



KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

2021 - 2024

FARSUND KOMMUNE

«Kommunikasjon er ikke informasjon før den er mottatt»

Kommunikasjonsstrategien for Farsund kommune skal sikre helhet og sammenheng i kommunens kommunikasjonsarbeid for alle ansatte som kommuniserer på vegne av kommunen. Ledere og ansatte er bærebjelker i den nye kommunikasjonsstrategien. Kommunikasjon er et viktig virkemiddel for å nå kommunens mål og løse oppgaver på en effektiv og god måte.

Vi trenger mål å jobbe mot, samt kjøreregler for at vi som organisasjon skal fremstå som enhetlig, være tydelig og gjenkjennelig i vår kommunikasjon. Måten mennesker og virksomheter kommuniserer på har de siste årene endret seg mye, og endringene bare fortsetter – i stadig høyere tempo.

Informasjonsmengden er overveldende, kanalene er utallige og nye, sosiale medier gjør at «alle» kan publisere og få oppmerksomhet om sitt innhold. Dette stiller nye krav til kommunens måte å kommunisere på, samtidig som det gir muligheter til å kommunisere med omgivelsene på en helt annen måte enn tidligere.

God kommunikasjon bygger på tillit og engasjement hos innbyggerne våre, og vi engasjerer til utvikling av kommunen vår. Vi sikrer at nye og etablerte brukere har relevant og korrekt informasjon og mulighet til å påvirke løsninger, vi avklarer forventninger og – ikke minst – vi bidrar til å skape stolte innbyggere.

Farsund kommune har mange informasjonskanaler. Den sentrale hovednettsiden og den sentrale FB-siden driftes gjennom arbeidet i *Informasjons- og kommunikasjonsgruppen*. Dette suppleres av et mangfold av sektorspesifikke nettsider og FB-sider i de ulike enhetene.

Informasjons- og kommunikasjonsgruppen koordineres av webansvarlig og har deltakere fra alle sektorer. Gruppen skal jobbe mot de mål som settes i kommunikasjonsstrategien. I den grad det er behov for felles kjøreregler og standarder som gjelder for alle formidlingskanaler (også de som drives i sektorene) skjer dette arbeidet i *Informasjons- og kommunikasjonsgruppen*. Dette vil etterhvert fremkomme i den interne Handlingsplan 2022, som skal være gruppens arbeidsplan.

08.12.2020 lanserte Farsund kommune en ny og mer oversiktlig nettside. Sammen med de forskjellige enhetene i kommunen, er det gruppens ansvar å utforme og videreutvikle nettsiden. Vi har store forventninger til at nettsiden skal bli en god informasjonskanal, og at innbyggere enkelt kan finne den informasjonen de har behov for. Alt som skal publiseres blir sendt til gruppen fra ledere og ansatte. Gruppen publiserer både på nettsiden og den offisielle Facebook-siden til kommunen. Instagram, Youtube og andre sosiale medier er lite brukt.

Internkommunikasjon på vår *intranettside* har vært lite i bruk den senere tid. Men nå er også intranettet på ny plattform, og det gir mulighet for forbedringer. Publisering av temaer på intranettet skjer hos *Informasjons- og kommunikasjonsgruppen*. Foreløpig foreligger ikke målsettinger eller handlingsplan for bruken av intranettet. Dette vil komme på plass i rådmannens ledergruppe som en intern arbeidsrutine.

Forbedringer vi vil jobbe med i perioden:

- Benytte og videreutvikle flere kommunikasjonskanaler
- Oppdatert og tilgjengelig informasjon om kommunen og våre tjenester og andre tilbud til innbyggere og næringsliv
- Formidle informasjon om oppnådde resultater på en god måte
- Motivere til dialog og medvirkning i utviklingen av kommunen
- Sørgе for en åpen og hensiktsmessig informasjonsflyt internt
- Videreutvikle en felles grafisk profil
- Ta mer i bruk «Klart språk»
- Universell utforming



Kommunikasjon og innbyggerdialog

God kommunikasjon bygger både tillit og engasjement i befolkningen. Vi engasjerer innbyggerne i utviklingen av kommunesamfunnet, og vi ønsker at nye og etablerte innbyggere har relevant og korrekt informasjon og muligheter for å avklare forventninger og påvirke løsninger.

Nye krav til hvordan vi kommuniserer

Hvordan virksomheter og mennesker kommuniserer, har endret seg mye og raskt de siste årene. Endringene vil fortsette, trolig i et enda høyere tempo. Informasjonsmengden er overveldende, kanalene er utallige og nye sosiale medier gjør at alle kan publisere og få oppmerksomhet om sitt innhold. Det stiller nye krav til hvordan kommunen kommuniserer med omgivelsene, men det gir også nye muligheter.

Farsund kommunes visjon

Fristende, nyskapende – best på natur og det gode liv! peker fremover og uttrykker et ønske om at Farsund skal være innovativ og kontinuerlig på jakt etter bedre løsninger på de utfordringer kommunen til enhver tid står overfor. Den inkluderer alle innbyggere og uttrykker respekt for vårt rike naturmangfold.

Fristende, nyskapende beskriver et kommunesamfunn som ser framover, er åpen for nye ideer og løsninger, men som også evner å utnytte sin historie, erfaring og identitet i jakten på vekst og utvikling.

Best på natur og det gode liv beskriver et kommunesamfunn som tar klimautfordringen på alvor, er seg bevisst sitt unike naturmangfold og har god balanse mellom bruk og vern av naturressursene. Det gode liv i Farsund gir uttrykk for et mangfoldig kommunesamfunn som tar grep om levekårs- og likestillingsutfordringen, og som er attraktiv for ny kompetanse og tilflyttere.

Visjonene til Farsund kommune skal være synlige i vårt informasjonsarbeid.

PRINSIPPER FOR KOMMUNIKASJON

I Farsund kommune vi skal vektlegge viktigheten av godt informerte medarbeidere og eksterne interessenter i kommunen, gjennom brukervennlig kommunikasjon.

Prinsippene er utledet fra statens kommunikasjonspolitikk fra 2009 og kommunelovens kapittel 4 om aktiv kommunikasjon:

Kommuner og fylkeskommuner skal aktivt informere om egen virksomhet og om virksomhet som andre rettssubjekter utfører på vegne av kommuner og fylkeskommuner. De skal også legge til rette for at alle kan få tilgang til slik informasjon.

Lederansvar

Kommunikasjon er et lederansvar. Kommunikasjon og informasjon skal være integrert i kommunens plan og styringsdokumenter.

Helhet

Kommunikasjon skal oppleves enhetlig og samordnet. Det betyr at Farsund kommune har et ansvar for å samordne sin informasjon internt slik at den fremstår helhetlig for mottakeren.

Nå alle

Sørge for at relevant informasjon når fram til alle berørte. Det betyr at kommunikasjon skal tilpasses berørte målgrupper gjennom språk, kanalvalg mv.

Åpenhet

Åpenhet og meroffentlighet skal praktiseres.

Linjeansvar

Kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet; den som har ansvaret for en tjeneste har også ansvaret for å informere om denne tjenesten.

Medvirkning

Farsund kommune skal legge til rette for innbyggermedvirkning. Kommunen oppfordrer også alle ansatte til å ta aktiv del i arbeidet med å forbedre kommunens tjenester og arbeidsmiljø gjennom å komme med forslag og konstruktive innspill.

Aktiv

Det skal kommuniseres aktivt om kommunens virksomhet, beslutninger og resultater. Dersom media eller andre opererer med vesentlige feil tas det initiativ til å rette disse opp.

ROLLER OG ANSVAR

Kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet; den som har ansvaret for en tjeneste, har også ansvaret for å informere om denne tjenesten.

Kommunikasjon er et lederansvar, både eksternt og internt.

Kommunikasjonsavdelingen gir råd og støtte i kommunikasjonsprosesser.

Rådmannen

Er øverste leder for kommunens administrasjon, og også øverste ansvarlig for all kommunikasjon fra kommunen. Rådmannen er ansvarlig redaktør for nettsidene.

Ordføreren og folkevalgte

Ordføreren uttaler seg på vegne av kommunen. Ordfører skal blant annet være en samlende person for kommunens befolkning. Ordfører er bindeleddet mellom folkevalgte organer og administrasjonen. Ordførerens kommunikasjon og opptreden i media og sosiale medier er viktig for kommunen.

Folkevalgte omfattes ikke av kommunikasjonsstrategien.

Folkevalgtes ansvar og roller i kommunens kommunikasjon er forankret i de etiske retningslinjene.

Informasjon om politiske saker

Publiseres gjennom vår moderne innsynsløsning og ved streaming via Kommune-TV. Dette er plattformer som kan videreutvikles og utvides.

Ansatte

Alle ansatte har ansvar for å gjøre seg kjent med kommunikasjonsstrategien og følge vedtatte retningslinjer og rutiner for kommunikasjon.

De har også ansvar for å dele relevant informasjon med andre i kommunen. Ansatte har et selvstendig ansvar for å holde seg informert om kommunens planer, strategier og resultater, i egen og andre aktuelle enheter.

Ledere

Hver enkelt leder har ansvaret for kommunikasjon på sitt fagområde. Ledere skal informere sine medarbeidere om saker som angår avdelingen, virksomheten og den enkelte medarbeider.

Informasjons- og kommunikasjonsgruppa

Er ansvarlig for å gi råd, støtte og tilrettelegge det digitale kommunikasjonsarbeidet for ansatte i kommunen og til publikum og brukergrupper.

IK har det daglige ansvaret for kommunens felles kommunikasjonskanaler som nettsider, intranett, Facebook og andre plattformer kommunen bruker.

Publisering skjer etter innspill fra kommunedirektøren, ledergruppen, enhetsledere og ansatte, eller ved IKs egen vurdering av behov for dette.

Tillitsvalgte og vernetjenesten

Er ikke bundet av kommunikasjonsstrategien til kommunen. De har en fristilt rolle for å kunne ivareta sine oppgaver. De må likevel være bevisst på hvordan utspill og uttalelser kan påvirke kommunens omdømme.

MÅLGRUPPER

Å tolke, forstå og samarbeide med våre målgrupper er stadig viktigere for effektiv kommunikasjon. Dette gjelder både internt i organisasjonen og i relasjoner med eksterne interessenter. Først og fremst er dette viktig fordi vi må bruke ulike kanaler og former for kommunikasjon for å nå ut til ulike målgrupper

Farsund kommunes kommunikasjonsarbeid skal være målgrupperettet. Det betyr at kommunikasjon skal være tilpasset målgruppene og være tilgjengelig i flere kanaler. Det innebærer at vi må avklare hvem som til enhver tid er relevante målgrupper og vite hvordan vi når dem.

Publikums ønske om å få tilgang på informasjon raskt og i ulike kanaler vil fortsette å øke. Kommunen må forvente at det vil komme til dels store endringer i hvordan mennesker i et moderne mediesamfunn mottar og bruker informasjon.

Våre viktigste målgrupper i kommunikasjonsarbeidet er:

Innbyggere

Ansatte

Folkevalgte

Næringsliv

Media

Lag og foreninger

Potensielle innbyggere

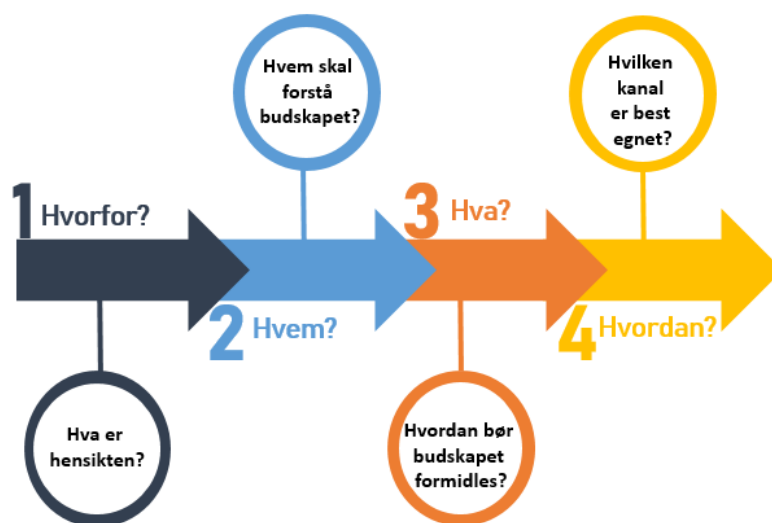
Besøkende i kommunen

Brukere av kommunens tjenester

Nasjonale og regionale myndigheter

Tillitsvalgte

Organisasjoner



BEREDSKAPS- SITUASJONER

Kommunen har et grunnleggende ansvar for å ivareta befolkningens sikkerhet og trygghet. I en krisesituasjon vil kommunen ha mange oppgaver å håndtere. Det kan også være aktuelt å få oppdrag om å bistå politiet.

Informasjonsarbeid benyttes i alle typer kriser.

Kommunen har sms-varslingsystem.

Kommunen har høy beredskap når det er påkrevd.

Kommunen har en velfungerende og godt innarbeidet kriseledelse.

Kommunen har en viktig rolle i å informere innbyggere og media i en krisesituasjon. Hvis politiet er ansvarlig for krisehåndteringen, skal vår informasjon om hendelsen være innenfor politiets frigitte informasjon. Vi informerer i tillegg om kommunens oppdrag og tiltak i krisehåndteringen.

Kommunens nettside og sosiale medier er sentrale informasjonskanaler i krisesituasjoner. I tillegg benyttes sms-varsling.

Vi utøver proaktiv mediehåndtering fordi media er en vesentlig kanal for å nå innbyggere med informasjon.

Rolle- og ansvarsfordeling i kommunikasjon i krisesituasjoner:

- Rådmannen leder kommunens kriseledelse og har overordnet ansvar for kommunikasjonstiltak.
- Ordfører er kommunens talsperson og har en viktig ombudsfunksjon.
- Beredskapskoordinator skal påse at kriseledelsen ivaretar informasjonsoppgaver internt og eksternt.
- Webredaktør formulerer budskap og publiserer i relevante kanaler.
- Servicekontoret besvarer henvendelser innenfor rammen av informasjon som er frigitt av kriseledelsen.



KOMMUNIKASJONS- MÅL OG STRATEGIER

Farsund kommunes strategiske
kommunikasjonsarbeid skal bidra til å:

- Gi innbyggere innsikt og kunnskap om kommunens tilbud og tjenester
- Gi innbyggerne tilgang til og stimulere medvirkning og deltagelse i den demokratiske prosessen
- Styrke kommunens omdømme som et attraktivt sted for å bo, arbeide og starte næringsvirksomhet
- Styrke den interne kommunikasjonen og samarbeid på tvers

1. Gi innbyggere innsikt og kunnskap om kommunens tilbud og tjenester

SLIK VIL VI HA DET

Innbyggerne har god forståelse for hvilke tilbud og tjenester kommunen leverer.

SLIK FÅR VI DET TIL

- ✓ Alltid ha oppdaterte og god informasjon på nettsiden
- ✓ Innbyggere kommer raskt til informasjonen
- ✓ Informere om rettigheter, plikter og muligheter
- ✓ Bruke kommunikasjon systematisk og strategisk

Det skal være enkelt for innbyggere å komme i kontakt med kommunen

- ✓ Bruke klart språk
- ✓ Digitalisere alle papirbaserte skjemaer
- ✓ Universell utforming
- ✓ Tilrettelegge for dialog og digitale møteplasser

2. Gi innbyggere tilgang til og stimulere medvirkning og deltagelse i den demokratiske prosessen

SLIK VIL VI HA DET

Våre målgrupper skal enkelt finne relevant informasjon for å kunne medvirke i prosesser som angår dem.

Innbyggere har god informasjon om politiske prosesser og vedtak

Det skal være enkelt å fremme forslag eller komme med innspill til beslutninger som gjøres i kommunen

SLIK FÅR VI DET TIL

✓ Videreutvikle og forenkle digitale verktøy og kanaler

✓ Arkivere sendinger fra Kommune-TV

✓ Profilere den politiske innsynsløsningen

✓ Invitere til innspill, dialog og samarbeid

✓ Fornye måter å fremme medvirkning på

3. Styrke kommunens omdømme som et attraktivt sted for å bo, arbeide og starte næringsvirksomhet

SLIK VIL VI HA DET

Kommunen er en medvirkende kraft i arbeidet for lokalmiljøets attraktivitet

SLIK FÅR VI DET TIL

- ✓ Synliggjøre kommunens rolle som tilrettelegger og partner for næringslivet
- ✓ Dele kommunale planer og medvirkningsprosesser
- ✓ Synliggjøre utvikling av områder for næringsetablering og boligbygging
- ✓ Synliggjøre arbeidet med byutvikling og identitet

Kommunen er effektiv og serviceorientert i sin saksbehandling

- ✓ Vektlegge behandlingstid og god service i saksbehandlingen
- ✓ Jobbe for at tjenestene kommunen leverer skal oppleves som gode av brukerne, samtidig som vi er forutsigbare, nytenkende og innovative

Kommunen er et attraktivt sted å jobbe

- ✓ Markedsføre bredden av spennende stillinger og oppgaver i kommunen
- ✓ Synliggjøre at medarbeidere og ledere gjennom utførelsen av sitt arbeid hver dag er ambassadører for Farsund kommune

4. Styrke den interne kommunikasjonen og samarbeid på tvers

SLIK VIL VI HA DET

Medarbeidere er godt informert, jobber med hverandre på tvers i organisasjonen og opplever hverandre som kollegaer

SLIK FÅR VI DET TIL

- ✓ Drive aktiv kommunikasjon gjennom interne kanaler
- ✓ Bygge videre på felles kultur
- ✓ Styrke og utvikle interne arbeidsprosesser
- ✓ Gjøre kommunens planer og målsetninger kjent for medarbeidere
- ✓ Sikre at medarbeidere har mulighet til å medvirke i arbeidsprosesser
- ✓ Minne om den enkeltes ansvar for aktivt å søke informasjon som påvirker eget arbeid