



Høyanger kommune

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

HØYANGER KOMMUNE

2024 – 2027



DEFINISJONAR.....	3
DAGENS SITUASJON	3
VISJON	4
SLAGORD.....	4
VERDIAR	4
KOMMUNIKASJONSMÅL	4
MÅLGRUPPER	5
BLIR ALLE EIN DAG DIGITALE?	5
UNIVERSELL UTFORMING.....	6
ANSVAR OG ROLLER	6
ORDFØRAREN SI ROLLE	6
KOMMUNEDIREKTØREN SI ROLLE.....	6
LEIARANSVAR.....	6
TILSETTE	6
MEDIAOMTALE I DET DAGLEGE	6
KANALAR	7
KOMMUNIKASJONSKANALAR FOR EKSTERN KOMMUNIKASJON	7
WEB PORTAL / NETTSIDA	8
KOMMUNIKASJONSKANALAR FOR INTERN KOMMUNIKASJON	8
LAGRING OG KOMMUNIKASJON	9
OPPRETTING AV NYE KANALAR.....	9
Vedlegg.....	10
KRISEKOMMUNIKASJON	10
LOVGRUNNLAG.....	10
OVERSIKT NETTSIDER OG SOSIALE MEDIA	10

DEFINISJONAR

Kva er informasjon og kommunikasjon?

I norsk språkbruk vert omgrep som informasjon og kommunikasjon nytta om kvarandre. Ein enkel måte å skilje dei på, er at kommunikasjon omhandlar prosessen, medan informasjon er det som vert formidla, altså budskapet.

Kanal

Kanal er eit kvart medium eller forum som formidlar eit budskap til eit publikum eller ei gruppe, til dømes kommunen si heimeside, sosiale medium som til dømes Facebook, møte, brev og telefon. For at eit budskap skal nå fram, må kanalvalet vere tilpassa målgruppa.

Budskap

Budskap er kva vi ønsker å kommunisere, altså meiningsinnhaldet. Budskapet bør rettast spesielt for dei målgruppene som det i første rekke er berekna på. At budskapet når fram, føreset god kjennskap til målgruppa.

Målgruppe

Målgruppa er den eller dei du primært ønsker å nå med eit budskap. Kommunikasjon med målgruppa krev innsikt i målgruppa sine føresetnader, utfordringar og behov.

Omdømme

Med omdømme meiner vi korleis innbyggjarane og andre oppfattar Høyanger kommune over tid. Kommunar konkurrerer mellom anna om å rekruttere arbeidskraft, skaffe nye innbyggjarar, tilflytting av næringsliv og offentlege etatar, politikarar, og å sikre innbyggjarane tillit og lojalitet. Gjennom kommunikasjon kan vi bidra til å forme og utvikle omdømmet vårt.

DAGENS SITUASJON

Frå kommuneplanen sin samfunnsdel:

«Høyanger kommune leverer mangfaldige tenester og det er stor breidde i kompetanse, arbeidsoppgåver og arbeidsform. Tenestetilbodet er i stor grad desentralisert. Høyanger har også betydeleg interkommunalt samarbeid for å løyse enkelte tenesteoppgåver.

Høyanger kommune må sikre tilstrekkeleg kompetanse i organisasjonen til å møte arbeidslivet og samfunnet sine behov.

Høyanger kommune vil satse på å synleggjere pågåande prosjekt, tiltak og satsingsområde som blir gjennomført i kommunal regi og utarbeide gode beskrivingar av kommunen sine tenester og tenestoområde.

Ein skal etablere heilskapleg informasjonsprofil på tvers av plattformer, sakssystem samt sosiale medium og ha fokus på informasjonsflyt og kommunikasjon internt og eksternt i kommunen, til tilsette, innbyggjarar og næringsliv.»

Dei viktigaste kommunikasjonsutfordringane i kommunen er å:

- ta i bruk kommunikasjon som verktøy i heile organisasjonen i det daglege arbeidet, både i dagleg drift og strategisk.
- bruke eit forståeleg og tydeleg språk.
- ha ein einsarta og heilskapleg visuell profil.
- skape realistiske forventningar til kommunen sine tenester.
- møte media og andre interessentar opent, aktivt og planlagt.
- samhandlar og kommunisere på tvers i organisasjonen.
- motivere til dialog og medverknad frå innbyggjarar.
- erkjenne at kommunen sin måte å kommunisere på er i endring, fordi samfunnet stadig endrar seg på dette området. Innbyggjarane forventar i dag høg tilgjengelegheit, brukarvennlege digitale tenester og sjølvbetjening.

VISJON

Ein aktiv og framtidsretta samfunnsutviklar

SLAGORD

Eld, kraft, vatn

VERDIAR

Kraftfull, skapande, inkluderande

KOMMUNIKASJONSMÅL

Overordna mål frå kommuneplanen sin samfunnsdel: Høyanger kommune skal i planperioden auke talet innbyggjarar i aldersgruppa 20-40 år.

Kommunikasjonsstrategien har desse tre kommunikasjonsmåla:

- Høyanger kommune er éin aktør og kommuniserer heilskapleg, ope og profesjonelt.
- Innbyggjarane kjenner og har tillit til Høyanger kommune.
- Tilsette har tilhøyrse til Høyanger kommune som arbeidsplass

Høyanger kommune er éin aktør og kommuniserer heilskapleg, ope og profesjonelt.

Det betyr at:

- Alle oppfattar at det er Høyanger kommune som leverer dei tenestene og opplevingane som kommunen står bak.
- Kommunikasjonen vår er tydeleg og lett forståeleg.
- Kommunikasjonen vår er inkluderande og har ein personleg språkleg tone der det er hensiktsmessig.
- Kommunikasjonen vår gjer tenester meir tilgjengelege og enklare å bruke.
- Vi er heilskaplege og gjenkjennelege i vårt profileringsarbeid.
- Vi er til stades i dei viktigaste og mest hensiktsmessige kanalane.

Innbyggjarane kjenner og har tillit til Høyanger kommune.

Det betyr at:

- Innbyggjarar har tillit til at Høyanger kommune forvaltar fellesskapets midlar på ein god måte.
- Innbyggjarar har tillit til at dei får gode tenester dei har krav på frå kommunen.
- Innbyggjarane forstår kva og korleis dei har moglegheita til å påverke i beslutningsprosessar.
- Det er enkelt å få informasjon og innsikt i beslutningsprosessar og å følge pågåande saker.
- Vi formidlar relevant og brukarvenleg informasjon til våre målgrupper når dei treng det.
- Innbyggjarane får lett tak i rett informasjon ved behov.
- Innbyggjarane har tillit til at informasjon frå Høyanger kommune er korrekt, oppdatert og påliteleg.

Bidra til at tilsette har tilhøyrse til Høyanger kommune som arbeidsplass.

Det betyr at:

- Høyanger kommune nyttar kommunikasjon for å gjere arbeidsdagen meir effektiv for eigne tilsette og for å støtte oppunder strategiar for leiing og HR.
- Tilsette i Høyanger kommune opplever kvarandre som kollegaer - også på tvers i organisasjonen.
- Tilsette opplever at Høyanger kommune er ein profesjonell aktør med spennande karrieremoglegheiter og meningsfylt arbeid.
- Tilsette i Høyanger kommune har ein felles kultur prega av openheit og tillit.
- Tilsette kjenner til måla i Høyanger kommunes overordna planar.
- Tilsette er engasjerte ambassadørar for arbeidsplassen sin.

MÅLGRUPPER

Høyanger kommune si viktigaste målgruppe er innbyggjarane. Gjennom demokratiske val styrast kommunen på vegne av innbyggjarane, og dei fleste tenester frå kommunen er retta mot innbyggjarane.

Våre eigne tilsette er viktige representantar for kommunen og er ein heilt sentral målgruppe for å oppnå kommunikasjonsmåla.

Samfunnsaktørar som til dømes næringsliv, media, internasjonale aktørar, frivillige lag og organisasjonar er også viktige målgrupper for kommunen.

Einingane gjer ei vurdering av eigne målgrupper for å innrette kommunikasjonen best mogleg.

BLIR ALLE EIN DAG DIGITALE?

Er det slik at alle digitale utfordringar er løyste ved neste generasjon eldre? Sanninga er at alderen vil prege oss alle, kognitivt og/eller fysisk før eller seinare. Derfor er det viktig å ha fokus på aldersvenlege, universelle løysingar. Vi skal møte framtida også med analoge alternativ for dei som treng det. Samstundes skal vi involvere eldre i utvikling av ny teknologi og

kommunikasjonsmetodar, på same måte som vi skal involvere andre råd og utval for å undersøke kva dei har behov for. For kommunen er desse gruppene verdifulle rådgjevarar.

UNIVERSELL UTFORMING

Vi skal støtte krava til universell utforming. Vi har til ei kvar tid brukarar av kommunikasjonskanalane våre med ulike behov. Det kan vere nedsett syn, høyrsel, motorikk, nevrologiske utfordringar, kognisjon som dysleksi eller nedsett korttidshukommelse.

ANSVAR OG ROLLER

ORDFØRAREN SI ROLLE

Ordføraren er kommunens ansikt utad og har det overordna ansvaret for informasjon. Ordførar representere ikkje berre de politiske vedtak. I den grad det er naudsynt, samordnar han informasjon med andre aktørar i administrasjonen eller andre eksterne aktører.

KOMMUNEDIREKTØREN SI ROLLE

Hovudansvaret for at kommunikasjonsarbeidet vert drive profesjonelt og etisk forsvarleg ligg hos kommunedirektøren. Kommunedirektøren har ansvar for å representere kommunen i administrativ samanheng. Kommunedirektøren har det utøvande og strategiske ansvaret og er ansvarleg redaktør i alle kanalar. Kommunedirektør er kriseleiar ved ein krisesituasjon og avgjer såleis kven som skal uttale seg, jfr. Beredskapsplan.

LEIARANSVAR

Kommunikasjonsarbeidet skal vere integrert i det daglege arbeidet hos dei ulike fagområda i kommunen. Kommunikasjon er særleg eit leiaransvar.

TILSETTE

Alle tilsette i Høyanger kommune er representantar for kommunen. Vi representerer kommunen både i møte med kollegaer og med innbyggjarar.

Alle tilsette har ansvar for å følge kommunikasjonsstrategien og vedtekne retningslinjer og rutinar for kommunikasjon. Som tilsette har vi ei plikt til å dele relevant informasjon med andre i kommunen. Vi har òg ei sjølvstendig plikt til å halde oss informerte om kommunens organisasjon og om eigen verksemd og ansvarsområde.

Stemma til dei tilsette er viktig og nødvendig i diskusjonar om utvikling og framtid.

Høyanger kommune skal vere ein open organisasjon og ønskjer å bli kjenneteikna av ytringsfridom med stor takhøgde.

MEDIAOMTALE I DET DAGLEGE

Det overordna prinsipp er at Kommunedirektør, eller den oppgåva blir delegert til, uttale seg på vegne av kommunen om ikkje anna er bestemt. I tilfelle der den som kjenner saka best også har ansvaret for tenesta, kan denne etter samråd med kommunedirektør informere om denne til media.

KANALAR

DIGITALT FØRSTEVALG

All informasjon skal finnast på digitale flater, heimesida skal vere førstevalet. Alle skjema skal vere digitale.

OPEN KOMMUNIKASJON

Alle skal bli møtt med positiv og open kommunikasjon frå kommunen.

Innbyggjarane skal få relevant informasjon om rettar, plikter og moglegheiter.

Alle skal få svar på spørsmål/føresurnader til kommunen snarast råd.

Det skal leggjast til rette for innspel, tilbakemeldingar, offentleg innsyn og deltaking i demokratiske prosessar.

TYDELEG OG SAMORDNA

Vi skal nytte eit enkelt og klart språk som er tilpassa brukaren.

Kommunen skal framstå tydeleg og einsarta i alle visuelle kanalar.

Alle dokument og informasjon skal vise kven avsendar er, og malar i profilhandboka skal nyttast (eksempelvis like brevmalar, pp-presentasjonar).

Bodskapen skal vere den same i kommunen, uavhengig av kven du snakkar med.

Universell utforming skal ligge til grunn i arbeidet med informasjon og kommunikasjon i kommune

KOMMUNIKASJONSKANALAR FOR EKSTERN KOMMUNIKASJON

Dei viktigaste kanalane for generell kommunikasjon i Høyanger kommune er ekspedisjonen (sentralbordet), kommunen si nettside, e-post, sosiale media og media.

Det er naudsynt å kombinere bruken av skriftlege, elektroniske og munnlege kanalar avhengig av kva type informasjon som skal formidlast og kven som er målgruppa. Mens eit personleg brev i nokre tilfelle er nødvendig for å sikre at lovpålagt informasjon når fram til einskildpersonar, er annonsering i aviser, sosiale media, frivillighetsportal, messer/stand og opne møter dømer på andre kanalar som kommunen brukar aktivt for å få fram budskap til utvalde målgrupper.

Forvaltning av kommunen sine hovudkommunikasjonskanalar vert styrt av leiargruppa og tilsette i sentraladministrasjonen, for å sikre eit heilskapleg budskap og bidra til god omdømebygging, attraktivitet og kulturskaping, både for innbyggjarar og organisasjonen.

I utgangspunktet er kommunikasjonsansvaret lagt til leiarane. Den som er leiar for eit område eller ei eining har ansvaret for å informere om denne tenesta.

SOSIALE MEDIUM

Sosiale medium skal vere ein del av verktøykassen og kanalane vi nyttar tilpassa målgrupper. Dette for å gjere informasjonen frå nettsida kjend, men også for å engasjere og kommunisere med innbyggjarane og andre.

FACEBOOK

Hensikta med at kommunen har si eiga side på Facebook er å få ut informasjon til innbyggjarane.

Det kan òg vere korte meldingar som ikkje ligg på heimesida, som er av kortvarig karakter.

Facebook skal ikkje vere open for dialog, diskusjonsforum eller sakshandsaming og

kommentarfeltet skal ikkje vere ope. Innlegg som ein treng svare på skal handsamast og svarast på gjennom sakshandsamarsystemet.

LINKEDIN

Hensikta med å ha egen side på LinkedIn er å få ut informasjon til innbyggjarane relatert til rekruttering og omdømmebygging. Det kan òg vere korte meldingar som ikkje ligg på heimesida, som er av kortvarig karakter. LinkedIn kan vere open for dialog, men innlegg som ein treng svare på skal handsamast gjennom sakshandsamarsystemet.

WEB PORTAL / NETTSIDA

www.hoyanger.kommune.no er hovudsida og skal vere besøkande sitt naturlege eine kontaktpunkt og kommunen sin kommunikasjonskanal for eksterninformasjon. I dag er det totalt 11 ulike underportalar. Alle nettsider som i dag nyttas i kommunen skal samlast under denne hovudsida.

FRISKUS

Samfunnsutvikling blir skapt i eit samspel mellom innbyggjarane, det offentlege, næringslivet og lag og organisasjonar. Høyanger kommune vil satse på å leggje til rette for god psykisk helse og ei meningsfull kvardag for innbyggjarane. Kommunen skal bidra til eit breitt kultur-, fritids- og rekreasjonstilbod og styrke moglegheita for rekreasjon- og friluftslivsaktivitet, gjennom å etablere samarbeid med lag og organisasjonar.

Samskapingskommunen, Høyanger 3.0 er den tredje versjonen av korleis rollefordelinga mellom kommunen som organisasjon og innbyggjarane bør vere. For å skape trivsel og utvikling skal vi fokusere på å bestemme i lag – kva kan vi få til i lag?

Friskus er ein digital infrastruktur som vil sikre at innbyggjarane møtast, opplever meining og tilhøyrse. Portalen gjer det enkelt for alle å delta. Eit verktøy for berekraftig samfunnsutvikling, for samskaping mellom innbyggjarane, det offentlege, næringslivet, lag og organisasjonar

www.friskus.com er ein interaktiv aktivitetskalender, med et tverrfagleg samhandlings- og koordineringsverktøy. Her samlast alle kommunens aktivitetar og frivillige tilbod på ein plass, som gjer det enkelt, informativt og oversiktleg for alle på å sjå kva som skjer i kommunen.

MEDIA OG ANDRE

Vi skal bruke media aktivt som kanal ut til innbyggjarane med informasjon. Ikkje alle i alle målgrupper nyttar sosiale medium, og lokalavisa er ein viktig samarbeidsaktør for oss for å nå den eldste aldersgruppa spesifikt. Det er også utplassert informasjonsskjermer for publikum på fleire av kommunens bygg. De kan også nyttas til informasjon retta mot den ikkje digitale del av innbyggjarane.

KOMMUNIKASJONSKANALAR FOR INTERN KOMMUNIKASJON

INTRANETT

Eit intranett er kommunen sitt interne nettverk og er funksjonelt til intern kommunikasjon/informasjon til alle tilsette. Intranettet er ein kanal som alle tilsette har tilgang til, og nyhende blir informert om her. Viktige og nyttige dokument som til dømes referat, drøftingsprotokoller, brukarrettleiingar og link til internkontrollsystem vil ein finne i intranettet.

Intranett skal vere kommunen sin kommunikasjonskanal for interninformasjon. Intranett er kommunen sin hovudkanal for skriftleg interninformasjon. Det er eit godt prinsipp at dei tilsette, så langt det er råd, skal verte kjende med viktige saker før det kjem i media eller blir publiserte i eksterne kanalar. Viktige prosessar som til dømes omfattar den kommunale drifta er svært viktig å informere dei tilsette om. Det vil skape større forståing for dei større prosessane i ein kommune. Intranett er ei levande side og innhald blir tilpassa etter behov frå dei tilsette.

TEAMS

Teams er ein kommunikasjonskanal for både intern og ekstern kommunikasjon og fildeling. Personlege og delte filer, digitale samtalar, videomøter og oppgåveplanlegging kan gjerast i Teams. Digitale samtalar i Teams skal erstatte e-post, både ein til ein og i ulike grupper (team).

E-POST

Sensitiv informasjon skal ikkje sendast via e-post. All e-post kan verte arkivert i arkivsystemet som del av ei sakshandsaming.

LAGRING OG KOMMUNIKASJON

Møtereferat og anna relevant informasjon skal arkiverast i arkivsystem og tilgangsstyrast slik at rette vedkommande får tilgang til dette.

OPPRETTING AV NYE KANALAR

Dette skal handsamast i kommunens leiargruppe.

Vedlegg

KRISEKOMMUNIKASJON

Sjå eigen Beredskapsplan

https://www.hoyanger.kommune.no/_f/p9/i4430b0f9-619a-4a07-98bc-af499f2f687d/beredskapsplan-rev-31102023-utan-vedlegg.pdf

LOVGRUNNLAG

Kommunelova § 4-1 – aktiv informasjon om eiga verksemd

Offentleglova – rett til innsyn, styrke informasjons- og ytringsfridomen

Forvaltningslova – reglar om sakshandsaming

Lov om språk (språklova)

Likestillings- og diskrimineringslova

Helse- og omsorgstenestelov – om tenesta si oppgåve med å gje opplysningar, råd og rettleiing

Sosialtenestelova – om tenesta si oppgåve med å gje opplysningar, råd og rettleiing

Plan- og bygningslova – føringar i planprosessar, medverknad frå innbyggjarar

Grunnlova - § 100 om ytringsfridom

Personopplysningslova – GDPR (General Data Protection Regulation), innsamling og handsaming av personopplysningar

Arkivlova – ivareta dokumentasjon for ettertida på forskrifts messig måte

Miljøinformasjonslova – lov om rett til miljøinformasjon og deltaking i offentlege avgjerdsprosessar av betydning for miljøet

Arbeidsmiljølova og Hovudavtalen

Anna regelverk

Regjeringa sitt Digitaliseringsrundskriv UU-tilsynet

Høyanger kommune si profilhandbok

IKT-reglementet

Kommunelogo

OVERSIKT NETTSIDER OG SOSIALE MEDIA

NETTSIDER:

bua.no

hoyangerbibliotek.no

filmweb.no/hoyangerkino

industriadmuseet.wordpress.com

vadheim.skule.no

hoyanger.skule.no

kyrkjebo.skule.no

lavik.skule.no

bjordal.skule.no

hoyangerbadet.no

cylex.no/høyanger/hjetland+barenehage