



Kommunikasjonsstrategi Vaksdal kommune - 2016

INNHALD:

- 1.0 Innleiing
- 2.0 Kommunikasjonsmål
 - 2.1 Kommunikasjonsmål eksternt
 - 2.2 Kommunikasjonsmål internt
- 3.0 Målgrupper
- 4.0 Utfordringar for kommunikasjonsarbeidet
- 5.0 Strategi
 - 5.1 Strategi for ekstern kommunikasjon
 - 5.2 Strategi for intern kommunikasjon
- 6.0 Prinsipp for kommunikasjon
 - 6.1 Kommunikasjon som leiaransvar
 - 6.2 Heilskapsprinsippet
 - 6.3 Linjeansvar
- 7.0 Kommunikasjonskanalar
 - 7.1 Kanalar for ekstern kommunikasjon
 - 7.2 Kanalar for intern kommunikasjon
- 8.0 Presse og media
- 9.0 Retningslinjer for kommunikasjonsarbeidet
 - 9.1 Kven uttalar seg til media?
 - 9.2 Offentlegheitslova

1. Innleiing

Kommunikasjonsstrategien til Vaksdal kommune skal sikre heilskap og samanheng i kommunen sitt kommunikasjonsarbeid, og bidra til at kommunikasjon vert brukt som eit strategisk virkemiddel i kommunen.

Å bruke kommunikasjon strategisk vil sei at ein i alle val også tek omsyn til at avgjerder og handlingar skal kommuniserast.

Det har skjedd store endringar på kommunikasjonsområdet i Norge dei seinare åra. Dette stiller store krav til omstilling i kommunen sin måte å kommunisere på, og gir også nye moglegheiter for å trekkje innbyggjarane sterkare og oftare med i dei demokratiske prosessane.

Kommunen sine overordna verdiar er: nyskapande, open, samhald. Av desse byggjar strategien spesielt på verdien «open».

Vaksdal kommune si målsetjing om å vere ein open, ærleg, effektiv, framtidsretta og brukarvenleg kommune er grunnpillrarar i kommunikasjonsstrategien.

Open: Vaksdal kommune skal vere ein open organisasjon, der offentlegheit og ytringsfridom er viktige prinsipp. Kommunen skal vere aktiv i sin informasjon og kommunikasjon både internt og eksternt, og vere tilgjengeleg for publikum. Vi er open om korleis vi bruker kommunen sine ressursar og korleis arbeidet blir utøvd, slik at forventingsgapet mellom kva kommunen tilbyr og innbyggjarane ønskjer er minst mogeleg. Vi tek ei aktiv rolle i forhold til media.

Ærleg: All kommunikasjon og informasjon skal vere sannferdig og likefram. Vi snakkar sant og tilslører ikkje. Vi lyttar og held lovnader. Vi informerer godt og nok, også om grenser og avgrensingar. Vi skal vere profesjonelle medmenneske.

Effektiv: Vaksdal kommune skal ha klare og gode rutinar, som gjer at sakshandsaming og førespurnader blir handsama profesjonelt og så raskt som mogleg. Vi skal kommunisere i rette kanalar til rett tid.

Brukarvenleg: All informasjon frå Vaksdal kommune skal vere lett tilgjengeleg for dei som søker informasjon. Kommunen skal bruke eit språk som er enkelt og forståeleg for alle. Vi skal lytte til innbyggjarane sine behov.

Framtidsretta: Kommunen skal delta i samfunnsutviklinga og den teknologiske utviklinga, og ta i bruk digitale verktøy i kommunikasjonsarbeidet.

2. Kommunikasjonsmål

Vaksdal kommune sin informasjon og kommunikasjon skal bygge på den overordna målsetjinga om Vaksdal kommune som ein open, ærleg, effektiv, framtidsretta og brukarvenleg kommune.

2.1 Kommunikasjonsmål eksternt

Kommunikasjonsarbeidet skal bidra til å:

- Skape engasjement og interesse hjå innbyggjarane, og gje moglegheit for å påverke og å delta i kommunen sitt arbeid.
- Gjere innbyggjarane kjent med kommunen sine tenestetilbod.
- Syne fram Vaksdal som en god stad å bu og jobbe i.
- Skaffe kommunen kvalifiserte søkjarar til ledige stillingar.

2.2 Kommunikasjonsmål internt

Det interne kommunikasjonsarbeidet skal bidra til at dei tilsette i kommunen er godt orienterte om kommunen si verksemd. Dette gjer ein ved å:

- Leggje til rette for deling av kunnskap og informasjon på tvers av fagområde .
- Leggje til rette for at dei tilsette i kommunen opplever trivsel og tryggleik på arbeidsplassen.
- Gjere informasjon tilgjengeleg for dei tilsette
- Tidleg informasjon til dei tilsette

3. Målgrupper

Kommunen sine viktigaste målgrupper er:

- Innbyggjarane
- Tilsette

Her under kjem og:

- Brukarar
- Næringsliv
- Frivillige organisasjonar
- Tillitsvalte
- Framtidige tilsette

- Framtidige innbyggjarar

Andre viktige målgrupper:

- Media
- Hytteeigarar
- Samarbeidskommunar og partnerar
- Styresmakter, både lokalt og sentralt

Vaksdal kommune sin kommunikasjon skal vere målgruppeorientert og ta omsyn til mottakaren.

4. utfordringar for kommunikasjonsarbeidet

4.1 utfordringar for det eksterne kommunikasjonsarbeidet

- Ta i bruk kommunikasjon som virkemiddel i det daglege arbeidet
- Ha nok og rett kommunikasjonskompetanse for å kunne drive målretta og aktiv informasjon og kommunikasjon
- Sikre tilbakemeldingar frå innbyggjarane for å vite kva og korleis ein skal informere
- Svare innbyggjarane på søknader og førespurnader innan rimeleg tid
- Møte media på ein aktiv og god måte

4.2 utfordringar for det interne kommunikasjonsarbeidet

- Kommunikasjonskompetanse
- Kommunisere og informere godt og nok
- Ta omsyn til samspelet mellom politikk og administrasjon
- Utval av informasjon. Kva er viktig/mindre viktig
- Bygge ein kultur for å etterspørre informasjon

5. Strategi

Strategiske grep omfattar viktige vegval og handlingar som skal gjere Vaksdal kommune betre rusta til å nå kommunikasjonsmåla sine.

Vi må styrkje kommunikasjonskompetansen i kommunen, og jobbe for å auke medvitet rundt verdien av informasjons- og kommunikasjonsarbeidet.

5.1 Strategiske grep for ekstern kommunikasjon

- Legge til rette for innsyn og meiroffentlegheit
- Planlegge kommunikasjon og informasjon, slik at den er oppdatert, relevant og i tide
- Prioritere digitale kanalar som formelle kommunikasjonskanalar
- Ta i bruk sosiale media
- Bruke media aktivt
- Bruke eit klart og forståeleg språk

5.2 Strategiske grep for intern kommunikasjon

- Legge til rette for dialog og medverknad
- Skape møteplassar
- Ta i bruk relevant teknologi for å fremje delingskultur
- Bevisstgjere leiarar til å ta eit særleg ansvar for å oppmuntre til samarbeid og deling
- Oppmuntre og ansvarleggjere tilsette til å søkje informasjon og kunnskap
- Ha et mål om å informere internt før eksternt

6. Prinsipp for kommunikasjon

Kommunikasjonsstrategien byggjer på dei statlege prinsippa for offentlig kommunikasjon og informasjon.

6.1 Kommunikasjon som leiaransvar

Prinsippet om kommunikasjon som leiaransvar betyr at dette er eit strategisk styringsreiskap som kommuneleiinga har det øvste ansvaret for.

6.2 Heilskapsprinsippet

Kommunen skal leggje vekt på å vere mest mogleg samordna i høve til tilsette, innbyggjarar og andre aktørar. Ein godt forankra kommunikasjonsstrategi og bruk av grafisk profil i alle visuelle ledd er viktig for heilskapsprinsippet.

6.3 Linjeansvar

Kommunikasjonsansvaret skal følgje linjeprinsippet. Den som har ansvaret for ei teneste, har også ansvar for informasjon og kommunikasjon knytt til tenesta.

6.4 Informasjon om politiske saker

Kommunen skal informere om politiske saker på kommunens nettside og på facebook. Som hovedregel blir det informert om vedtak snarast råd etter at protokollen for møtet er godkjent. Kommunen skal referere sakstittel, kort om saka og vedtaket.

7. Kanalar for informasjon og kommunikasjon

Vaksdal kommune har ei rekkje kanalar for å informere og kommunisere internt og eksternt.

7.1 Dei viktigaste kanalane for ekstern informasjon og kommunikasjon

- Nettsida til Vaksdal kommune
- Sosiale media
- E-post
- Telefonsamtaler
- Innbyggjarservice
- SMS/varsling
- Møte/ samtalar
- Media (annonsar/redaksjonell omtale/varsling)

7.2 Dei viktigaste kanalane for intern informasjon og kommunikasjon

- Intranett - Skyttelen
- Sosiale intranett og andre digitale kanalar
- Møte/ samtalar
- Telefonsamtalar
- E-post
- Digitale informasjonstavler

8. Retningslinjer for kommunikasjonsarbeidet

Rådmannen har det øvste ansvaret for Vaksdal kommune sin informasjon og kommunikasjon. Rådmannen har og eit koordinerande ansvar på vegne av leiarane, og ansvar for informasjonsflyt mellom administrativ og politisk leiing.

Eksternt har leiarane eit ansvar for å informere om sitt område. Internt skal leiarane kommunisere både om eige område, og om heilheita Vaksdal kommune til sitt

område. Det gjeld både informasjon på grunnlag av førespurnader og aktiv informasjon på eige initiativ internt eller eksternt.

Innbyggjarservice skal gi generell informasjon retta mot innbyggjarane.

8. 1 Presse og media

Media er ei viktig målgruppe for informasjon, og skal vere ein prioritert informasjonskanal ut til folket. Strategien tek utgangspunkt i at media er ein samarbeidspartnar som skal behandlast på ein effektiv og god måte.

Vaksdal kommune skal ha eit aktivt og ope forhold til media. Kommunen skal ikkje berre vente på at media tek kontakt, men sjølv vere ein pådrivar i å få kommunisert ut viktige saker. Med media meiner vi i denne samanhengen lokal, regional og nasjonal presse, radio og tv-kanalar.

Talspersonar:

Rådmannen har eit overordna administrativt ansvar for Vaksdal kommune sin kontakt med media. Ordførar har det overordna ansvaret for kontakt med media i politiske saker.

Rådmannen kan uttale seg om heile det administrative kommunale arbeids- og ansvarsområdet.

Ordførar uttalar seg om saker av politisk karakter som for eksempel vedtak og prioriteringar på vegne Vaksdal kommune.

Ordføraren har det øvste ansvaret for kommunen sin informasjon ved kriser.

Dei enkelte leiarar og einingsleiarar kan uttale seg innanfor sitt område. Dette kan delegerast om naudsynt.

Alle tilsette kan gi faktaopplysingar frå eige arbeidsfelt/fagområde, men har ansvar for å halde taushetsplikta.

8.2 Offentleglova.

Hovudreglane om innsyn er at saksdokument og journalar er opne for innsyn for alle som ynskjer innsyn. I tilfelle der det er heimel for å unnta eit dokument for offentlegheita, skal kommunen likevel vurdere å gi heilt eller delvis innsyn.

Kommunen fører postjournal.

8.3 Kommunikasjonsplanar for prosjekt/saker

Planar for kommunikasjon med konkrete tiltak skal utarbeidast i alle prosjekt/saker med kommunikasjonsbehov. Dette skal vurderast i kvar enkelt sak/ prosjekt.

Slike planar kan byggjast opp på følgjande måte:

Innhald og mål

- Kva er viktig å kommunisere?
- Kva er målet med kommunikasjonen?

Målgrupper

- Kven må vi kommunisere med (internt og eksternt)?

Kanalval

- Kva kanalar skal saka kommuniserast gjennom? i.

Ansvar

- Kven har ansvar for kva i dei ulike delane av prosessen?