



Gáivuona suohkan Kåfjord kommune Kaivuonon komuuni

Kommunikasjonsstrategi for Kåfjord kommune

Innholdsfortegnelse

1 Innledning	2
1.1 Mål	2
• Ha mennesket i sentrum.....	2
• Ønske om medvirkning - snakke med, og ikke bare til	2
• En smartere hverdag – tilgjengelighet for alle.....	2
1.2 Kommunikasjonsutfordringer	3
2.0 Kommunikasjonsmål og strategier	4
2.1. Prinsipper for kommunikasjon	4
3.0 Målgrupper	5
3.1 Interne målgrupper	5
3.2 Eksterne målgrupper	5
4.0 Ansvar	5
4.1 hvem uttaler seg om hva?	5
5.0 Kanaler	6

1 Innledning

Dette strategidokumentet skal sikre et helhetlig kommunikasjonsarbeid i Kåfjord kommune.

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

Dokumentet skal være et verktøy for ansatte i alle virksomheter i kommunen og legger føringer for kommunikasjon, både eksternt og intern, samt informasjonsarbeid. Det henvises også til Kåfjord kommunens informasjonsplan i krisesituasjoner.

1.1 Mål

Kåfjord kommunes kommunikasjonsstrategi definerer mål, prinsipper og roller som skal bidra til at kommunen når sine overordnede mål.

- **Ha mennesket i sentrum**
Kommunikasjonen med innbyggerne skal være effektiv både i innhold og tid. Det betyr at innbyggerne skal ha rask tilgang til informasjon som er nyttig og relevant, til riktig tidspunkt. Samtidig skal kommunen søke råd og skape samhandling med innbyggerne.

Kommuneplanens samfunnsdel har «god og effektiv velferdsprodusent» som ett av hovedmålene. Det er en erkjennelse av at mennesker er den viktigste faktoren i forholdet mellom kommunen og innbyggerne.

- **Ønske om medvirkning - snakke med, og ikke bare til**
Dersom Kåfjord kommune skal kunne legge til rette for «det gode liv i Kåfjord» er det viktig å ha dialog med innbyggerne våre. Vi må lytte til deres innspill og vise at vi tar det med oss inn i utviklingen av byen og av kommunens tjenester.

Gjennom gode arenaer for medvirkning, aktiv tilstedeværelse i sosiale medier og god service i førstelinjetjenesten vil vi kunne samle innspill og informasjon som hjelper oss å skape en god kommune å bo i.

Ved å vise interesse for innbyggernes innspill kan vi skape et større engasjement og bidra til at enda flere ønsker å engasjere seg i det som skjer i byen vår.

- **En smartere hverdag – tilgjengelighet for alle**
Å bygge opp «smarte løsninger» hvis innbyggeren ikke vet om disse eller ikke kan benytte tjenestene er ingen god løsning. Derfor er kommunikasjon og opplæring ikke bare et internt prosjekt i administrasjon, men også og eksternt prosjekt blant innbyggere så alle får tildelt «nøkkelen» til den nye hverdagen som digitaliseringen gir.

På alle områder må kommunikasjon være med i utviklingen av nye verktøy. Det er viktig for å sørge for både tilgjengelighet og brukervennlighet, men også innen spredning av informasjon og opplæring.

Gjennom god og tidsriktig kommunikasjon skal vi gi kjennskap til og skape realistiske forventninger om kommunens tjenester.

Visjon: *Kåfjord kommune skal være et livskraftig og levende samfunn som gir alle innbyggerne trygghet for et godt livsløp og som bygger på vår kultur og tradisjon. Visjonen skal være inkluderende for alle som bor i Kåfjord kommune, og for de som kommer på besøk.*

Når begrepet kommunen benyttes omfatter dette hele kommuneorganisasjonen; ledere på alle nivå, ansatte i administrative stillinger, ansatte som yter tjenester/service og politikere.

Det er viktig at kommunikasjonsstrategien forankres godt både i administrasjon og politisk ledelse.

Å jobbe bevisst med kommunikasjon er avgjørende for at kommunen skal oppfylle rollen som tjenesteyter, myndighetsutøver, samfunnsutvikler og ha en god servicefunksjon.

Begrepsavklaringer:

- Kommunikasjon – gjensidig kommunikasjon mellom to eller flere parter
- Informasjon – ensidig formidling av budskap
- Intern kommunikasjon – en kommunikasjon som skal være toveis internt i organisasjonen, i avdelinger og etater, som legger til rette for innspill, kommentarer og tilbakemeldinger.

1.2 Kommunikasjonsutfordringer

Hovedutfordring - erkjennelsen om at kommunens måte å kommunisere på er i endring, fordi samfunnet konstant endrer seg på dette området.

- Bruken av sosiale medier har gitt våre innbyggere mulighet til å dele informasjon og synspunkter uten at det er underlagt redaktørkontroll.
- Dette gir alle en mulighet til å delta i demokratiet i langt større grad enn før, men gir også kommunen økte utfordringer og muligheter til å komme «tettere på» våre innbyggerne og trekke dem oftere med i demokratiske prosesser.
- Det betyr at Kåfjord kommune må legge til rette for nye kreative løsninger, økt trivsel, reell involvering og mening for innbyggerne. Samskaping er ikke mulig uten tillit mellom kommunen og innbyggerne. Denne tilliten oppstår i kombinasjon av gode tjenester og god kommunikasjon.

Kommunikasjonsstrategien skal sikre helhet og sammenheng i kommunens kommunikasjonsarbeid og sørge for at kommunikasjon brukes som et strategisk virkemiddel i Kåfjord kommune.

Kåfjord kommunes største kommunikasjonsutfordringer er:

- Å bruke kommunikasjon som virkemiddel i det daglige arbeidet
- Å bruke et korrekt, godt og klart språk
- Å bruke en enhetlig visuell profil
- Å sikre dialog og medvirkning fra brukergrupper og innbyggere herunder også via digitale plattformer
- Å sikre at budskapet vårt formidles tydelig og korrekt
- Å møte media og andre interessenter åpent, aktivt og planlagt.

2.0 Kommunikasjonsmål og strategier

Kåfjord kommunes kommunikasjonsarbeid skal bidra til at innbyggerne opplever at kommunen leverer gode tjenester og forvaltes og ledes på en tillitsfull måte.

Dette gjør vi ved:

- å være kompetent, pålitelig, profesjonell og serviceinnstilt
- å sikre innbyggerne og brukerne god og relevant informasjon om vårt tjenestetilbud og politiske saker som berører dem
- å sikre innbyggerne mulighet for påvirkning og deltakelse
- å ta internkommunikasjon på alvor. Dette innebærer å bruke de samme kriteriene når det gjelder nyhetsverdi, kontekst, tidspunkt, kvalitet og virkemidler som ved eksterne kommunikasjon

2.1. Prinsipper for kommunikasjon

Åpenhet

- Kåfjord kommune skal til enhver tid gjøre aktuell informasjon tilgjengelig
- Innbyggerne i kommunen skal møte en åpen kommune som er imøtekommende og viser respekt
- Kåfjord kommune skal praktisere meroffentlighet

Tilgjengelig

- Kåfjord kommune skal nå alle berørte parter med relevant informasjon, herunder intern kommunikasjon
- Kåfjord kommune skal tilpasse informasjon og kommunikasjon til ulike målgrupper
- Kåfjord kommune skal oversette sin informasjon og kommunikasjon til samisk

Troverdig

- Kåfjord kommunens kommunikasjon skal være helhetlig og samordnet
- Kåfjord kommune skal bruke et korrekt, godt og klart språk som alle forstår

Medvirkning

- Kåfjord kommune skal sikre innbyggernes og brukernes medvirkning og innflytelse
- Kåfjord kommune skal gi innbyggerne mulighet til å fremme forslag og synspunkter på fysiske og digitale møteplasser
- Kåfjord kommune skal aktivt dele informasjon og bruke relevante kanaler og virkemidler for å nå aktuelle grupper

3.0 Målgrupper

3.1 Interne målgrupper

- Ansatte
- Tillitsvalgte
- Verneombud
- Folkevalgte

3.2 Eksterne målgrupper

- Innbyggere
- Brukergrupper
- Turister/besøkende
- Næringsaktører
- Andre forvaltningsnivå
- Samarbeidspartnere
- Media
- Selskaper som Kåfjord kommune har eierskap i

4.0 Ansvar

Kommunikasjon og informasjon skal være integrert i kommunens plan- og styringsdokumenter.

Ledere

Ledere har et særskilt ansvar for god kommunikasjon, både internt og eksternt. Leder har en viktig rolle knyttet til å dele informasjon i sin enhet og legge til rette for åpenhet og involvering, både horisontalt og vertikalt i organisasjonen.

Alle ansatte

Ansatte på alle nivå har ansvar for å holde seg informert om organisasjonen i sin helhet samt egen virksomhet og dens ansvarsområde. Alle har ansvar for å dele informasjon og å gi informasjon utad.

Saksbehandlere

Saksbehandlere har ansvar for at saker kommuniseres til rette målgrupper i de rette kanaler, underveis, og til slutt i saksbehandlingsprosessen. Dette gjelder også intern kommunikasjon.

4.1 hvem uttaler seg om hva?

Ansatte i Kåfjord kommune har ytringsfrihet, men også lojalitetsplikt overfor sin arbeidsgiver, i tillegg til taushetsplikt. Ansatte i kommunen må være tydelig i sin rolle, om de uttaler seg som privatperson eller på vegne av arbeidsgiver. På sosiale medier skal ansatte kun ytre seg som privatpersoner, med unntak av publisering på kommunens kanaler.

Spørsmål som gjelder Kåfjord kommunes overordnede mål, politikk og budsjettsaker skal håndteres av administrativ eller politisk ledelse.

Kommunalsjefer og virksomhetsledere kan uttale seg på sine fag- og beslutningsområder der de er gitt myndighet til dette av sin leder.

Fagpersoner og saksbehandlere kan uttale seg om faglige spørsmål på eget fagfelt der de er gitt myndighet til dette av sin leder.

Den er ansvarlig redaktør (kommunedirektøren) for nettsidene til Kåfjord kommune, har det daglige ansvaret for intern og ekstern kommunikasjon, samt informasjon til befolkninga i kommunen.

Kommunikasjon og informasjon i forbindelse med beredskap skal håndteres av beredskapsledelsen i tråd med hovedoppgaver for den kommunale beredskapsledelsen.

5.0 Kanaler

Interne kanaler

- Ansatte portal
- Avdelingsmøter
- Teams
- E-post
- Øvrig møtevirksomhet og referater
-

Eksterne kanaler

- Kommunens hjemmeside
- Kommunens Facebook og Instagram sider
- Teams
- Møtevirksomhet
- Media, herunder også annonsering/kunngjøring
- Trykte medier som årsrapport, brosjyrer o.l.
- Digital kontaktpunkt/portal (etablering av dette som en kommunikasjonsform)