



Kommunikasjons- strategi

Saman blir vi drivande gode

Innhold

Kvifor er kommunikasjon viktig?

Prinsipp

Roller og ansvar

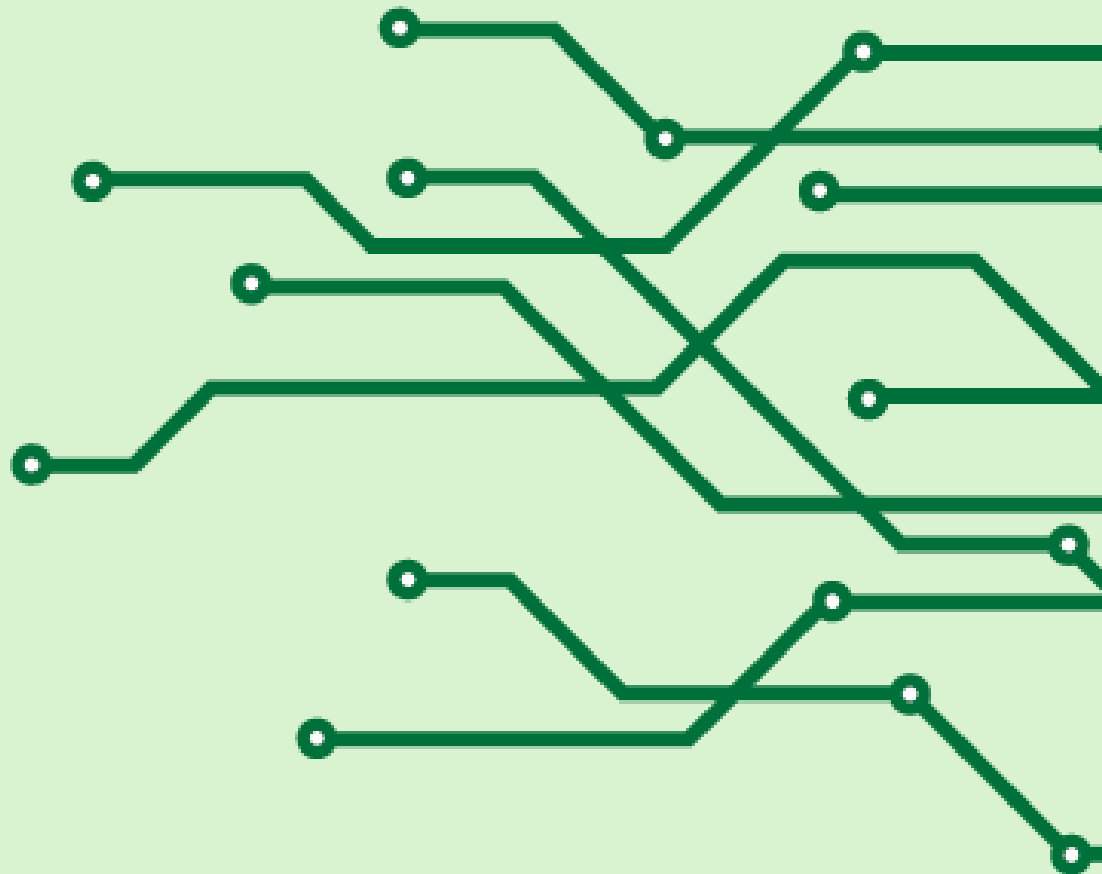
Kommunikasjonsmål

Kommunikasjonsstrategi

Slik gjer vi det

Intern informasjonsflyt

Hjelpemiddel



Kvifor er kommunikasjon viktig?

Kommunikasjon er viktig fordi det skapar openheit og tillit mellom kommunen og innbyggjarane. God informasjon gjer det lettare for folk å forstå kva kommunen gjer, kvifor avgjerder blir tekne, og korleis dei blir påverka.

Tydeleg og god kommunikasjon bidreg òg til betre tenester. Når innbyggjarane får rett informasjon til rett tid, kan dei bruke tenestene på ein god måte og gi tilbakemeldingar.

I tillegg er kommunikasjon avgjerande i krevjande situasjonar, som ved endringar, konflikhtar eller kriser. Då kan god kommunikasjon skape tryggleik, redusere misforståingar og bidra til at innbyggjaren likevel har tillit til kommunen.



Prinsipp

Internt før eksternt

Vi skal så langt det er mulig informere internt før eksternt.

Open

All kommunikasjon skal vere open, og vi praktiserer meiroffentlegheit.

Planlagt

Kommunikasjon er ein del av ei kvar oppgåveløysing. Omfanget av kommunikasjonen skal spegle omfanget av saka eller kor strategisk viktig den er.

Verdiar

Verdiane våre; engasjert, inkluderande og nær skal prege kommunikasjonen vår.

Medverknad

Vi skal legge til rette for medvirkning, både med innbyggjarane og tilsette.

Media

Vi møter media ope og planlagt. Den som kjenner saka best uttalar seg på vegne av kommunen. Nærmaste leiar blir orientert om uttale i media på førehand.

Ytringsfridom

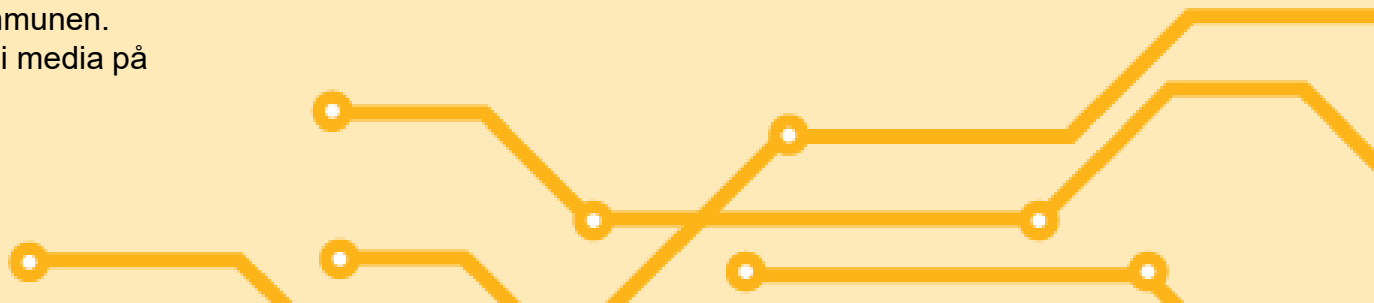
Alle tilsette kan fritt uttale seg om kommunale forhold som ikkje er taushetsbelagde eller unnatekne frå offentleg innsyn. Ytringsfridomen må vegast opp mot omsynet til lojalitetsplikta overfor den aktuelle verksemda.

Personvern

Vi deler ikkje personopplysningar vi ikkje har lov til. Vi samlar ikkje inn meir personopplysningar enn vi har behov for. Alle som har personopplysningar registrerte hos Sunnfjord kommune skal vite kva rettar dei har.

Krisekommunikasjon

Kommunen sin krisekommunikasjonsplan trer i kraft ved større beredskapshendingar. Den byggjer på kommunen sin beredskapsplan.



Roller og ansvar

Kommunedirektør og leiargruppa

uttalar seg om spørsmål som gjeld overordna mål, politikk og budsjettsaker.

Einingsleiarar

kan uttale seg på sine fagområde.

Fagpersonar og saksbehandlarar

kan uttale seg om faglege spørsmål på eige fagfelt.

Kommunikasjonsteamet

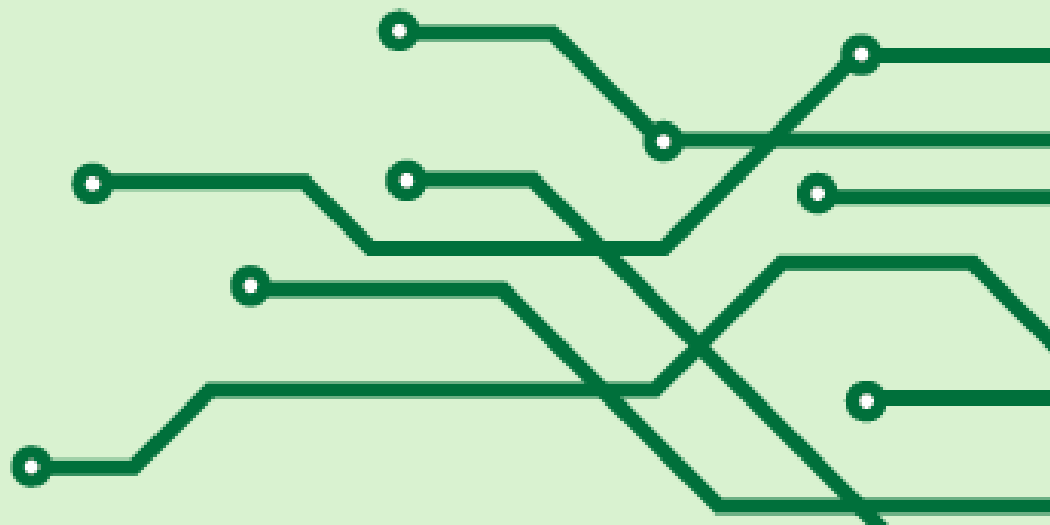
til kommunen må bli orientert om planlagde: oppslag i pressa og prinsipielle kommunikasjonssaker.

Alle tilsette som har ansvar for ei sak har også ansvar for at saka blir kommunisert ut til målgruppene.

Alle tilsette må vere tydelege i si rolle, om dei uttalar seg som privatperson eller på vegne av kommunen.

Krise og beredskap

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



Kommunikasjonsmål

Kommunikasjonen skal bidra til å:

- gjere innbyggjarane kjende med tenestetilbodet vårt og skape **tillit** til kommunen.
- skape engasjement og interesse hos innbyggjarane, og bidra til at dei får høve til å **påverke og delta** i demokratiske prosessar.
- bygge **omdøme** i tråd med kommunen sine verdiar, og vise at kommunen er ein attraktiv kommune å bu i, arbeide i og besøke.
- synleggjere ein **samla organisasjon** som kommuniserer og prioriterer **heilskapleg**.
- vise at vi er **profesjonelle** og skape **stoltheit** for arbeidet vårt i kommunen.

Slik når vi kommunikasjonsmåla:

Vi må ha ein tydelege strategi som er godt forankra.

Vi må jobbe med dialogen med innbyggjarane og kvaliteten på informasjonen vår for å nå kommunikasjonsmåla.

Vi må også ha gode hjelpemiddel og tydelege rutinar internt.

Kommunikasjonsstrategi

Kommunikasjonen skal vere:

- relevant, oppdatert og tilgjengeleg
- tydeleg og tilpassa
- open og imøtekomande

For at informasjon skal vere relevant, oppdatert og tilgjengeleg skal vi:

1

ha velfungerande publiseringsrutinar som sikrar at det er tydeleg kven som publiserer oppdatert informasjon kvar og kva tid.

2

bruke forståeleg og klart språk aktivt i alt innhald som vedtaksbrev, nyheitsartiklar og e-postar.

3

ha god struktur i tekstar og sikre universell utforming i både digitale og trykte flater.

4

legge til rette for dialog og medverknad frå alle relevante grupper til rett tid.

5

lage tydelege kommunikasjonsplanar ved endringar/omstilling med forklarande og førebyggjande informasjon.

6

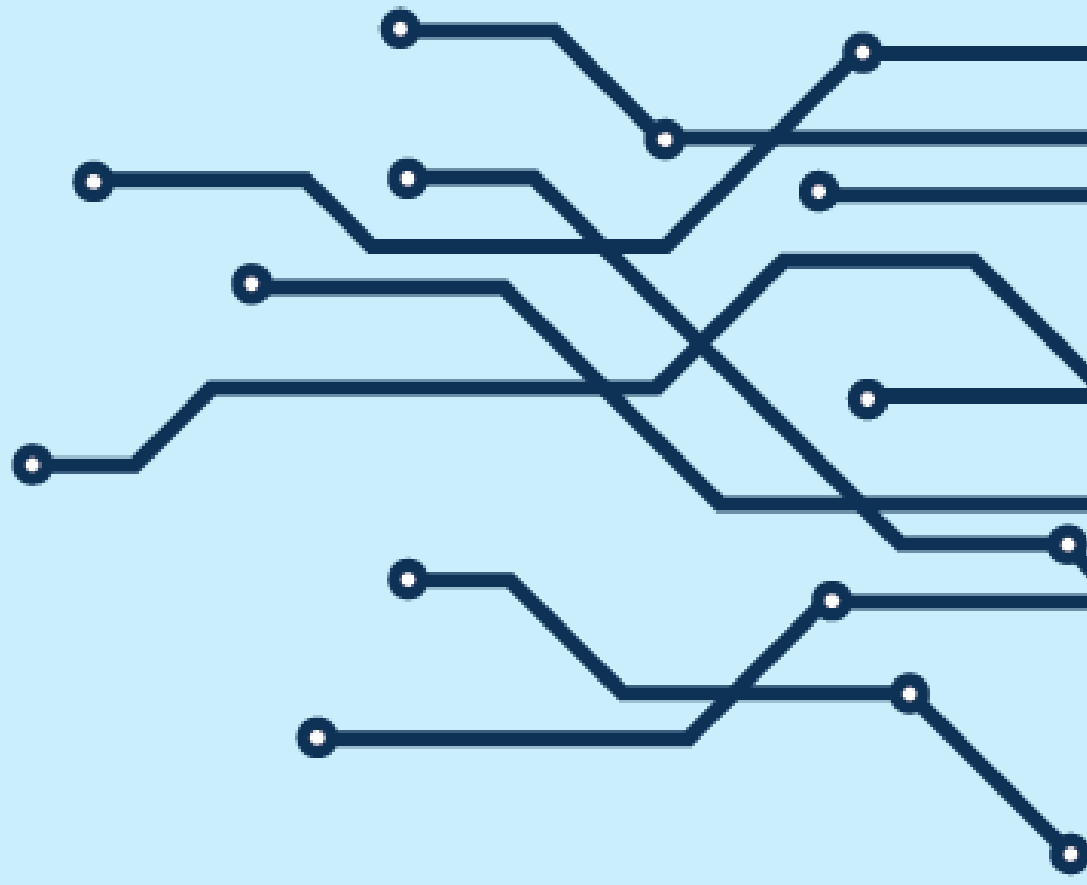
nytte hensiktsmessige kanalar til ei kvar tid.

7

vere lett å få kontakt med relevant teneste.

8

møte media og andre interessentar på ein open, aktiv og planlagt måte.



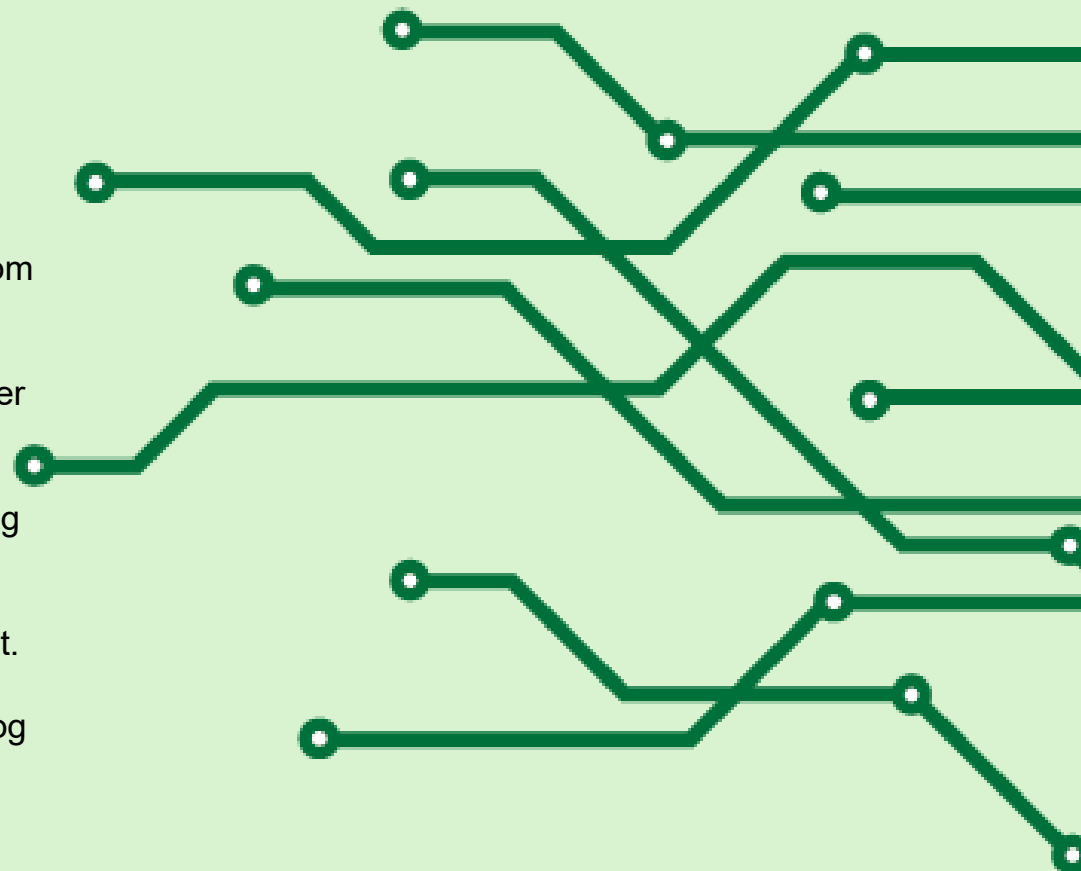
For at informasjon skal vere tydeleg og tilpassa skal vi:

- 1 tilpasse språk og innhald for aktuell målgruppa og dele det i eigna kanalar.
- 2 vurdere kva mottakar veit frå før, kva som er relevant for dei og kva du må forklare.
- 3 sørge for at det er tydeleg kva mottakar må vite eller gjere.
- 4 særleg vurdere tiltak for målgrupper det er særskilt krevjande å nå: ungdom, framandspråklege, ikkje-digitale.
- 5 tidleg vurdere kommunikasjonsbehovet i alle prosjekt slik at relevant budskap til ulike målgrupper blir klarlagt.



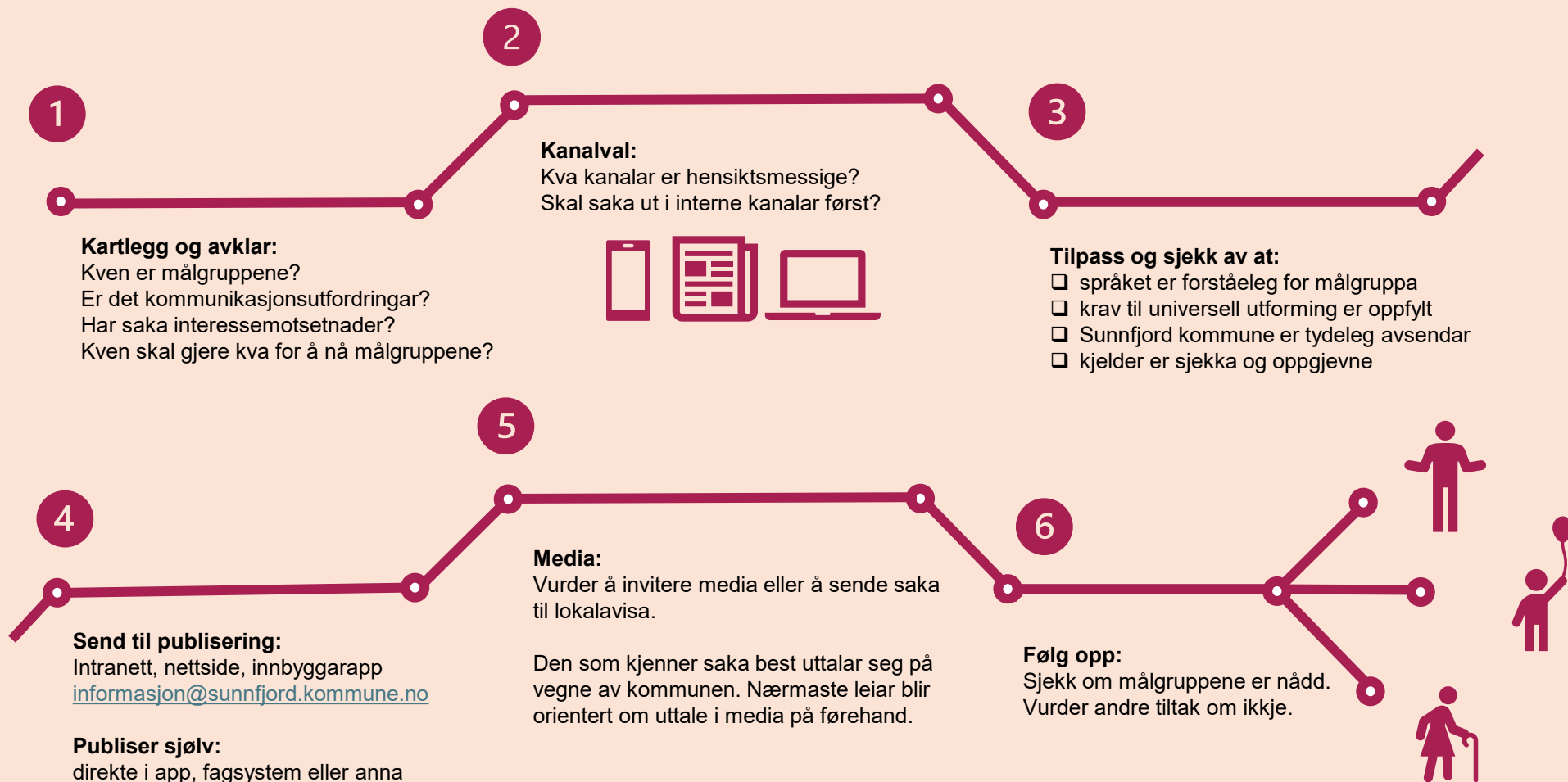
For å vere open og imøtekomande skal vi:

- 1 gi innsyn
- 2 **vere i forkant** og ta regi på eige budskap.
- 3 **våge å kommunisere også det som er krevjande** – gi forklaringar, kontekst og faglege vurderingar bak upopulære avgjerder.
- 4 **vere proaktive i kontakt med media** også ved krevjande og kritiske tema.
- 5 **synleggjere kvifor endring og omstilling er nødvendig** gjennom forklaringsartiklar, intervju og fakta-sider.
- 6 **kommunisere resultat frå tenester og prosjekt** som viser verdi for innbyggjarane.
- 7 **løfte fram tilsette og arbeidsmiljø** i positive historier som skaper stoltheit.
- 8 **vere konkrete** på kva tenester kommunen leverer og for kven, og kva tenester vi ikkje leverer.
- 9 vere **audmjuke**, og innrømme feil når det er relevant.
- 10 Møte innbyggjarar og andre med ein **vennleg tone** og behandle dei likeverdige.



Intern informasjonsflyt

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



Hjelpemiddel

Hjelp til klart språk

- Språkprofil
- Skrivehjelp for politiske saker
- Skriveråd for e-post
- Skriveråd for samskriving
- Skriveråd for referat
- Skrive for nett
- Arbeidsmetoden Personas

Hjelp til ryddig prosess

- Mal for kommunikasjonsplanar
- Rutine for informasjonsflyt

Hjelp ved endring og omstilling

- Rettleiar for kommunikasjon- og medverknad ved endring og omstilling

Hjelp til heilskapleg profil

- Profilhandbok
- Malar for rapportar og presentasjonar

Hjelp til universell utforming

- Reglar og krav for universell utforming
- Slik lagar du universelt utforma dokument

Hjelpemidla ligg på intranettet til kommunen og du kan følgje lenka dit ved å trykke på overskriftene.

Hjelp til kontakt med media

- Rettleiar for kontakt med media
- Sjekkliste når media tar kontakt

Hjelp til val av kanal

- Publiseringsguide for digitale kanalar
- Rettleiar for bruk av sosiale kanalar

Hjelp til medverknad

- Tips og råd for medverknad
- Sivilombodet sin innsynsguide

Hjelp til bruk av kunstig intelligens (KI)

- Tips og råd for bruk av KI
- Bruke KI for å tilpasse tekst

Elektroniske skjema

- Acos Interact +
- M365 Forms



Sunnfjord kommune