



Haugesund  
kommune

# KOMMUNIKASJONSSTRATEGI



# Innholdsfortegnelse

<b>KOMMUNIKASJON</b> .....	3
<b>INNLEDNING</b> .....	4
<b>MÅL</b> .....	5
<b>STRATEGI OG ANBEFALINGER</b> .....	5
<b>Hvem</b> skal vi kommunisere med? .....	6
<b>Hva</b> kommuniserer vi? .....	7
<b>Hvordan</b> skal vi kommunisere? .....	8
<b>VEDLEGG</b> .....	9

## KOMMUNIKASJON

Haugesund kommune kommuniserer i dag med et mangfold av mennesker. Det er nødvendig at vi som ansatte tilpasser vår kommunikasjon til formålet. Det innebærer at vi må benytte flere ulike former for kommunikasjon, for å nå de riktige mottakerne til rett tid. Hva de riktige mottakerne og til rett tid innebærer avhenger av hvilken situasjon det er snakk om. I ordinær saksbehandling er kommunens kommunikasjon styrt av lov og forskrift. I en beredskapssituasjon er bildet et helt annet. Haugesund kommune utarbeider rutiner, beredskapsplaner og andre dokument for å være best mulig forberedt til å håndtere de forskjellige behovene som måtte oppstå.

Vi kommuniserer på digitale plattformer, i sosiale medier, i media, skriftlig og i direkte kontakt med innbyggere og ansatte. I Haugesund kommune har vi vedtatt retningslinjer for bruk av sosiale medier.

Utfordringer er å

- utvikle og videreutvikle velfungerende kommunikasjonskanaler
- bruke et godt og klart språk som alle kan forstå
- legge til rette for informasjon på flere språk
- sikre tilbakemeldinger fra brukerne for å avdekke informasjonsbehov
- gi riktig og relevant informasjon om tjenester og tilbud
- ha god og effektiv kommunikasjon internt



## **INNLEDNING**

Kommunikasjonsstrategien til Haugesund kommune inneholder mål, strategi og praktiske anbefalinger for hvordan kommunen skal kommunisere med sine målgrupper.

Kommunikasjonsstrategien bygger på kommunens verdier og kommuneplan vedtatt av bystyret.

### **Verdier**

#### **Åpen**

Vi møter innbyggerne og hverandre med åpenhet, tillit og toleranse.

#### **Ærlig**

Vi snakker ærlig og oppriktig, til hverandre og ikke om hverandre.

#### **Raus**

Vi gir rom for ulikheter og ønsker at andre skal lykkes.

#### **Troverdig**

Vi behandler alle profesjonelt og ordentlig, og vi gir presis og objektiv informasjon.

## MÅL

Målsetningen til Haugesund kommune er å

- ha et godt og klart språk som alle kan forstå
- åpne for deltakelse og medvirkning
- gi riktig og relevant informasjon om kommunens tjenester og tilbud
- bruke digitale kommunikasjonskanaler aktivt
- bidra til å styrke tilliten til kommunen
- gi informasjon til de riktige mottakerne til rett tid
- vise fram Haugesund som en god by å bo, å jobbe, å leve og å bevege seg i





## STRATEGI OG ANBEFALINGER

### Hvem skal vi kommunisere med?

Avklar hvem som til enhver tid er relevant målgruppe og hvordan vi når dem.

Kommunens målgrupper er blant annet

- innbyggere
- brukere av kommunens tjenester
- politikere
- ansatte
- samarbeidspartnere
- frivillige, organisasjoner, lag og foreninger
- medier
- forsknings-, universitets- og høyskolemiljø
- aktører i næringslivet
- nasjonale og regionale myndigheter



### Hva kommuniserer vi?

Kommunikasjon er et lederansvar og skal følge linjeprinsippet. Den som har ansvaret for en tjeneste, har også ansvaret for informasjon og kommunikasjon knyttet til tjenesten.

- Alle ansatte kan gi faktaopplysninger fra egen enhet/eget fagområde.
- De tillitsvalgte og verneombudet uttaler seg på vegne av ansatte.
- Ledere uttaler seg om eget tjenesteområde, med mindre saken er løftet til kommunedirektøren.
- Kommunedirektøren og de øvrige direktørene uttaler seg om overordnede forhold.
- I beredskapssituasjoner følger kommunen beredskapsplanen vedrørende kommunikasjon.



### Hvordan skal vi kommunisere?

Sørg for å sikre god rutine for håndtering av henvendelser og tilbakemeldinger. Tilrettelegg for nødvendig informasjon på engelsk og eventuelt andre språk ved behov.

Når du kommuniserer må du tenke på at

- du skal gi oppdatert, riktig og relevant informasjon
- du må ha et godt og klart språk som alle kan forstå
- det viktigste budskapet skal komme først

Videre skal du

- praktisere åpenhet og meroffentlighet
- være tydelig på at Haugesund kommune er avsender
- informere internt før eksternt der det er hensiktsmessig

For å skape engasjement kan du

- orientere aktivt om rettigheter, plikter og muligheter
- legge til rette for kunnskapsdeling, samhandling og medvirkning





## **VEDLEGG**

Relevante lover og retningslinjer i kommunikasjonsarbeidet er blant annet:

[Kommuneloven](#)

[Offentleglova](#)

[Forvaltningsloven](#)

[Personopplysningsloven](#)

[Grunnloven](#)

[Arkivloven](#)

[Arbeidsmiljøloven](#)

[Hovedavtalen](#)

[Helse- og omsorgstjenesteloven](#)

[Helsepersonelloven](#)

[Sosialtjenesteloven](#)

[Plan- og bygningsloven](#)

[Miljøinformasjonsloven](#)

[Etiske retningslinjer](#)

[Sosiale medier - retningslinjer](#)



