



Innholdsliste

Forord.....	3
Situasjonen i dag.....	4
Intern kommunikasjon	4
Digitale kanalar.....	4
Skjema	4
Direktekontakt	4
Analoge kanalar	4
Kommunikasjonsmål	5
Målgrupper	5
Ansvar og organisering	6
Ordfører, varaordfører og tenesteutvalsleiarar.....	6
Folkevalde	6
Kommunedirektør.....	6
Kommunalsjefar, avdelingsleiarar og andre leiarar	6
Kommunikasjonsrådgjevar/informasjonskonsulent	6
Tillitsvalde og verneteneste	6
Den enkelte tilsett.....	6
Prinsipp for kommunikasjon	7
Strategiar med tiltak.....	7
Vedlegg til kommunikasjonsplanen	8



Forord

Som eit resultat av kommunereforma, vart det vedteke at Hornindal og Volda skulle slå seg saman frå 01.01.2020. Med ein ny kommune, vert det samtidig utløyst nye behov for måten vi kommuniserer både med egne tilsette og også innbyggjarar. Vi får eit større publikum å nå ut til og eit større geografisk område å ta omsyn til.

Kvifor ha ein kommunikasjonsstrategi?

Denne kommunikasjonsstrategien skal vere eit hjelpemiddel for tilsette, slik at vi som kommune sikrar at vi kan gi rett informasjon, til rett målgruppe, til rett tid.

Velinformerte tilsette og politikarar er ein nøkkelfaktor for vi som kommune skal kunne tilby den beste sørvisen for lokalsamfunnet.

Alle leiarar, politikarar og tilsette i Volda kommune har ansvar for å kommunisere ope og aktivt, både eksternt og internt. Kommunikasjon er i seg sjølv ikkje eit mål, men eit verktøy for at vi som kommune skal levere best mogleg tenester for våre innbyggjarar.

For at denne strategien skal vere godt forankra i organisasjonen er det særleg viktig at både leiarar og tilsette som har arbeidsoppgåver innanfor informasjon og kommunikasjon har eit bevisst forhold til innhaldet i dette dokumentet.



Situasjonen i dag

Ved utgangen av 2019 har det ikkje vore gjennomført ei omdømmeundersøking i verken tidlegare Volda kommune eller tidlegare Hornindal kommune frå nyare tid.

Intern kommunikasjon

Tilsette orienterer seg i stor grad gjennom direkte dialog med leiar/kollegaer, nyheitsbrev frå kommunedirektør, kommunen sitt intranett eller heimeside. I nokon grad vert det hengt opp informasjonsskriv i papirformat ved enkelte arbeidsstadar. Nokre tilsette kommuniserer elektronisk gjennom samhandlingsverktøy (per tid Webex Teams) eller per e-post. Internavis i organisasjonen er ikkje etablert.

Digitale kanalar

Volda kommune har eiga heimeside som vert nytta som hovudkanal for ekstern informasjon og intranett for intern informasjon. På sosiale medium har kommunen konto på Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, Snapchat og LinkedIn. Som vedlegg i kommunikasjonsstrategien ligg det retningsliner for bruk av sosiale medium som tilsett i Volda kommune.

Skjema

Mykje av kommunikasjonen med kommunen skjer via skjema. Her er det både elektroniske skjema og nokre skjema som enno ikkje er automatiserte/digitale. Vi skal så langt som råd leggje til rette for at skjema er brukarvenlege og enkle å forstå for brukaren – der skjema er naudsynt.

Direktekontakt

Ved rådhuset i Volda er det i dag sørviskontor som er ope kvar dag, der innbyggjarar kan rette seg mot for å få hjelp. På Smia er det opningstid til faste tider og faste dagar. Dei fleste kontortilsette er tilgjengelege på telefon, der ein både kan verte sett over frå sentralbordet eller ringe direkte til kontortelefon/mobiltelefon. Det vert også i ulike samanhengar arrangert folkemøter for å medverke til innbyggjardialog.

Analoge kanalar

Det vert i nokon grad kommunisert gjennom papirbaserte kanalar. Dette kan i enkelte tilfelle både vere naudsynt og nyttig. Før ein slik kanal skal nyttast, skal derimot digitale kanalar alltid vurderast først. Annonsering i lokalavis vert nytta ved viktige kunngjeringar, stillingsutlysingar og liknande for å nå ut til flest moglege målgrupper.

Kommunikasjonsmål

Gjennom vår kommunikasjon, både internt i kommunen og eksternt til innbyggjarar og andre interessentar, har vi som mål å;

- Gjere informasjon om kommunen sine tenester og tilbod lett tilgjengeleg.
- Leggje til rette for medverknad i saker som vedkjem innbyggjarar.
- Gi auka kunnskap om kommunen sine samfunnsoppdrag.
- Formidle komplekse saker på ein enkel og forståeleg måte.
- Synleggjere kommunen sine aktivitetar og resultat i ulike sektorar.

Vi ynskjer at mest mogleg kommunikasjon skal skje digitalt. Dette gjeld både internt i organisasjonen og eksternt til innbyggjarar, politikarar og lokalt næringsliv. Eit slikt mål er også i tråd med eitt av dei tre satsingsområda for Volda kommune med ei satsing på digitale løysingar.

Samtidig skal vi framleis leggje til rette for at innbyggjarar som vel å reservere seg mot digital kommunikasjon skal kunne få tilgang til tilstrekkeleg informasjon på alternative måtar.

Målgrupper

Kommunen sine viktigaste målgrupper er innbyggjarar, næringsliv, frivillige organisasjonar og tilsette i kommunen. Dette inkluderer også brukarar av kommunale tenester, pårørande og potensielle tilflyttarar/nye tilsette.

I tillegg har kommunen ei rekkje andre viktige målgrupper, som t.d.:

- Presse/media
- Fylkeskommunen
- Fylkesmannen
- Nærliggande kommunar/interkommunale samarbeid
- Nasjonale myndigheiter
- KS



Ansvar og organisering

Kommunikasjon er eit felles ansvar i organisasjonen, der leiarar har eit særskild ansvar. Ei tydleg rolleavklaring er derfor svært gunstig for å sikre god informasjonsflyt både mellom tilsette og ut mot publikum.

Ordførar, varaordførar og tenesteutvalsleiarar

Ordførar har ansvar for å svare på spørsmål knytt til politiske vedtak. Det er også ordførar som uttalar seg i beredskaps- og krisesituasjonar. Varaordførar uttalar seg der ordførar ikkje har høve til å uttale seg. Tenesteutvalsleiarar uttalar seg i saker innanfor det aktuelle tenesteområdet.

Folkevalde

Folkevalde i Volda kommune, forutan dei nemnde i førre avsnitt, uttalar seg som politisk ombod eller på vegne av sitt tilhøyrande parti.

Kommunedirektør

Kommunedirektøren er den administrativt øvste leiaren i kommunen og er den som skal uttale seg om administrative forhold og saksutgreiingar som vert lagt fram for politisk handsaming.

Kommunalsjefar, avdelingsleiarar og andre leiarar

Kommunalsjef og leiarar har kommunikasjonsansvar innanfor sin sektor/sitt fagfelt og har eit ansvar for at kommunikasjonsplanen er godt kjend innanfor si linje. Kommunalsjef uttaler seg om saksutgreiingar som vert lagt fram for aktuelle tenesteutval.

Kommunikasjonsrådsgjevar/informasjonskonsulent

Ansvarsområdet til kommunikasjonsrådsgjevaren er å gi råd og fagleg støtte i kommunikasjonsarbeidet. Kommunikasjonsrådsgjevar og informasjonskonsulent har i samarbeid ansvar for å sikre god og oppdatert informasjon om tenester, planleggje kommunikasjons tiltak og sjå til at kommunikasjonskanalane er hensiktsmessige.

Tillitsvalde og verneteneste

Tillitsvalde og verneteneste har ei fristilt rolle for å ivareta sine oppgåver. Denne gruppa vert ikkje botne av kommunikasjonsstrategien, men må samstundes vere bevisste på korleis uttalar kan påverke kommunen sitt omdømme.

Den enkelte tilsett

Tilsette har eit eige ansvar for å orientere seg om gjeldande strategi og retningslinjer. Som tilsett i Volda kommune har ein både yringsfridom og lojalitetsplikt overfor arbeidsgjevar. Uttalar ein tilsett seg om arbeidsrelaterte forhold skal det kome fram om dette er som privatperson eller tilsett. I sosiale medium skal tilsette i Volda kommune berre ytre seg som privatpersonar.



Prinsipp for kommunikasjon

I Volda kommune tek vi utgangspunkt i Staten sin kommunikasjonspolitikk. I denne politikken er det fem prinsipp som vi skal rette oss etter i vår kommunikasjon:

- **Openheit:** Vi skal vere opne, tydelege og tilgjengelege i vår kommunikasjon med innbyggjarar.
- **Medverknad** – Vi skal ta innbyggjarar som ei sak vedkjem med på råd og involvere dei i utforming av politikk og tenester.
- **Nå alle** - Vi skal sørge for at relevant informasjon når fram til alle han vedkjem.
- **Aktiv** - Vi skal aktivt, og i tide, informere innbyggjarane om deira rettar, plikter og moglegheiter ved å vere i forkant.
- **Heilskap** - Vår kommunikasjon skal opplevast heilskapleg og samordna.

Strategiar med tiltak

Vi ynskjer å vere ein kommune som er blant dei beste på Sunnmøre innanfor digital kommunikasjon. Tiltak som er naudsynte for å oppnå dette er å;

- Gjere innhald på kommunen si heimeside endå meir tilgjengeleg og lettfatteleg for innbyggjarar. Ein skal så langt som råd finne all informasjon ein treng på kommunen si heimeside.
- Gi opplæring i Klarspråk (den gylne pennen) til at tilsette som jamleg skal kommunisere med innbyggjarar gjennom våre offisielle kanalar.
- Samarbeide med relevante avdelingar om å gi korrekte og presise svar på spørsmål som kjem i sosiale medium.
- Prioritere digitale kanalar og ikkje nytte dette som supplement i vår kommunikasjon med innbyggjarar.
- Velje ut kva for nokre kanalar Volda kommune skal vere best på, og velje bort dei som er mindre aktuelle for vår organisasjon.



Vedlegg til kommunikasjonsplanen

1. *Retningsliner for pressekontakt (ekskl. krisekommunikasjon)*
2. *Retningsliner for å etablere kommunale nettstadar, bloggar og liknande*
3. *Retningsliner for sosiale medium*
4. *Retningsliner for bruk av bilete og video*
5. *Retningsliner for Klarspråk*
6. *Anna relevant informasjon*