



Kommunikasjons- og mediestrategi

for Sokndal kommune

Vedtatt av kommunestyret i møte 12.12.2018, KS 094/18



Tenk igjennom følgende før det kommuniseres

Hvorfor skal vi kommunisere?

Hvordan skal vi kommunisere?

Hvem skal vi kommunisere til?

Hva er vårt budskap?

Hva vil vi oppnå?

Innhold

1	FORORD	3
1.1	Formål	3
2	STATUSVURDERING / SITUASJONEN I DAG	4
2.1	Karakteristikk av virksomheten	4
2.2	Rammebetingelser	4
2.3	Visjon	4
2.5	Kommunikasjonsutfordringer	4
3	KOMMUNIKASJONSMÅL OG BUDSKAP	5
3.1	Overordnet mål	5
3.2	Innbyggerservice og omdømmebygging	5
4	MÅLGRUPPER	5
5	ANSVAR OG ORGANISERING AV VIRKSOMHETEN	6
5.1	Ansvar og de ulike rollene	6
5.2	Folkevalgtes rolle	6
6	PRINSIPPER FOR KOMMUNIKASJON	6
6.1	Hvordan kommuniserer vi	7
6.2	Internt	7
6.3	Eksternt	8
6.4	Sosiale medier	8
7	STRATEGIER OG TILTAK	8
7.1	Strategi for intern kommunikasjon	8
7.2	Strategi for kommunikasjon med innbyggere	8
7.3	Mediestrategi	9
7.4	Grafisk profil / Designprofil	10
8	IMPLEMENTERING	10
8.1	Kompetanseutvikling – kommunikasjon	10

1 FORORD

Innledning

Hvorfor kommunikasjonsstrategi?

Omdømme handler om både det andre sier om oss og hvordan vi selv bidrar til å skape et godt omdømme av kommunen.

Dette dokumentet, som er en strategi for kommunikasjon og mediehåndtering, skal bidra i arbeidet med å bygge tillit og omdømme, både internt og eksternt.

Omdømmet kommunen har og får oppstår i skjæringspunktet mellom de forventninger som skapes til en kommune og det som faktisk blir levert – en kan på en enkel måte si at *"skuffelse skapes av forventninger"*.

Et tydelig fokus på god kommunikasjon internt og eksternt vil være et godt bidrag til å skape gjensidig forståelse og god dialog i skjæringspunktet mellom forventninger og det som blir levert.

Kommunikasjon er alles ansvar og er en del av det verktøyet kommunen har for å løse den viktige jobben vi forvalter. Uten god kommunikasjon kan selv den beste plan eller intensjon slå feil.

Med en god kommunikasjonsstrategi kan vi klare å formidle de vanskeligste saker på en konstruktiv og faktaorientert måte.

HVOR ER VI, HVOR GÅR VI, HVOR VIL VI?

NÅ-SITUASJONEN: DER VI ER I DAG



MÅLET: DER VI ØNSKER Å VÆRE



VEIVALG: SOM FØRER OSS DIT VI ØNSKER Å VÆRE

1.1 Formål

Målet med kommunikasjons- og mediestrategien er å ha klare kjøreregler og sikre et helhetlig arbeid i forhold til kommunikasjon i Sokndal kommune, både internt og eksternt.

Kommunikasjons- og mediestrategien skal brukes som et strategisk virkemiddel, på lik linje med andre virkemidler, for å nå kommunens mål.

Effektiv, samordnet og strategisk bruk av kommunikasjon skal sikre at kommunen når sine mål som utvikler, tjenesteleverandør og forvaltningsorgan.

Dokumentet legger føringer for kommunikasjon og informasjonsarbeid og skal være et verktøy for ansatte i alle virksomheter i kommunen samt folkevalgte.

Plan for kommunikasjons- og mediestrategi skal sammen med kommunens etiske retningslinjer, vedtatt av kommunestyret 30.10.2017 gi kommunen et godt grunnlag for å bygge omdømme og tillit.

Sokndal kommune vil arbeide aktivt for å skape positive inntrykk både hos kommunens ansatte, innbyggere, næringsliv og eksterne omgivelser.

2 STATUSVURDERING / SITUASJONEN I DAG

2.1 Karakteristikk av virksomheten

I dag kommuniserer kommunen med sine innbyggere på flere plattformer, og når i hovedsak frem til innbyggerne med forskjellig type informasjon.

Dette dokumentet skal bidra til at ansatte og folkevalgte i Sokndal kommune oppnår en omforent strategi og felles forståelse av hvilke krav som skal stilles til kommunikasjon, mot innbyggerne, media eller internt i organisasjonen.

2.2 Rammebetingelser

Strategi for innbygger-service og omdømmebygging er forankret i kommunelovens § 4 som sier:

«Kommuner og fylkeskommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltning.»

Denne bestemmelsen bygger på Grunnlovens § 100, Menneskerettighetskonvensjonen Artikkel 10 om ytringsfrihet og Offentleglova § 11 om meroffentlighet og rett til innsyn i offentlige dokumenter.

Det vises også til kommunens etiske retningslinjer som bl.a. sier at åpenhet skal prege alle ledd i Sokndal kommune.

2.3 Visjon

Sokndal kommunes visjon er: «Det gode liv i Sokndal», jfr. Kommuneplan 2011-2022 vedtatt av kommunestyret i sak 083/12. Med det menes at alle skal erfare at det er godt å bo i Sokndal i alle livets faser, hele livsløpet - fra vugge til grav.

Sokndal kommune ønsker å legge forholdene til rette for, og gi den enkelte muligheter til å lykkes.

Sokndal kommune ønsker å bygge videre på bl.a. de verdier som Cittaslow står for, med spesielt fokus på hovedmålet om å bedre livskvaliteten til innbyggerne og skape identitet til kommunen.

En kommune, som oppleves av omverdenen til å ha et godt omdømme, vil øke muligheten for økt tilflytting.

2.4 Kommunikasjonsutfordringer

Sokndal kommunes ansatte og de folkevalgte har mange roller, noe som gir utfordringer og muligheter. En er både innbygger, bruker av kommunale tjenester, deltar i frivillige organisasjoner og gjennom sine ulike roller også omdømmebyggere.

Både ansatte og folkevalgte må ha et bevisst forhold til hvordan man uttaler seg i ulike situasjoner, og når det er nødvendig oppfordres det til å klargjøre hvilken rolle man er i når man uttaler seg.

Ansatte har ytringsfrihet, men samtidig også lojalitetsplikt overfor sin arbeidsgiver. Ansatte må være tydelige i sin rolle, om de uttaler seg som privatperson eller på vegne av kommunen, når de kommuniserer i ulike media.

En god og tydelig kommunikasjonsstrategi vil være en rettesnor for hvordan en uttaler seg i ulike situasjoner.

3 KOMMUNIKASJONSMÅL OG BUDSKAP

3.1 Overordnet mål

Alle våre kommunikasjons tiltak skal bidra til å oppfylle ett eller flere av disse fire hovedmålene:

- Bygge kommunens omdømme og identitet, internt og eksternt
- Gi innbyggerne god informasjon om tjenester, rettigheter og plikter
- Sikre medvirkning, dialog og samhandling
- Sørge for god intern kommunikasjon for å sikre en velfungerende virksomhet

Vårt kommunikasjonsarbeid skal bidra til at innbyggerne og ansatte opplever at kommunen leverer gode tjenester, samt forvaltes og ledes på en tillitsfull og profesjonell måte.

3.2 Innbyggjerservice og omdømmebygging

Alle ansatte og folkevalgte i Sokndal kommune er ambassadører for kommunen og bidrar i sitt daglige arbeid med å bygge kommunens omdømme.

Omdømme og tillit er avhengig av samsvar mellom innbyggjernes forventninger og omfang / kvalitet på tjenestene vi leverer.

4 MÅLGRUPPER

Oversikt over hvem kommunen kommuniserer med:

Kommunens ansatte

- Kommunikasjonskanal: personalmøter, e-post, daglig dialog

Folkevalgte

- Kommunikasjonskanal: nettsiden, e-post, møter

Innbyggjere

- Kommunikasjonskanal: nettsiden, lokalavisene, møter

Studenter

- Kommunikasjonskanal: direkte kontakt via epost, nettsiden, lokalavisene, arrangementer

Potensielle innbyggjere

- Kommunikasjonskanal: nettsiden, lokalavisene, riksmidier, messer / andre arrangementer

Feriegjester

- Kommunikasjonskanal: nettsiden, lokalavisene, møter, arrangementer

Eksterne forvaltningsnivåer (fylkeskommunen, fylkesmannen, andre kommuner, andre):

- Kommunikasjonskanal: møter, nettverk

Lokalt og regionalt næringsliv

- Kommunikasjonskanal: nettsiden, nettverk, lokalavisene, møter

Frivillige innenfor kultur- og fritidsaktiviteter

- Kommunikasjonskanal: nettsiden, lokalavisene, møter

Media (både målgruppe og kommunikasjonskanal):

- Kommunikasjonskanal: pressemeldinger / e-post, møter, samtaler

Andre:

- Kommunikasjonskanal: pressemeldinger / e-post, møter, samtaler

Overordnet beredskapsplan for Sokndal kommune

Kommunikasjons- og informasjonsplan, vedtatt av Sokndal kommunestyre i sak 044/17, skal brukes i beredskapssituasjoner.

5 ANSVAR OG ORGANISERING AV VIRKSOMHETEN

5.1 Ansvar og de ulike rollene

Både ansatte og folkevalgte skal overholde lover og retningslinjer som gjelder for Sokndal kommune sin virksomhet, og forholde seg lojalt til vedtak og avgjørelser, jf. kommunens etiske retningslinjer. Den enkelte har selv ansvar for å vurdere og opplyse om mulige habilitetskonflikter.

Linjeprinsippet

- Linjeprinsippet gjelder for all kommunikasjon, slik det gjør for kommunens øvrige drift.
- Kommunikasjon er et lederansvar, og ansvaret for kommunikasjon følger saksansvaret.
- Den ansvarlige for en sak skal planlegge hvordan saken skal kommuniseres.

Rådmannen har ansvar for overordnede kommunikasjonsstrategier i kommunen.

Ledere har ansvar for å ivareta god og faktaorientert kommunikasjon om sitt ansvarsområde.

Saksbehandlere har ansvar for at saker kommuniseres på en informativ og faktaorientert måte.

Ansatte på alle nivåer har ansvar for å holde seg informert om organisasjonen i sin helhet, egen virksomhet og dens ansvarsområde.

Alle ansatte har ansvar for å dele relevant informasjon med andre ansatte.

5.2 Folkevalgtes rolle

De folkevalgte har en viktig rolle i å profilere politiske saker og beslutninger, og Sokndal kommunes kommunikasjonsmål kan ikke nås uten et godt samspill mellom administrasjon og de folkevalgte.

Folkevalgte står i utgangspunktet fritt til å uttale seg til media. All kommunikasjon skal likevel være åpen og bygge på tillit, gjensidig respekt og relevante fakta.

Ordførerens rolle

Ordføreren er politisk leder i kommunen, ombud for innbyggerne og ambassadør for Sokndal utenfor kommunegrensene.

Ordføreren står i en særstilling som talsmann for hele kommunen når det gjelder både intern og utadrettet kommunikasjon.

Ordfører er det formelle bindeleddet mellom politikk og administrasjon og talsmann mot media i viktige saker.

Det skal være klar rollefordeling og god samhandling mellom rådmann og ordfører.

Kommunestyret, formannskapet og hovedutvalgene sine roller

Kommunestyret og formannskapet har en rekke formelle ansvarsområder vedrørende behandling av politiske saker, økonomiplan og årsbudsjett.

Formannskapet og hovedutvalgene har ellers oppgaver og roller tillagt av kommunestyret.

Kommunestyret, formannskapet og hovedutvalgene har en viktig rolle i å løfte fram, kommentere og profilere viktige saker i media.

6 PRINSIPPER FOR KOMMUNIKASJON

All kommunikasjon skal være åpen og bygge på tillit og gjensidig respekt.

Kommunikasjon skal planlegges som en integrert del av oppgaveløsning hvor man vurderer hvilket kommunikasjonsbehov som finnes i målgruppene, hvilke kommunikasjonsutfordringer man står overfor og hvordan kommunikasjon kan brukes som et positivt virkemiddel.

Beslutninger, hendelser og tiltak som påvirker de ansatte skal alltid kommuniseres til de ansatte først.

6.1 Hvordan kommuniserer vi?

Sokndal kommune skal:

- Bruke kommunikasjon som virkemiddel i det daglige arbeidet
- Bruke en enhetlig visuell profil
- Sikre dialog og medvirkning fra brukergrupper og innbyggere
- Møte media og andre interessenter åpent, aktivt og planlagt
- Som et ledd i arbeidet med å gi alle innbyggere den informasjonen de trenger er det viktig at budskap og språk er klart, tydelig og lett forståelig
- Streame møtene i kommunestyret slik at flest mulig kan få innblikk i politisk virksomhet.

Åpenhet

- Sikre innbyggere, næringsliv og brukere generelt god og relevant informasjon om kommunens virksomhet, tjenestetilbud og politiske saker som berører dem.
- Innbyggerne i Sokndal kommune skal møte en kommune som er åpen, imøtekommende og som viser den enkelte respekt.
- Sokndal kommune skal ha stor takhøyde for debatt og meningsutveksling, innsynsrett for publikum og presse samt praktisering av meroffentlighet, jf. Offentleglova § 11.

Tilgjengelig

- Sokndal kommune skal nå alle berørte parter med relevant informasjon.
- Sokndal kommune skal tilpasse informasjon og kommunikasjon til ulike målgrupper.
- Markedsføre og stimulere til digitalt førstevalg i kontakt med kommunen og utvide tilbudet av digitale selvbetjeningsløsninger / innbyggerportal.

Troverdig

- Kommunikasjonen skal være helhetlig og samordnet.
- Ærlighet – Sokndal kommune skal opptre slik at innbyggere, næringsliv og andre samarbeidspartnere oppfatter oss som troverdige og tillitsvekkende.

Medvirkning

- Sikre innbyggernes og brukernes medvirkning og innflytelse.
- Gi innbyggerne mulighet til å fremme forslag og synspunkter på fysiske og digitale møteplasser.

6.2 Internt

Sikre informasjonsdeling mellom nivåer og virksomheter i organisasjonen.

Bygge organisasjonsforståelse

- Alle ansatte skal ha god kjennskap til virksomheter og avdelinger i kommunen.

Framstå helhetlig og samordnet

- Kommunikasjonsstrategi med tilhørende kommunikasjonsverktøy for alle ansatte skal bidra til at vi fremstår helhetlig og samordnet både internt og utad.

Varsling

- Det er ikke lojalt mot Sokndal kommune å bidra til å skjule kritikkverdige forhold, jf. kommunens etiske retningslinjer.

✓ **Vi løser uenigheter internt.**

✓ **Vi framsnakker hverandre.**

✓ **Vi skal gjøre hverandre gode.**

- ✓ **Vi skal sammen bidra til å oppnå gode resultater for innbyggere og næringsliv.**

6.3 Eksternt

Å bidra til positivt omdømme ved å profilere kommunens på en god måte

- Aktiv bruk av kommunens hjemmeside
- Aktiv bruk av kommunens Facebook side
- Proaktiv i forhold til media

6.4 Sosiale medier

Facebook

- "Raske" saker, korte saker, dagsaktuelle saker
- Profilerende saker
- Informasjon som er aktuelt for alle eller gjelder store målgrupper
- Viktig kanal for kommunikasjon i krisesituasjoner

Instagram

- Det må etableres en kommunal konto, som brukes til profilering av Sokndal, tilflytting, næringsetablering og rekruttering.

Twitter

- Nyhetskanal
- Alle hovedsaker autofeeds fra web-siden

YouTube

- Profilering og informasjon.

Nye kanaler

- Sokndal kommune skal være oppdatert på utvikling av nye kanaler og plattformer, og vil arbeide for å utvide kommunens bruk av disse når det er hensiktsmessig for å nå målgruppene og kommunens målsetninger.

7 STRATEGIER OG TILTAK

7.1 Strategi for intern kommunikasjon

Kommunikasjon med ansatte skal skje på en profesjonell og inkluderende måte.

Framtidig ansattportal

- Portalen skal være en brukervennlig kanal for intern informasjon og et godt oppslagsverk for ansatte i det daglige arbeidet.
- Portalen skal være et sted for å dele nyheter som er av betydning for de ansatte.
- Alle ansatte har et selvstendig ansvar for å gi og tilegne seg informasjon.

7.2 Strategi for kommunikasjon med innbyggere

Framtidig innbyggerportal

Det må etableres en innbyggerportal som kommunens viktigste digitale kanal for tilgang til informasjon om kommunens tjenestetilbud, ansvarsområde og politiske saker.

Portalen må utvikles til å ha selvbetjeningsløsninger og være universelt utformet.

Kommunens framtidige web

- Skal være naturlig førstevalg for å søke informasjon om kommunale tjenester / prosjekter og aktivitet i kommunen. Oppslagsverk, alt på ett sted.
- Vår egen nyhets- og profileringskanal
- Synliggjøring av saker til politisk behandling og politiske vedtak.
- **Hovedkanal for kommunikasjon i krisesituasjoner.**

Personlig kontakt og møter

Personlig kontakt er direkte service enten via telefon, brev, e-post eller personlige henvendelser, foredrag, åpne møter og annet. Alle som kontakter Sokndal kommune skal bli møtt på en god og profesjonell måte.

Møter hvor saker m.v. blir diskutert skal alltid skriftliggjøres slik at vi har en felles mulighet til å sikre at budskapet er mottatt og forstått.

7.3 Mediestrategi

Sokndal kommune ønsker å være proaktive ovenfor media og inkludere mediehandtering i planlegging av viktige saker.

Alle initiativ mot media skal være internt forankret, koordinert og godt forberedt.

Pressemeldinger

Pressemeldinger skal formuleres kort, presist, med få utvalgte hovedpoenger og i et språk som er lett forståelig. Pressemeldingens form skal være tilpasset medienes form og skal inneholde et nyhetspoeng.

Det skal alltid oppgis kontaktperson i pressemeldingen.

Pressekonferanser

Før pressekonferanser sendes media en invitasjon som inneholder en kort faktainformasjon, tid og sted for pressekonferansen samt hvem som vil være til stede. Pressemeldingen deles ut på pressekonferansen.

7.4. Sentrale retningslinjer:

- Vurderer alltid om rådmann og ordfører bør orienteres og saken.
- Saker på overordnet nivå koordineres mellom rådmannen og politisk ledelse.
- Rådmannen uttaler seg om saker på overordnet nivå eller saker som går på tvers av resultatenheter.
- Kommunalsjefer og fagsjefer er ansvarlig for saker i eget fagfelt og saksområde, med mindre saken pga. alvorlighetsgrad er løftet til rådmannen.
- Kommunalsjefene koordinerer med rett fagpersoner ved behov, eventuelt delegerer saken.
- Fagpersoner og saksbehandlere kan uttale seg om faglige spørsmål på eget fagfelt der de er gitt myndighet til dette
- Ansatte som deltar i den offentlige debatten som privatperson, skal ikke undertegne med stilling / tittel i kommunen.
- Stilling / tittel skal kun brukes når innlegg fremmes på vegne av kommunen.
- Ansatte må alltid vurdere om det finnes tvil om roller og habilitet i saken.

Kommunikasjon i forbindelse med beredskap skal håndteres av ledelsen i samsvar med plan for krisekommunikasjon.

Henvendelser fra media:

- Rask oppfølging, sjekk hvem er rett talsperson i saken.
- Ved at bare én person uttaler seg til pressen unngås misforståelser og gir arbeidsro for andre involverte.

Husk:

- Å sikre tilstrekkelig faktagrunnlag før uttalelse gis.
- Informasjon til rådmann og ordfører om viktige saker.
- Be om tid til å skaffe informasjon dersom den ikke er klar ved første henvendelse.
- Praktiser Offentlighetsloven på en korrekt måte – meroffentlighetsprinsippet, jf. § 11.
- Fortell sannheten, og ikke spekuler eller svare “off record” (alt skal tåle offentlighetens lys).
- Vurder å få sitatsjekk før saken publiseres for sjekke eventuelle faktafeil.

7.4 Grafisk profil / Designprofil

Alle ansatte i Sokndal kommune skal bruke designprofilen og malverktøy, jf. annonsering, ledige stillinger, foredrag, hjemmeside, brevark, e-post m.v.

8 IMPLEMENTERING

8.1 Kompetanseutvikling – kommunikasjon

- Systematisk arbeid med kommunikasjon i hele organisasjonen.
- Dyktiggjøre medarbeidere som kan ivareta kommunikasjonsprinsippene og bli gode ambassadører og omdømmebyggere.
- Kontinuerlig vurdere resultatene / effekt av arbeid knyttet til kommunikasjon

8.2. Tiltak

Forbedre kommunens nettside / ny nettside

Tiltak:

- Etablere web-gruppe – tverrfaglig
- Flere og jevnere nyhetsoppslag – fra alle enheter – relevante og “gla´ nyheter”
- Etablere et bedre fotoarkiv
- Tydeliggjøre ansvarsdelingen internt – og prioritere / sette av ukentlig tid i kalenderen til å jobbe med nettsiden – rydde og oppdatere
- En «levende» nettside med informasjon og mulighet for aktiv bruk for innbyggere og næringsliv

Ny ansattportal

Tiltak:

- Etablere web-gruppe med en representant fra hver enhet for deling av informasjon
- Publisere flere små og store nyheter fra enhetene
- Sørge for at hver enhet har relevant og nødvendig informasjon publisert og at overordnede planer og styringsdokumenter er tilgjengelige og korrekte
- Rydde jevnlig – deltakerne i web-gruppa bør ha en påminnelse i kalenderen sin
- Ansattportalen legges til oppstartmappen for ansatte

Forbedre relasjonen til lokalt næringsliv

Tiltak:

- Frokostmøter to ganger i året, mellom kommunen og lokalt næringsliv
- Næringsjef, ordfører og rådmann som jevnlig besøker lokale næringsdrivende
- Aktiv næringsspeiding, også i samarbeid med næringslivet

Sokndal kommune vil arbeide for å etablere omdømmebygging som et felles prosjekt mellom kommunens ansatte, lokalt næringsliv, frivillige organisasjoner og andre interessenter.

Måten vi kommuniserer på skal være tillitskapende og bidra til god omdømmebygging.