



ULSTEIN - *der baug bryt bære*

Kommunikasjonsstrategi for Ulstein kommune

- Eit godt omdømme kjem innanfrå -

Godkjend i Ulstein kommunestyre 29.10.2015 (sak 2014/630)

Innholdsliste:

1.0 Innleiing	side 3
2.0 Ulsteinsamfunnet	side 3
3.0 Kommunikasjonsutfordringar	side 4
3.1.Meir offensiv og målretta kommunikasjon.....	side 4
3.2 Ulstein – attraktiv for unge menneske	side 4
3.3 Leiing og kommunikasjon internt	side 4
4.0 Kommunikasjonsmulegheiter	side 5
4.1 Kompetanse- og kunnskapsdeling	side 5
4.2 Samarbeid og organisering	side 5
5.0 Målgrupper	side 5
6.0 Overordna mål for kommunikasjon	side 6
7.0 Rammer	Side 6
7.1 Ansvar, organisering og arbeidsform	side 6
7.2 Haldningar og prinsipp	Side 6
7.3 Kontakt med media	side 7
8.0 Satsingsområde, mål og strategiar	side 8
8.1 Eit godt omdømme kjem innifrå	side 8
8.2 Open og tilgjengeleg	side 8
8.3 Aktiv dialog	side 8
8.4 “Vi i Ulstein kommune”	side 8

1.0 Innleiing

- ▶ Kommunikasjonsstrategien er utarbeidd med utgangspunkt i samfunnsdelen av kommuneplanen for Ulstein kommune 2009 til 2020. Kommunikasjonsstrategien skal bidra til at måla i planen vert nådd.
- ▶ Eit av områda i kommuneplanen, kap 6, er kultur, omdømme og identitet. Målet er å styrke identitet, omdømme, næringsliv, trivsel og bulyst. Ein av dei prioriterte strategiane er å utvikle ein omdømmestrategi for kommunen som organisasjon. Kommunikasjon og omdømme er sider av same sak. Ulstein kommune har valt å starte med ein konkret kommunikasjonsstrategi som ledd i ei heilheitleg omdømmetenking.
- ▶ Ulstein kommune deltok i prosjektet «Sunnmøre i framtida». Prosjektet vart starta i 2009 og har som mål å utvikle Sunnmøre til å bli ein av Norges mest attraktive og leiande regionar innan 2020. Kommunikasjonsstrategien til Ulstein kommune skal samhandle godt med strategiar og tiltak som vert utvikla i dette prosjektet.
- ▶ Kommunikasjonsstrategien er laga for Ulstein kommune som organisasjon. Strategien skal svare på kommunikasjonsutfordringane som kommunen har, og den skal ta utgangspunkt i mulegheitene som finst.
- ▶ Strategien er vedteken av kommunestyret.
- ▶ Kommunikasjon er ikkje eit mål i seg sjølv, men er eit effektivt verkty for å nå måla. Kommunikasjonsstrategien skal bidra til å styrke og utvikle tenesteproduksjonen.
- ▶ Kommunikasjon er ein viktig del av leiarrolla i Ulstein kommune. Kommunikasjonsstrategien skal difor vere et nyttig verkty for alle som er leiarar i kommunen, og gi retning og motivasjon.

- ▶ Mange i Ulstein kommune har delteke aktivt i arbeidet med kommunikasjonsstrategien. Dette vil medverke til at dei om lag 900 tilsette (fast tilsette og vikarar) i kommunen er aktive og offensive ambassadørar for kommunen.
- ▶ Kommunikasjonsstrategien skal gi grunnlag for konkrete kommunikasjonsplanar og operative tiltak.

2.0 Ulsteinsamfunnet

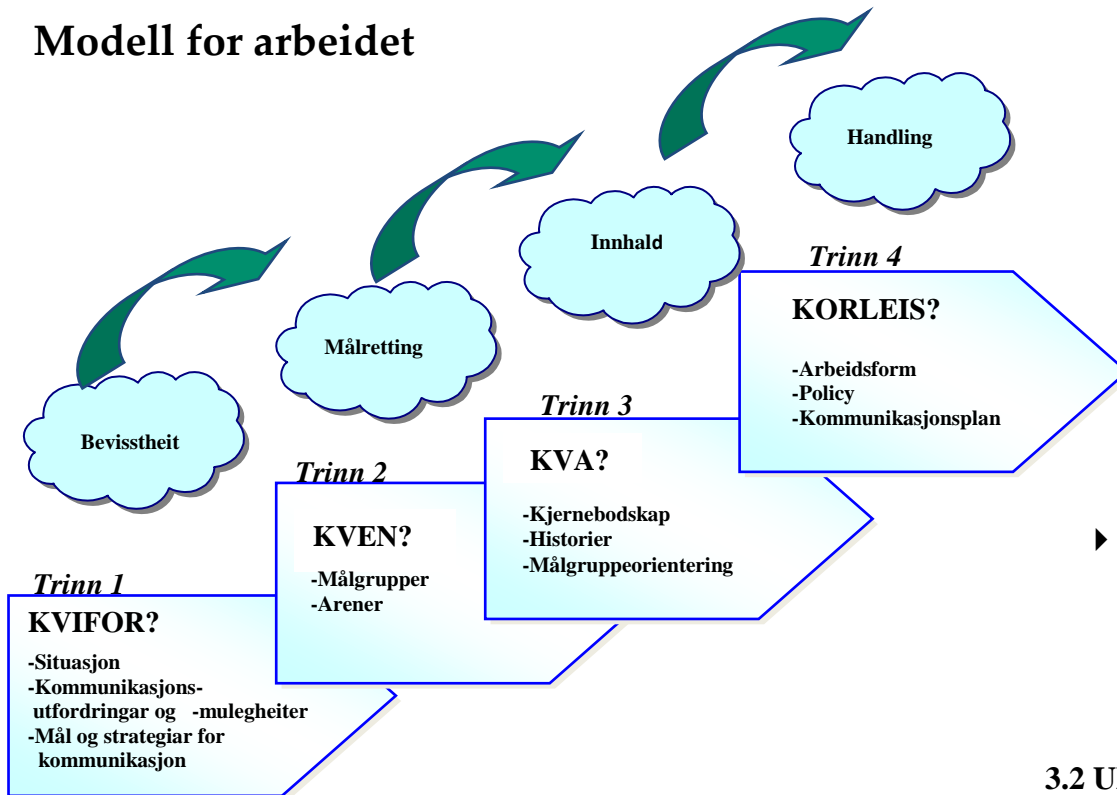
- ▶ I ei tid med stadige endringar og nye utfordringar vil vi også synleggjere positive og langsiktige verdiar forankra i vår kulturelle tradisjon og identitet.
- ▶ Verdigrunnlaget for Ulsteinsamfunnet er tufta på desse fire kjerneverdiane:

Nyskaping, omsorg, rausheit og mangfald.

Kjerneverdiane ligg til grunn for arbeidet med kommunikasjonsstrategi for Ulstein kommune som organisasjon.

- ▶ Ulstein kommune ligg sentralt på Sunnmøre. Det er korte avstandar til Ålesund og mange av nabokommunane. Ulstein kommune har eit sterkt næringsliv. Kultur og idrett står sterkt i kommunen.
- ▶ Det bur i overkant av 8000 innbyggjarar i kommunen, om lag 5000 av desse bur i kommune- og regionsenteret Ulsteinvik.

Modell for arbeidet



høge forventningar til kommunen; frå dei som bur her, frå dei som brukar kommunen sine tenester og frå eit sterkt og aktivt næringsliv. Lag og organisasjonar er viktige medspelarar. Ulstein kommune må sikre god kommunikasjon mot målgruppene slik at samspel og konkrete samarbeidsoppgåver vert løyst på best muleg måte.

- ▶ Ulstein kommune og Ulsteinsamfunnet må framstå attraktivt for dei som allereie bur og arbeider her, og for nye potensielle innbyggjarar og arbeidstakarar. Krava frå desse er at kommunikasjon og marknadsføring av Ulstein som bu- og arbeidsstad er synleg og tydeleg.

3.0 Kommunikasjonsutfordringar

3.1 Meir offensiv og målretta kommunikasjon

- ▶ Kommunikasjonen i Ulstein kommune kan verte meir offensiv og målretta. Kommunen har mange målgrupper og interessentar, og det er ei utfordring å nå alle. Det er også ei utfordring at vi ikkje alltid, og like godt, har avklart forventningane dei ulike gruppene har til oss. Det er i dag

3.2 Ulstein - attraktiv for unge menneske

- ▶ Ei sentral utfordring er å sikre at ungdommar, når dei etter kvart skal etablere seg som unge vaksne med arbeid og familie, ser det som attraktivt å flytte til Ulstein.

3.3 Leiing og kommunikasjon internt

- ▶ Ulstein kommune er ein stor organisasjon med mange tilsette og mange oppgåver som skal løysast. Høge forventningar frå mange krev god leiing og effektiv intern kommunikasjon.

God kommunikasjon mellom tilsette, etatar og avdelingar er nødvendig for å løyse oppgåvene. God avklaring av forventningar internt i organisasjonen er avgjerande.

4.0 Kommunikasjonsmulegheiter

4.1 Kompetanse- og kunnskapsdeling

- ▶ Ved å dele kompetanse, skaper vi ny kompetanse for Ulstein kommune. Vi kan bruke Leiarforum og andre formelle og uformelle møter meir aktivt for å styrke samhandlinga på tvers i organisasjonen.

4.2 Samarbeid og organisering

- ▶ Kommunikasjonsstrategien skal styrke kommunikasjon som leiarverktøy. Den vil også bidra til tydelegare rollefordeling og godt samspel mellom politikarar og administrasjon.
- ▶ Brukarundersøkingar kan vere et godt verktøy for å avklare behov og identifisere mulegheiter for ytterlegare betring av service og kommunikasjon i Ulstein kommune.

5.0 Målgrupper

- ▶ Kommunen har stor aktivitet og mange ulike målgrupper. Det er difor nødvendig at dei viktigaste målgruppene vert identifisert, og i neste omgang dei mest effektive kommunikasjonstiltaka bestemt.
- ▶ I arbeidet med kommunikasjonsstrategien har vi lagt vekt på å sette oss inn i målgruppene sine behov og ståstad; kva dei er opptekne av, og kva som er viktig for dei. Dette arbeidet må fylgjast opp etter kvart som strategitiltak vert prioritert.

- ▶ I inneverande planperiode er dette dei prioriterte målgruppene:

- **Innbyggjarane i kommunen/kommunestyret**
- **Eigne tilsette**
- **Næringslivet**
- **Lag og organisasjonar**
- **Nabokommunane/Kommunereforma**
- **Unge kvinner og menn som (vi vil) skal flytte til Ulstein**
- **Ungdom 15-20 år**



6.0 Overordna mål for kommunikasjon

I Ulstein kommune brukar vi kommunikasjon aktivt for å nå kommunen sine mål og for å styrke og utvikle tenesteproduksjonen i kommunen.

I perioden er fylgjande identifisert som spesielle satsingsområde:

- ▶ **Godt omdømme kjem innanfrå**
- ▶ **Open og tilgjengeleg**
- ▶ **Aktiv dialog**
- ▶ **Vi i Ulstein kommune**



7.0 Rammer

- ▶ Ei rekkje lover og forskrifter gir føringar for kommunen sin kommunikasjon. Dei viktigaste er § 100 om ytringsfridom i Grunnlova, samt Kommuneleva, Offentlegheitslova og Forvaltningslova. Også Arkivlova, Arbeidsmiljølova, Lov om elektronisk kommunikasjon m.fl. gir viktige bestemmande når det gjeld kommunikasjon.
- ▶ Leiarar og tilsette i Ulstein kommune skal kjenne til hovudprinsippa i regelverket. Det gjeld både krav til openheit og informasjon og bestemmelsane om teieplikt og opplysningar som er underlagt teieplikt.

7.1 Ansvar, organisering og arbeidsform

- ▶ Denne strategien er laga for organisasjonen og tenesteområda i Ulstein kommune. Rådmannen har det overordna ansvaret for kommunikasjon i kommunen. Leiar av Kommunikasjonsavdelinga har det operative ansvaret for kommunikasjonstiltaka i regi av kommunen. Kommunikasjon, intern og eksternt, er definert som eit leiaransvar og er ein viktig del av strategisk og operativ leiing.
- ▶ Kommunikasjonsavdelinga er fagleg ansvarleg, koordinator og rådgjevar for arbeidet med kommunikasjon. Leiar av kommunikasjonsavdelinga skal informerast og om muleg verte teken med på råd ved ekstern kontakt frå media, eller når ein leiar aktivt tek kontakt med media. Dette vil sikre god koordinering og konsistent opptreden i kommunikasjonen frå Ulstein kommune.
- ▶ For å sikre offensiv kommunikasjon og felles budskap skal leiar møta og møta i Leiarforum avsluttast med at gruppa bestemmer seg for kva som skal kommuniserast etter møtet; munnleg så vel som skriftleg, internt så vel som eksternt.
- ▶ Retningslinjer og malar gitt i Profilhandboka for Ulstein kommune skal brukast i all skriftleg kommunikasjon, internt og eksternt. Ved spørsmål, eller dersom noko er uklart, skal dette takast opp med kommunikasjonsavdelinga.

7.2 Haldningar og prinsipp

- ▶ Alle tilsette i Ulstein kommune kommuniserer på vegne av kommunen. Leiarar har eit særleg ansvar for kommunikasjon, både internt og eksternt.

- ▶ Den mest verknadsfulle kommunikasjonskanalen er kvar enkelt tilsett i direkte møte med brukarar. God direkte innbyggarkontakt vert skapt gjennom dialogen med dei som bruker tenestene våre. Det er viktig at alle tilsette ser dette, og gjennom det bidreg i kommunikasjonsarbeidet.
- ▶ Kunnskapen kommunen får gjennom tilbakemeldingar frå innbyggjarar og brukarar skal brukast målretta til å forbetre tilbod og tenester.
- ▶ Offentleg informasjon skal vere tilgjengeleg for alle innbyggjarar. Difor nyttar kommunen fleire informasjonskanalar retta mot ulike målgrupper med ulikt nivå på tilgjenge. Elektronisk kommunikasjon skal vektleggast og utviklast.
- ▶ Ulstein kommune skal framstå open og aktiv i sin kommunikasjon.
- ▶ Ulstein kommune brukar nynorsk som skriftspråk.

7.3. Kontakt med media

- ▶ Ulstein kommune legg tilhøva til rette for media ut frå prinsippa om openheit og meiroffentlegheit. Ulstein kommune skal ha eit aktivt og målretta forhold til media, og framstå med tydeleg og koordinert budskap.
- ▶ Ulstein kommune er oppteken av å skape gjensidig tillit og gode relasjonar med media. Media er ei mulegheit til å kommunisere viktige budskap til ulike målgrupper. Ulstein kommune ønskjer å yte god service overfor media sine representantar, og vil legge til rette for journalistane når dei tek kontakt med kommunen.
- ▶ I kontakt med media skal Ulstein kommune vere tilgjengeleg, open, ærleg og rask med tilbakemeldingar og svar.

- ▶ Ulstein kommune skal prioritere å svare på førespurnadar frå media, og media skal få svar innan avtalt tid.
- ▶ Ulstein kommune er oppteken av at budskap skal vere formulert så klart, kort og enkelt som muleg. Budskap skal vere fagleg kvalitetssikra.
- ▶ Bruk den tida du treng før du svarer journalisten, - til avklaring av fakta, budskap og roller. Om muleg, ta kontakt med kommunikasjonsavdelinga. Kommunikasjonsavdelinga skal vere eit serviceorgan overfor media og har saman med rådmannen ansvaret for at rett person uttalar seg på vegne av kommunen med ein koordinert budskap.
- ▶ Ved saker der Ulstein kommune sjølv tek initiativ og kontakt med media, avgjer Kommunikasjonsavdelinga i samråd med dei som er involvert i saka kven som skal vere mediekontakt på vegne av kommunen. Som regel er det rådmannen som er talsperson på vegne av kommunen i administrative spørsmål. Einingsleiarar uttalar seg om saker som gjeld eiga eining. Når medarbeidarar uttalar seg til media skal dei klargjere i kva rolle dei gir sine uttalar. Det er ein god regel å varsle eigen leiar om at ein har uttalt seg. Dersom ein sjølv ikkje er rett person til å kommentere ei sak, er det viktig å yte service ved å be dei ta kontakt med kommunikasjonsavdelinga.



8.0. Satsingsområde, delmål og strategiar

8.1. *EIT GODT OMDØMME KJEM INNANFRÅ*

Mål:

God kommunikasjon internt skal gjere at Ulstein kommune vert tydeleg eksternt.

Strategiar:

- ▶ Vi har klart definerte roller og ansvar for kommunikasjon og omdømmebygging i Ulstein kommune; politikarar, leiarar og alle tilsette.
- ▶ Kommunen sine mål og strategiar skal vere godt kjende og skal brukast aktivt.
- ▶ Vi skal ha ein tydeleg leiarkultur i Ulstein kommune. Det skal vere godt samsvar mellom ansvar og myndigheit. Kommunikasjon internt og eksternt skal vere ein naturleg del av leiaransvaret.

8.2. *OPEN OG TILGJENGELEG*

Mål: Ulstein kommune skal opplevast open og tilgjengeleg.

Strategiar

- ▶ Vi skal sikre gode tenester og god service overfor innbyggjarar og brukarar. Vi skal følgje serviceplakaten. Servicetorget skal ha klart definerte oppgåver. Vi skal ha gode rutinar og god kultur for tilgjenge og responstid på telefon og e-post.

- ▶ Folk skal vite kva dei kan forvente av kommunen, og vi skal vere tydeleg på når dei kan vente svar på ulike henvendelsar.
- ▶ Ulstein kommune skal ha god formell kommunikasjon; godt språk, god sakshandsaming, skriftlegheit og hensiktsmessig val av kommunikasjonskanalar.

8.3. *AKTIV DIALOG*

Mål: Ulstein kommune skal vere i aktiv dialog med andre.

Strategiar:

- ▶ Vi skal legge til rette for at innbyggjarane vert trekt aktivt med i planlegging og utvikling av tenestene i kommunen.
- ▶ Vi skal arbeide aktivt for å få fram dei gode historiene, og vi skal mestre dei utfordrande sakene på ein god og profesjonell måte.
- ▶ Vi skal bruke sosiale medier målretta.
- ▶ Vi skal etablere kontakt, ta initiativ og ha gode relasjonar til lag og organisasjonar, næringslivet og nabokommunane.

8.4. *VI I ULSTEIN KOMMUNE*

Mål: Vi skal ha ei sterk kjensle av ”Vi i Ulstein kommune”.

Strategiar:

- ▶ Vi skal dele det vi lukkast med, og forsterke det som fungerer godt.
- ▶ Vi skal dele kunnskap og kompetanse. Slik skaper vi ny kompetanse og styrkar fellesskapet.
- ▶ Kommunikasjon skal styrkast som ein viktig del av leiarrolla.

