skal så langt det er mulig informere **internt før eksternt**. Informasjon må derfor gå både oppover og nedover i organisasjonsstrukturen.

All kommunikasjon skal vere open, og **meiroffentlighet** skal praktiserast

Kommunikasjon skal planleggast som ein **integrrert del av oppgåveløysinga**, og ein må vurdere:

- kommunikasjonsbehov i målgruppene
- kommunikasjonsutfordringar
- korleis kommunikasjon kan brukast som verkemiddel

Overorda prinsipp for å uttale seg til media er at den som er **nærast saka** og kjenner den best, skal **uttale seg** på vegne av kommunen. Nærmaste leiar vert orientert om uttale i media.

Sunnfjord kommune har eigne kanalar for **varsling** av kritikkverdige tilhøve.



Ei sak er ikkje ferdig handsama før det er planlagt korleis den skal kommuniserast ut.

Den som har ansvar for saka har også ansvar for at saka vert kommunisert ut til målgruppene.

Omfanget av kommunikasjonen skal spegle omfanget av saka eller kor strategisk viktig den er.

Roller

Kven svarar på kva?

Spørsmål som gjeld overordna mål, politikk og budsjettsaker skal handterast av administrativ leiing, **kommunedirektør** og **kommunalsjefar**.

Einingsleiarar kan uttale seg på sine fagområde.

Fagpersonar og **sakshandsamarar** kan uttale seg om faglege spørsmål på eige fagfelt.

Kommunikasjonsteamet til kommunen må bli orientert om planlagte:

- oppslag i pressa
- prinsipielle kommunikasjonssaker

Tilsette må vere tydelege i sin rolle, om dei uttalar seg som privatperson eller på vegne av kommunen.

Kommunikasjon i samband med beredskap skal handterast av kommuneleiinga i samsvaret med plan for **krisekommunikasjon**.

Ansvar

Leiarar har eit særskilt ansvar for god kommunikasjon.

Tilsette på alle nivå har ansvar for å halde seg informert om kommunen og sitt eige ansvarsområde. Alle har ansvar for å dele relevant informasjon med andre.

Sakshandsamarar har ansvar for at saker vert kommunisert til rette målgrupper i dei rette kanalane.



Eg forventar at alle bidreg til god kommunikasjon i kommunen vår!

Ole John Østenstad
Kommunedirektør

