

Kommunikasjons- strategi for Sandnes kommune

Vedtatt i administrasjonsutvalget i
Sandnes kommune 14.10.2024

Innhold

- Innledning
- Kommunikationsmål
- Strategiske grep
- Prinsipper for kommunikasjon
- Målgrupper
- Verktøy

Innledning

Kommunikasjon som skaper tillit, er alles ansvar

Som kommune er vi avhengige av tillit – fra innbyggere, ansatte, frivilligheten og næringslivet. Alle som på ett eller annet tidspunkt kommer i kontakt med kommunen, må kunne ha tillit til oss, som demokratisk arena, tjenesteyter, myndighetsorgan og samfunnsutvikler.

En åpen og tilgjengelig forvaltning, i tillegg til god og målgruppetilpasset kommunikasjon, bidrar til å skape denne tilliten. Ansvaret for kommunikasjonen ligger på hver og en av oss som jobber i Sandnes kommune.

Ditt verktøy til god kommunikasjon

Denne kommunikasjonsstrategien er ditt verktøy til god kommunikasjon med dine målgrupper, og vi håper den kan være en rettesnor, når du skal gjøre valg og prioriteringer innen kommunikasjon.

Kommunikasjonsstrategien gjelder både intern og ekstern kommunikasjon, og den gjelder for alle ansatte i Sandnes kommune.

God kommunikasjon er alltid planlagt

Vi må alltid ta hensyn til at beslutninger og handlinger skal kommuniseres. Derfor må kommunikasjon integreres i alle beslutnings- og arbeidsprosesser i kommunen, og vi må gjøre de kommunikasjonsfaglige vurderingene i forkant av beslutningene.

Kommunikasjon er også et viktig verktøy for å nå kommunens overordnede mål. Derfor er målene i denne kommunikasjonsstrategien tett knyttet opp mot målene i kommuneplanens samfunnsdel og Strategi for ledelse og medarbeiderskap.

Visjon og verdier skal ligge til grunn

Visjonen vår – Sandnes i sentrum for framtiden – og verdiene våre – romslig, modig og sunn – skal ligge til grunn for vår kommunikasjon, både internt og eksternt.

Kommunikasjonsmål

Kommunikasjonsmålene beskriver det vi ønsker å oppnå med vår kommunikasjon. Disse målene samsvarer med målene i kommuneplanens samfunnsdel og Strategi for ledelse og medarbeiderskap.



Kommunikasjonen vår skal bidra til å skape et inkluderende og mangfoldig samfunn, hvor alle innbyggere, uavhengig av forutsetninger, gis de samme mulighetene.

2

Kommunikasjonen vår skal bidra til at Sandnes kommune oppleves som en attraktiv kommune, både for innbyggere, ansatte, næringsliv og besøkende.

3

Kommunikasjonen vår skal bidra til å styrke Sandnes kommune i rollen som offensiv og ansvarlig samfunnsutvikler.

4

Kommunikasjonen vår skal bidra til å fremme Sandnes kommune som en attraktiv, inkluderende og mangfoldig arbeidsgiver, med modige medarbeidere som deler idéer, heier på hverandre og tør å tenke nytt hver eneste dag.

5

Kommunikasjonen vår skal bidra til å rekruttere, beholde og utvikle ansatte med fremtidsrettet kompetanse.

Strategiske grep

De strategiske grepene beskriver overordnet hva som må gjøres for at vi skal oppnå målene.

Strategiske grep

1. Vi skal våge å ta plass
2. Vi skal kommunisere som én aktør og på en måte som er tilpasset mottakeren
3. Vi skal kommunisere med målgruppene våre der de er
4. Vi skal ha en åpen og ærlig tone og oppfordre til medvirkning og deltakelse
5. Vi skal styrke internkommunikasjonen
6. Vi skal skape en felles kultur preget av åpenhet og tillit
7. Kommunikasjon skal integreres i alle beslutnings- og arbeidsprosesser

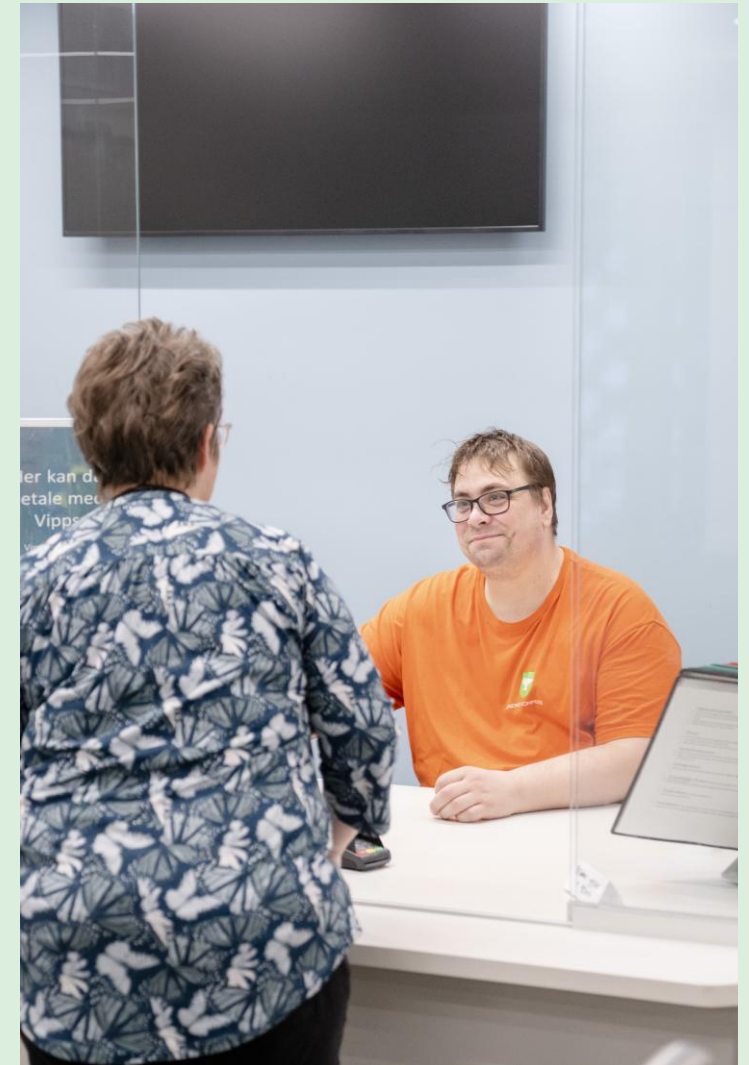
Vi skal våge å ta plass

- Vi skal kommunisere offensivt om det vi er gode på og det er vi stolte av.
- Vi skal fortelle de gode historiene om hvordan vi har skapt Norges mest attraktive by.
- Vi skal fortelle Sandnes sin historie på nye måter og til nye målgrupper.
- Vi skal posisjonere oss i regionen som en aktør å regne med, både for næringslivet, innbyggerne, frivilligheten og andre.
- Vi skal synliggjøre kommunen som en god plass å bo og jobbe.
- Vi skal oppfordre til samarbeid og dialog mellom kommunene i regionen – og gjerne ta en koordinerende rolle.



Vi skal kommunisere med målgruppene våre der de er

- Vi skal være tett på innbyggerne våre og ansatte i Sandnes kommune.
- Det skal være enkelt for innbyggere og andre målgrupper å komme i kontakt med kommunen.
- Vi skal bruke kanaler som er tilpasset den enkelte målgruppen.
- Vi skal holde oss oppdaterte på de kanalene målgruppene foretrekker, og vi skal være nysgjerrige på nye trender.
- Sandnes kommunes nettsider er navet i vår kommunikasjon med innbyggere og andre eksterne målgrupper.
- Pulsen er navet i vår kommunikasjon med ansatte og andre interne målgrupper



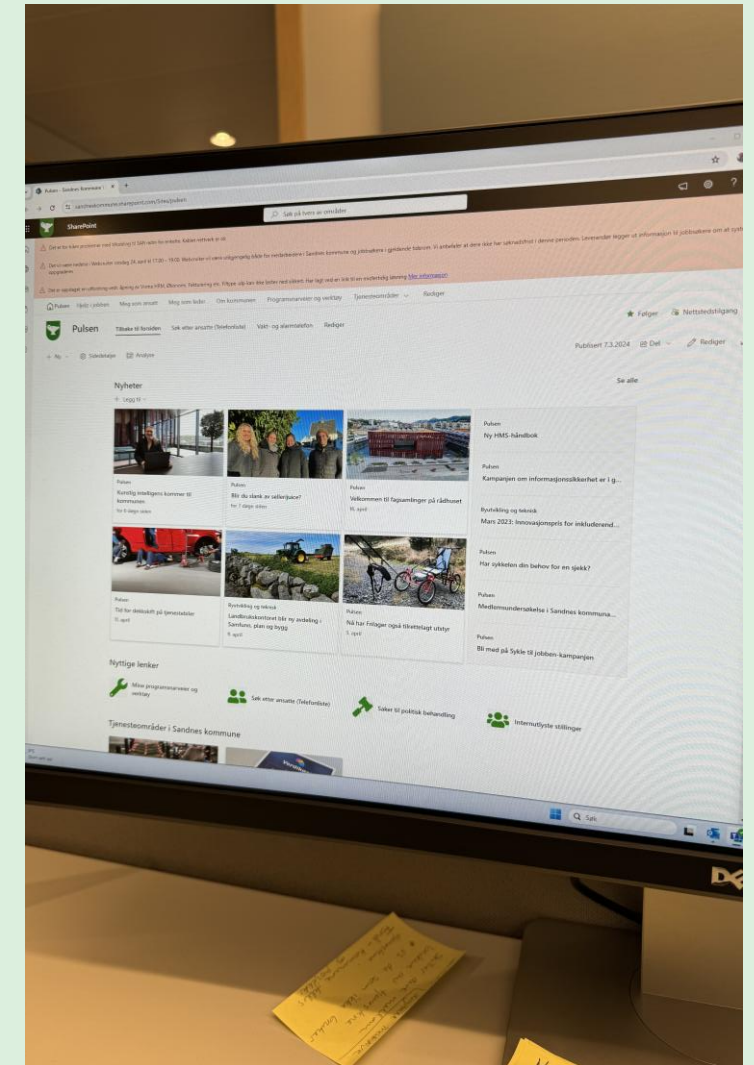
Vi skal ha en åpen og ærlig tone og oppfordre til medvirkning og deltakelse

- Innbyggerne i Sandnes skal involveres i utviklingen av våre tjenester og gis mulighet til selv å ta opp saker de er opptatte av.
- Vi inviterer til dialog og medvirkning, og lytter aktivt og nysgjerrig når vi får innspill.
- Vi informerer om politiske prosesser og utviklingsarbeid, og om muligheter til å bidra.



Vi skal styrke internkommunikasjonen

- Vi skal styrke kommunikasjonskompetansen til ledere og ansatte.
- Vi skal ha anbefalinger og retningslinjer for interne kommunikasjonskanaler, og sørger for at ansatte og ledere får nødvendig opplæring.
- Pulsen skal være en fortrukken kilde til informasjon for ansatte i Sandnes kommune.
- Vi skal øke bruken av digitale kommunikasjonskanaler blant ansatte og ledere i kommunen.



Vi skal skape en felles kultur preget av åpenhet og tillit

- Ansatte i Sandnes kommune skal kjenne til kommunens visjon og verdier og målene i overordnede planer.
- Ansatte i Sandnes kommune skal oppleve hverandre som kollegaer - også på tvers i organisasjonen.
- Ansatte skal oppleve at Sandnes kommune er en profesjonell aktør med spennende karrieremuligheter og meningsfylt arbeid.



Kommunikasjon skal integreres i beslutnings- og arbeidsprosesser

- Kommunikasjon skal være et strategisk virkemiddel på lik linje med andre virkemidler.
- Kommunikasjon skal være en integrert del av beslutnings- og arbeidsprosesser, og en naturlig del av all planlegging i kommunen.
- Kommunen skal ta hensyn til at beslutninger og handlinger skal kommuniseres, og at kommunikasjonsfaglige vurderinger gjøres i forkant av beslutninger.



Prinsipper for kommunikasjon

Prinsipper for kommunikasjon i Sandnes kommune

Kommunikasjon er et lederansvar

Dette omfatter både intern og ekstern kommunikasjon, og koordinering med andre enheter og tjenester for å sikre at kommunen fremstår som én aktør.

Kommunikasjonsoppgaver kan delegeres, men det er leders ansvar å sørge for at kommunikasjonstiltak blir utført.

Linjeprinsippet gjelder

Kommunikasjonsansvaret følger linjeprinsippet; den som har ansvaret for en tjeneste har også ansvaret for å informere om denne tjenesten.

Ved medieuttalelser gjelder følgende:

- Ansatte gir faktaopplysninger fra egen enhet/eget fagområde og uttaler seg om saker, i samråd med sin leder.
- Virksomhetsledere uttaler seg om egen virksomhet.
- Kommunalsjefer og avdelingsledere uttaler seg om egne fagområder/tjenester.
- Kommunedirektør og direktører uttaler seg om strategiske og prinsipielle forhold, og om forhold av mer alvorlig karakter.
- Ordfører uttaler seg på vegne av kommunen, i tillegg til å være folkevalgt.

Åpenhet

I Sandnes kommune praktiserer vi åpenhet og merinnsyn i tråd med Offentleglova.

Ytringsfrihet

Alle ansatte i Sandnes kommune har full ytringsfrihet. Som ansatt skal du være tydelig på når du uttaler deg på vegne av Sandnes kommune, og når du ytrer deg som privatperson.

Intern kommunikasjon før ekstern kommunikasjon

Informasjon som får konsekvenser for ansatte, skal informeres internt i organisasjonen før det informeres eksternt.

Medieuttalelser

Den som er nærmest saken og kjenner den best, skal uttale seg til media på vegne av kommunen, etter avtale med nærmeste leder.

Personvern

Vi behandler alltid personopplysninger i tråd med regelverket. Alle som har personopplysninger registrert hos oss, skal enkelt kunne få informasjon om sine rettigheter knyttet til lagring, deling, sletting osv.

<https://www.sandnes.kommune.no/sti/om-sandnes-kommune/personvern/>

Hovedmålgrupper

Våre hovedmålgrupper

- Innbyggere og tjenestemottakere
- Ansatte i Sandnes kommune
- Folkevalgte
- Frivillighet, lag og foreninger
- Private aktører og næringsliv
- Media

Virksomhetene må gjøre en vurdering av egne målgrupper slik at deres kommunikasjon blir så målrettet som mulig.



Noen ekstra viktige målgrupper

- Innbyggere som står i fare for utenforskap.
- Potensielle arbeidstakere.
- Eldre innbyggere som har økt behov for kommunale tjenester – og deres pårørende.
- Innbyggere som har utfordringer med digitale verktøy.
- Innbyggere som ikke har norsk som førstespråk.
- Næringslivsaktører som skal etablere eller re-etablere seg i regionen.



Verktøy og maler

Verktøy og maler

- [Grafisk profilmanual](#)
- [Språkprofil for Sandnes kommune](#)
- [Retningslinjer for sosiale medier](#)
- [Retningslinjer for bruk av bilder og film](#)
- [Retningslinjer for filming og fotografering på jobb](#)
- Plan for kommunikasjon i beredskapshendelser (kommer)
- [Maler for kommunikasjonsplan, tiltaksplan og interessentanalyse](#) (Pulsen)
- [Retningslinjer for mediehandling](#) (Pulsen)

Interessentanalyse

