



KARMØY KOMMUNE

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI 2021 – 2025



Kommunikasjonsstrategi

I Karmøy kommune skal vi kommunisere åpent om beslutninger og tjenestetilbud, og raust i møte med ansatte, innbyggere, folkevalgte, samarbeidspartnere og media. Vi skal lytte og sikre struktur for innspill.

Om strategien:

Karmøy kommunes kommunikasjonsstrategi støtter opp om vedtatte mål og føringer og skal styrke innbyggerdialogen og den interne kommunikasjonen. Kommunikasjon skal være en naturlig del av all planlegging i kommunen og er et strategisk virkemiddel. Strategien skal bidra til at kommunikasjon brukes som verktøy for å nå mål, samt operasjonalisering og implementering av vedtatte beslutninger i Karmøy kommune.

Kommunikasjonsstrategien er for alle ansatte i Karmøy kommune og gir føringer for hvordan vi kommuniserer og samhandler med hverandre, med innbyggere, brukere og andre interessenter.

Ytringsfrihet

Kommunikasjon er vesentlig for å involvere og engasjere til deltakelse og samarbeid både blant medarbeidere, innbyggere og andre interessenter. Kommunikasjonsstrategien er bygd på grunnlovens paragraf 100 som slår fast retten til å ytre seg. Kommunens informasjonsplikt omtales også i følgende lover:

- Kommunelovens § 4 sier at kommunen skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet og det skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn
- Offentleglova. Formålet med loven er å legge til rette for at offentlig forvaltning er åpen og gjennomskiktig. Hovedprinsippet er at forvaltningens dokumenter er åpne så langt annet ikke følger av lov eller forskrift
- Forvaltningsloven gir regler for saksbehandling. Viktige prinsipper er rettsikkerhet, taushetsplikt, partsoffentlighet og habilitet. Kommunen har veiledningsplikt.
- Arkivloven skal sikre at dokumenter med kulturell eller forskningsmessig verdi, eller rettslig informasjon blir tilstrekkelig ivarettatt.

Elementer i annet gjeldende lovverk omhandler krav og føringer om informasjon, dette følges opp på administrativt nivå.

Ytringsfrihet er grunnleggende i kommunikasjon og i arbeidet med å videreutvikle et godt ytringsklima i Karmøy kommune. Arbeidstilsynet definerer ytringsklima som resultat av psykologisk trygghet og ytringseffektivitet, det vil si nytten av å si i fra. Det skal legges til rette for at ansatte og innbyggere enkelt kan si i fra i Karmøy kommune.



Visjon

Kommunikasjonsstrategi Karmøy kommune 2021-2025 bygger på visjonen «kommunen som vil at du skal lykkes» og mål for kommunens samfunnsdelplan som er «sammen skaper vi en bærekraftig og inkluderende kommune».

Strategien understøtter kommunens overordnede føringer, gjeldende samfunnsplan og vedtatte mål.

Kommunikasjon i Karmøy kommune skal speile verdiene våre:

Respekt

Ansvar

Kvalitet

Dette praktiseres med åpenhet og raushet i dialog med andre. I en stor og kompleks organisasjon som Karmøy kommune er det viktig å kommunisere åpent for å engasjere og bygge tillit. Videre er det viktig å dele fag og kunnskap internt og eksternt for å sikre grunnlag for gode beslutninger. Kommunikasjon er avgjørende for å opprettholde et sterkt lokaldemokrati. Med visjonen «kommunen som vil at du skal lykkes» er det kommunikasjonsmessig viktig å være veiviser for muligheter, samtidig som det kommuniseres nødvendig

forventningsavklaring. Karmøy kommune skal lytte og legge til rette for god innbyggerdialog for å sikre deltakelse og involvering i de ulike prosessene tilpasset målgrupper.

Karmøy kommune som organisasjon arbeider for et godt ytringsklima hvor arbeidsplassen kjennetegnes av stor takhøyde for meningsutveksling. Forslag, kritikk og andre ytringer er velkomne som grunnlag for forbedring og utvikling.

[Kommunestyret vedtok i 2019 etisk reglement. Dette ligger som en føring for kommunikasjonsstrategien.](#)

Målkart:

Karmøy kommune skal være regionens mest inspirerende arbeidsplass, ha god økonomisk styring og riktig prioritering, utvikle og gi fremtidsretta tjenester og en inkluderende og mangfoldig kommune.

Ledere i Karmøy kommune skal gi retning og støtte, være proaktiv og samskape. Både målkart og lederprinsipp krever strategisk kommunikasjonskompetanse og må være forankret i følgende prinsipp:

- Kommunikasjon er et lederansvar
- Kommunikasjonsansvaret om tjenestene følger linjen
- Åpenhet hvor meroffentlighet praktiseres, det vil si at kommunen alltid skal vurdere om et dokument skal gjøres kjent helt eller delvis, selv om det etter bestemmelser i loven kan unntas fra offentlighet
- Medvirkning og involvering
- Ansatte må aktivt søke informasjon om egen virksomhet

Mål for kommunikasjon i Karmøy kommune:

Innbyggere og andre målgrupper skal få svar når de henvender deg til Karmøy kommune

- Fremstå tydelig og helhetlig i dialog med innbyggere, ansatte og andre interessenter
- Være åpne og raue i kommunikasjonen
- Bygge en robust og fremtidsrettet struktur for kommunikasjon hvor innbyggerne får innsikt i kommunens tilbud og tjenester
- Kommunikasjon skal bidra til å sikre framtidig arbeidskraft og nå mål om å være regionens mest inspirerende arbeidsplass
- Utvikle og styrke den digitale innbyggerdialogen, tilrettelegge for innspill og veilede de som ikke har tilstrekkelig digital kompetanse
- Tydelig kommunikasjon. Styrking og utvikling av egne kommunikasjonskanaler skal underbygge struktur for en åpen, raus og målrettet innbyggerdialog.
- Kommunen skal ha en proaktiv kommunikasjon opp mot ulike interessenter og målgrupper for å legge til rette for medvirkning.

Tillit og omdømme

Måloppnåelse innen kommunikasjon vil styrke tilliten til Karmøy kommune, dette måles ved såkalte omdømmeundersøkelser. Tillit er vesentlig for å nå de mål som til enhver tid er satt. Informasjon fra kommunen skal være pålitelig og etisk forsvarlig. Den skal gi enkeltindivid mulighet for å ta informerte valg og det skal

skapes realistiske forventinger til hva kommunen kan tilby av tjenester og ikke. Tydelig og helhetlig kommunikasjon tilpasset målgruppene er ressurs sparende for alle parter.

Målgrupper:

Kommunens viktigste målgrupper er innbyggere og ansatte, brukere og fremtidig ansatte. I tillegg har kommunen mange ulike målgrupper å kommunisere med i en kompleks hverdag.

Karmøy kommune skal søke kunnskap om målgruppene og lytte aktivt som grunnlag for god kommunikasjon. En robust kommunikasjonsstruktur skal sikre håndtering av henvendelser og tilbakemelding i valgte kanaler. Det må arbeides med universell utforming av nettsider og at vesentlig informasjon deles i ulike kanaler på ulike språk.



Kanaler:

Karmøy kommune skal aktivt bruke ulike kanaler for å nå frem med sine budskap. Bruk av gjeldende grafisk profil understreker kommunen som avsender. Dialog, nettside, intranett, kommune-tv, ulike kanaler i sosiale medier, infoskjermer, sms og annonseplass, brev og e-post er alle valgte kanaler ut mot innbyggerne. Dette må kontinuerlig videreutvikles basert på målgruppene sine behov for informasjon, dialog og veiledning.

I dag kjennetegnes samfunnet av en informasjonsoverflod og det kan være utfordrende å finne tilpasset informasjon i en jungel av kanaler og budskap. For å nå spesifikke målgrupper kan det være viktig å opprette egne kanaler mot for eksempel alderssegment eller interessegrupper. Disse kanalene kan opprettes som en konsekvens av en veldokumentert og robust innholdsstrategi med struktur for håndtering av tilbakemelding. For Karmøy kommune er det viktig i et fremtidsbilde å utvikle kompetanse og kommunisere med innbyggerne på de kanalene som gir ønsket effekt. Kommunen må være tilgjengelig for å svare innbyggere i ulike kanaler, også utover ordinær arbeidstid.

For å fremstå tydelig og helhetlig skal opprettelse av nye kommunikasjonskanaler godkjennes av overordnet/kommunikasjonsavdelingen. Kanaler merket med Karmøy kommune uten aktiv administrator slettes.

Internt er det ulike verktøy som brukes som kommunikasjonskanaler. Nytt sak- og arkivsystemet håndterer all post inn og ut av kommunen og intern saksbehandling. Arkivverdig epost/andre digitale henvendelser skal lagres i sak- og arkivsystem for å sikre håndtering i tråd med gjeldende lovverk. Det arbeides for en øke i digital håndtering av post og digital innbyggerdialog. Det er et mål å åpne flere arkivdeler for offentlig innsyn og øke den arkivfaglige kompetansen i kommunen.

Servicetorget er en portal for innbyggerdialog i Karmøy kommune. Ved bruk av digitale verktøy øker behov for veiledning. Det er et mål å øke veilederkompetansen i servicetorget.

Bruk og utvikling av interne kommunikasjonssystem/kanaler for å sikre god kommunikasjonsflyt belyses i en egen digitaliseringsstrategi.

I en beredskapssituasjon styres informasjonsarbeidet i tråd med kommunens plan for krisehåndtering.

Struktur

Karmøy kommune må videreutvikle en robust struktur for kommunikasjon internt og eksternt ved hjelp av egne kanaler og kommunens veiledertjeneste i servicetorg. Kommunens ledere har ansvar for og må være pådrivere for å sikre god kommunikasjonsflyt i egen avdeling/område, samt at innbyggerne får respons i forhold til sin henvendelse.

Struktur har som hovedmål å sikre tydelige og helhetlige svar på spørsmål som kommer fra de ulike målgruppene.



Klart språk:

For å ivareta innbyggernes rettigheter og plikter, oppnå effektiv drift, ivareta kommunens omdømme og sikre demokratiet, er det viktig at kommunen kommuniserer med «klart språk», med enkel og tydelig ordlyd, struktur og visuell utforming at leserne i målgruppa finner informasjonen de trenger, forstår og kan bruke den. Kravet om klart språk i forvaltningen er ytterligere styrket gjennom den nye Språklova som ble vedtatt i mai 2021 og tar til å gjelde fra januar 2022. Den slår fast at offentlige organ skal kommunisere på et klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa.

[For å gjøre det enklere å utøve «klart språk» har kommunen sin egen språkveileder som finnes her](#)

Internkommunikasjon

Internkommunikasjon i en stor og kompleks organisasjon kan være utfordrende. Ansatte og folkevalgte i Karmøy kommune må aktivt søke informasjon i kommunens kanaler. Karmøy kommune sikrer internkommunikasjon gjennom linjeledelsen, tillitsvalgtapparat, via intranett (Innsiå) og kommunens nettside. Det søkes å informere ansatte med fortrinnsvis dialog i saker som berører egen avdeling/seksjon før saken er offentlig.

[Det er egne interne kanaler for varsling av kritikkverdige forhold.](#)

Eksternkommunikasjon

Både politiske saker, informasjon om tjenestetilbud og postlister blir publisert på kommunens nettside. Karmøy kommune kommuniserer eksternt via egne kanaler, via media og i offentlige møter. Det kjøpes annonseplass i ulike kanaler for å forsterke og nå frem med budskap som er vesentlig for kommunens målgrupper. Karmøy kommune deler informasjon med og i media. Det er et viktig prinsipp at den som kjenner en sak best uttaler seg til media. Internt skal leder informeres om henvendelser til eller fra media.

Retningslinjer for mediekontakt i Karmøy kommune er vedlagt.

Å ytre seg i sosiale medier som ansatt i kommunen er å regne som ekstern og derav offentlig kommunikasjon. Karmøy kommune benytter sosiale medier for informasjon og dialog med innbyggerne, dette gjelder ikke ved kommunal saksbehandling.

Retningslinjer sosiale medier er vedlagt.