

2023-2026

The coat of arms of Storfjord Municipality is a red shield featuring three yellow flowers. Two flowers are positioned at the top, and one is at the bottom. They are connected by a central stem with several leaves. The shield is partially overlaid by a horizontal grey band.

KOMMUNIKASJONSSTRATEGI FOR STORFJORD KOMMUNE

Storfjord kommune

Vedtatt i Storfjord Formannskap

23. februar 2023. Sak 11/23.

Innhold

Innledning.....	3
Grunnlag.....	3
Hvorfor skal vi være gode på kommunikasjon?	4
Mål.....	4
Hvem kommuniserer vi med?	5
Hvordan kommuniserer vi i våre kanaler?	6
Hvordan holder vi oss gode?	8
Hvem har ansvaret?.....	8
Vedlegg til kommunikasjonsstrategien.....	9
Vedlegg 1:	11
Pressemeldinger og mediakontakt	11
Organisering mediakontakt	11
Organisering pressemeldinger.....	11
Rutiner for pressemeldinger	11
Vedlegg 2:	12
Rutiner for bruk av kommunens nettside.....	12
Organisering	12
Rutiner for innlegg.....	12
Vedlegg 3:	13
Rutiner for bruk av sosiale medier (SoMe).....	13
Organisering	13
Rutiner for innlegg.....	13
Vedlegg 4:	14
Eksempel på klarspråk.....	14
Vedlegg 5:	15
Tips for bruk av samisk og kvensk i kommunikasjon	15



Innledning

Visjonen til Storfjord kommune er *Mangfold styrker*. Dette betyr blant annet at vår flerspråklige og flerkulturelle bakgrunn skal være synlig i det offentlige rom. Vårt verdigrunnlag er *Åpenhet, Respekt* og *Etterrettelighet* og det skal gjenspeile seg i all vår formidling og kommunikasjon.

Gjennom god kommunikasjon og innbyggerdialog skal Storfjord kommune bidra til åpenhet og gode demokratiske prosesser, sikre medvirkning og involvering av alle innbyggere, styrke lokal identitet og stolthet samt skape oppslutning rundt det grønne skiftet.

Informasjon skal være korrekt og entydig. Informasjonen skal også være lett å forstå og lett å finne. Storfjord kommune skal ha gode digitale løsninger. Kommunen skal samtidig ta en aktiv rolle for å hindre digitalt utenforskap.

Grunnlag

- Grunnlovens § 100 pålegger kommunene å legge til rette for en åpen og opplyst samtale.
- Kommuneloven § 4 pålegger kommunene en aktiv informasjonsplikt overfor sine innbyggere og kommunene skal spre informasjon om sin egen virksomhet.
- Offentlighetsloven § 1 skal sikre at offentlig virksomhet er åpen og gjennomsiktig. Dette er viktig for informasjons- og ytringsfriheten, den demokratiske deltakelsen, rettssikkerheten for den enkelte, tilliten til det offentlige og kontrollen fra allmenheten.
- Språklova § 1a skal sikre at kommuner tar ansvar for å bruke, utvikle og styrke samisk språk.
- Språklova § 1b skal sikre at kommuner tar ansvar for å verne og fremme kvensk språk.
- Språklova § 9 pålegger kommuner å kommunisere på et klart og korrekt språk som er tilpassa målgruppa.
- eForvaltningsforskriften sier at kommuner bør legge til rette for at elektronisk kommunikasjon er brukervennlig og tilgjengelig for alle.
- FNs bærekraftsmål er en felles plan for alle verdens land for hvordan vi kan utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030.

Hvorfor skal vi være gode på kommunikasjon?

Kommunikasjon fra Storfjord kommune skal skape **tillit** mellom innbyggerne og kommunen. Innbyggerne skal kunne stole på at informasjonen fra kommunen er korrekt og at saksbehandling er forsvarlig, riktig og rettferdig. Informasjon om vedtak og beslutningsprosesser skal være åpen og lett tilgjengelig. Kommunikasjon fra kommunen skal være skrevet på et enkelt og tydelig språk. Klarspråk er kommunikasjon hvor leserne i målgruppen finner den informasjonen de trenger, forstår den og kan bruke den. Et klart og tydelig språk fremmer demokrati og bidrar til tillit mellom kommune og innbyggerne.

Kommunikasjon fra Storfjord kommune skal fremme **medvirkning** og **involvering**. Kommunen skal sikre alle innbyggernes mulighet og rett til å bidra med sin kunnskap. Kommunen skal blant annet ha kontinuerlig fokus på innbyggerdialog. Medvirkningsprosesser skal være målrettede og godt planlagte, med tydelig kommunikasjon før, under og etter prosessene. Innbyggermedvirkning er viktig for å styrke lokaldemokratiet.

Kommunikasjon fra Storfjord kommune skal fremme **lokal identitet** og **stolthet** over egen kommune. Kommunikasjon skal bygge omdømme blant annet ved at vi fronter hyggelige saker fra lokalsamfunnet og kommunen, og at vi alltid kommuniserer med en vennlig tone. Kommunens motto er *Mangfold styrker*, og samisk og kvensk språk og kultur skal ha et særskilt fokus i det offentlige rom. Mottoet gjenspeiler også et ønske om raushet og inkludering av alle innbyggere, uansett seksuell legning og kjønnsidentitet, og uansett språklig, kulturell, religiøs, etnisk og politisk bakgrunn.

Kommunikasjon fra Storfjord kommune skal skape forståelse og engasjement for FN's **bærekraftsmål**. Bærekraftsmålene er en felles plan for alle verdens land for hvordan vi kan utrydde fattigdom, bekjempe ulikhet og stoppe klimaendringene innen 2030. Kommunen skal aktivt bruke bærekraftsmålene som verktøy i plan- og strategiprosesser. Bærekraftsmålene og tiltak skal også formidles til innbyggerne.

Mål

Kommunikasjon skal brukes aktivt for å nå organisasjonens mål og strategier. Kommunikasjon skal være en integrert og naturlig del av vår tjenesteyting. Målet er å gi innbyggerne gode muligheter for å nyttiggjøre seg kommunens tjenester, ha dialog med kommunen samt engasjere seg i demokratiske prosesser.

1. All kommunikasjon skal forankres i Storfjord kommunes kommunikasjonsstrategi.
2. Vår flerspråklige og flerkulturelle bakgrunn skal være synlig i det offentlige rom.
3. Verdigrunnlaget *Åpenhet, respekt og etterrettelighet* skal gjenspeile seg i all vår formidling og kommunikasjon.
4. All kommunikasjon skal være tilpassa målgruppa.

5. Storfjord kommune skal være spesielt god på å kommunisere med og involvere barn og unge.
6. Alle som henvender seg til Storfjord kommune skal møtes med vennlighet og respekt.
7. Alle innbyggere skal oppleve å bli møtt “på en rød løper”, altså av en løsningsorientert og hjelpsom kommune som yter god og likeverdig service.
8. All informasjon fra Storfjord kommune skal til enhver tid være oppdatert og korrekt.
9. Ved kriser eller unntakstilstand skal våre innbyggere kunne stole på at kommunen gir riktig, utfyllende og oppdatert informasjon på våre nettsider til enhver tid.

Hvem kommuniserer vi med?

Kommunen er en mangfoldig organisasjon, og vi samhandler med mange ulike personer, grupper og institusjoner i løpet av en dag. Det kan være innbyggere som mottar tjenester fra kommunen, innbyggere og foreninger som behøver informasjon eller for eksempel bedrifter som leverer tjenester.

Storfjord kommunes viktigste målgrupper er:

- Kommunens egne innbyggere i alle aldre
- Potensielle tilflyttere
- Næringsaktører
- Potensielle næringsetablerere
- Jobbsøkere
- Fritidsinnbyggere
- Tilreisende
- Media

Det er viktig å tilpasse kommunikasjonen vår til målgruppa. Viktige sjekkpunkter i den forbindelse er:

- Aldersgruppe? (*Barn og unge, voksne eller eldre*)
- Bakgrunn? (*Folk flest eller fagpersoner*)
- Hvor nås målgruppa? (*Plakat, rundskriv, brev, nettsiden, Facebook eller Instagram*)

Hvordan kommuniserer vi i våre kanaler?

Hva?	Hvem?	Hvordan?
Muntlig kommunikasjon med eksterne	Ledere Alle ansatte Folkevalgte	All muntlig kommunikasjon skal oppleves som: <ul style="list-style-type: none"> • Vennlig • Respektfull • Serviceinnstilt • Veiledende • Korrekt • Løsningsorientert
Brev / Saksbehandling	Ledere Saksbehandlere	All skriftlig kommunikasjon skal være: <ul style="list-style-type: none"> • Skrevet på et klart språk • Vennlig • Veiledende • Korrekt • Løsningsorientert • Tilgjengelig
Planer / strategidokumenter	Ledere Saksbehandlere	Alle planer og strategidokumenter skal være: <ul style="list-style-type: none"> • Skrevet på et klart språk • Definert fra FNs bærekraftsmål • Korte og letteste • Konkrete og målbare • Tidsbestemte • Definert med tydelig oppfølgingsansvar • Basert på gode medvirkningsprosesser
Nettsider	Ledere Webredaktør Redaktører	Alle nettartikler skal være: <ul style="list-style-type: none"> • Skrevet på et klart språk • Relevant, oppdatert og utfyllende <p>Ved bruk av bilder skal rettighetene til bildet være ivaretatt.</p>
Sosiale medier	Ledere Webredaktør Redaktører	Sosiale medier skal brukes for å: <ul style="list-style-type: none"> • Gi viktig informasjon • Vise bredden av tjenester og tilbud i kommunen

		<ul style="list-style-type: none"> • Skape positivitet og begeistring fra kommunens hverdag • Skape dialog <p>Innlegg på sosiale medier skal være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Korte og konsise • Planlagte og gjennomtenkte <p>Innlegg på sosiale medier bør inneholde bilde/illustrasjon. Ved bruk av bilder/illustrasjoner skal rettighetene til disse være ivaretatt.</p> <p>Det skal være høy terskel for sletting eller stenging for kommentarer, men ingen former for trakassering eller personhets skal aksepteres.</p>
Informasjonsbrosjyrer / andre utgivelser	Ledere Fagansvarlige	<p>Alle trykksaker skal være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planlagte og gjennomtenkte • Skrevet i et klart språk • I tråd med kommunens designmanual
Pressemeldinger og mediakontakt	Ordfører Kommunedirektør Fagansvarlige	<p>Alle pressemeldinger skal være</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planlagte og gjennomtenkte • Skape engasjement rundt nye tiltak og/eller trygge befolkninga når det er behov for det • Skrevet i et klart språk <p>Sakens art avgjør hvem som sender ut pressemeldinga (se vedlegg).</p>
Internkommunikasjon	Leder	<p>Informasjonsflyten i organisasjonen skal være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systematisk og planlagt • Relevant og aktuell • Inkluderende • Tilgjengelig <p>Den enkelte medarbeider har også ansvar for å søke og å dele informasjon.</p>

Hvordan holder vi oss gode?

1. Kommunikasjonsplanen skal gjøres kjent for alle ansatte.
2. Introduksjonspermen for nye ansatte skal digitaliseres og holdes oppdatert.
3. Klarspråk-opplæring skal være en del av den faste saksbehandleropplæringa.
4. Hver etat skal gjennomgå sine saksbehandlingsmaler og rutiner for å sikre at de er tilpassa sine målgrupper. Det anbefales å involvere ei referansegruppe av brukerne i dette arbeidet.
5. Hver etat skal sørge for at etatens informasjon på nettsidene er oppdatert, korrekt og tilpassa sine målgrupper. Det anbefales å involvere ei referansegruppe av brukerne i dette arbeidet.
6. Hver etat skal påse at FNs bærekraftsmål brukes i planer og strategier og at bærekraftsmålene tilpasses lokale forhold.
7. Kommunen skal aktivt jobbe for å sikre god brukermedvirkning.

Hvem har ansvaret?

Kommunikasjon med målgruppa:

- Kommunedirektøren har det overordnede kommunikasjonsansvaret.
- Kommunikasjonsoppgavene for de enkelte tjenestene er fordelt på etatene og avdelingene.
- Serviceavdelinga har ansvaret for at innsynsdokumenter (sakspapirer, møteprotokoller og postlister) er offentlig tilgjengelige.
- Kriseledelsen har egne informasjonsansvarlige i krisesituasjoner.
- Den enkelte ansatte har ansvar for å møte målgruppa med korrekt, planlagt og vennlig kommunikasjon.

Kommunikasjon innad i organisasjonen:

- Kommunedirektøren har det overordnede ansvaret for å sikre god internkommunikasjon gjennom kanaler som når alle ansatte, på tvers av tjenester.
- Etats- og avdelingsledere har ansvaret for informasjonsdeling til sine ansatte.
- Serviceavdelinga har ansvaret for at ekstern informasjon fordeles til riktig tjeneste.
- Den enkelte ansatte har ansvaret for å dele informasjon med sine kolleger.

Vedlegg til kommunikasjonsstrategien

- Vedlegg 1: Pressemeldinger og mediakontakt
- Vedlegg 2: Rutiner for bruk av kommunens nettsider
- Vedlegg 3: Rutiner for bruk av sosiale medier
- Vedlegg 4: Eksempel på klarspråk
- Vedlegg 5: Tips for bruk av samisk og kvensk i kommunikasjon

Vedlegg 1:

Pressemeldinger og mediakontakt

Organisering mediakontakt

- Ordfører, varaordfører og utvalgsledere svarer på politiske spørsmål.
- Kommunedirektøren og Kommunedirektørens ledergruppe svarer på administrative spørsmål.
- Avdelings- og virksomhetsledere samt fagansvarlige gir faktaopplysninger.

Organisering pressemeldinger

- Sakens art avgjør hvem som sender ut pressemeldinger.
- Avdelings- og virksomhetsledere samt fagansvarlige sender ut pressemelding om kommunens ordinære aktiviteter og resultater.
- Kommunedirektøren og/eller ordfører sender ut eller godkjenner pressemelding om spesielle aktiviteter eller saker.

Rutiner for pressemeldinger

- Kommunens mal for pressemelding skal som hovedregel benyttes.
- Pressemelding skal sendes til alle lokale nettaviser og aviser.

Vedlegg 2:

Rutiner for bruk av kommunens nettside

Organisering

- Kommunedirektøren er ansvarlig redaktør.
- Det utnevnes en aktiv webredaktør med overordna ansvar for å sikre at avdelingene har oppdatert informasjon.
- Alle avdelinger skal ha minst en ansatt som har ansvar for publisering av innhold på nettsiden.
- Alle avdelinger skal ha intern kontroll som sikrer at informasjonen på nettsiden er oppdatert, korrekt og aktuell.

Rutiner for innlegg

- Informasjon skal være kortfattet og poengtert, og med fokus på målgruppa.
- Språket skal være klart og enkelt.
- Relevante dokumenter skal legges ved som lenke.
- Nyheter skal publiseres med bilde/illustrasjon. Ved bruk av bilder/illustrasjoner skal rettighetene til disse være ivaretatt.
- Unngå vanskelig tilgjengelig informasjon og lenker. Leseren skal ikke være nødt til å åpne mange sider eller gå via flere lenker for å få tilgang til informasjon.

Vedlegg 3:

Rutiner for bruk av sosiale medier (SoMe)

Organisering

- Kommunedirektøren er ansvarlig redaktør.
- Det utnevnes en aktiv SoMe-redaktør med overordna ansvar for å sikre at innlegg er i henhold til denne strategien.
- Alle avdelinger skal ha minst en ansatt som har ansvar for publisering av innhold på sosiale medier.

Rutiner for innlegg

- Innlegg på SoMe skal skrives i en folkelig «du-form».
- SoMe skal brukes til å spre «gladsaker» og hedre flinke innbyggere og aktører i kommunen.
- SoMe skal dokumentere kommunens aktiviteter og resultater.
- Innlegg skal publiseres med gode bilder eller illustrasjoner. Ved bruk av bilder/illustrasjoner skal rettighetene til disse være ivaretatt.
- SoMe skal brukes for å samhandle med innbyggerne i kommunale prosesser og i andre spørsmål som er viktige.

Håndtering av meldinger og spørsmål

- Sosiale medier omfatter all dialog i innlegg, kommentarfelt, chat og direkte meldinger på de kanalene som kommunen til enhver tid bruker.
- Spørsmål skal besvares innen 24 timer (innenfor normalarbeidstid), enten med fullstendig svar eller med en melding om hvordan spørsmålet vil bli behandlet videre.
- Det skal være åpent for både positive og negativ tilbakemeldinger, og alle tilbakemeldinger skal besvares på en profesjonell måte.
- Det skal være høy terskel for å slette innlegg. Sletting skal alltid drøftes med etatsleder først.
- Det skal gjøres fortløpende vurdering av om henvendelsen er journalpliktig.

Vedlegg 4:

Eksempel på klarspråk

En god tekst har et tydelig budskap, en god struktur og et forståelig og korrekt språk. Teksten bør ikke være for lang.

Innhold

- Gå rett på sak og skriv det viktigste først.
- Skriv så kort som mulig, uten at du utelater viktig informasjon.
- Ta kun med det som er relevant for saken eller mottakeren.

Oppsett

- Del opp teksten i passende avsnitt.
- Lag overskrifter som passer til hvert avsnitt.

Språk

- Bruk kjente ord og unngå unødvendige fremmedord.
- Forklar vanskelige ord dersom du er nødt til å bruke dem.
- Unngå forkortelser.
- Sett flere punktum enn komma.
- Les korrektur og få gjerne noen andre til å lese igjennom teksten.

Eksempler

- Skriv setninger hvor det er tydelig hvem som gjør hva. Vi mener er bedre enn man mener eller det menes.
- Bruk enkle verb istedenfor vanskelige substantiv. Det er bedre å endre enn å gjøre endringer.

For flere tips om klarspråk, les her:

www.sprakradet.no/klarsprak/om-skriving/generelle-skriverad-nynorsk/

Vedlegg 5:

Tips for bruk av samisk og kvensk i kommunikasjon

Storfjord kommune er en trespråklig og en flerkulturell kommune. I tillegg til at vi har et lokalt vedtak om å styrke og synliggjøre samisk og kvensk språk og kultur, er det et krav om dette også i den nye Språklova. Frasene i denne tabellen kan enkelt brukes i forskjellige innlegg på sosiale medier. Ta kontakt med Storfjord språksenter dersom du har behov for flere fraser eller mer omfattende oversettelser.

Norsk	Samisk	Kvensk
Velkommen!	Bures boahhtin!	Tervetuloa!
Takk!	Giitu!	Kiitos!
God helg!	Buorre	Hyvvää viikonloppua!
God tur!	Buorre mátki!	Hyvvää matkaa!
God jul!	Buorit juovllat!	Hyvvää joulua!
Godt nytt år!	Buorre oddajahki!	Onnelista uutta vuotta!
God påske!	Buorit beassážat!	Hyvvää pääsiäistä!
Til lykke med dagen!	Lihkku beiviin!	Onnea päiväle!
God samefolkets dag!	Buorre sámiálbmotbeaivi!	Hyvvää saamenkansanpäivää!
God kvenfolkets dag!	Buorre kvenaálbmotbeaivi!	Hyvvää kväänikansanpäivää!

Dersom man ikke ønsker å bruke nordsamisk eller finsk tastatur, kan kanskje disse snarveiene være til hjelp:

Kvensk Ä [¨] og deretter [A]

Kvensk Ö [ö] og deretter [O]

Samisk Á á [Alt gr] og [Ñ], deretter [A]

De andre samiske særbokstavene č đ ř š ț ž finner du under [Sett inn] og [Symbol] i Word.