

# TEMAPLAN FOR INFORMASJON OG KOMMUNIKASJON

BERLEVÅG KOMMUNE  
2014-2018



Berlevåg mannsangforening.

## Innholdsfortegnelse

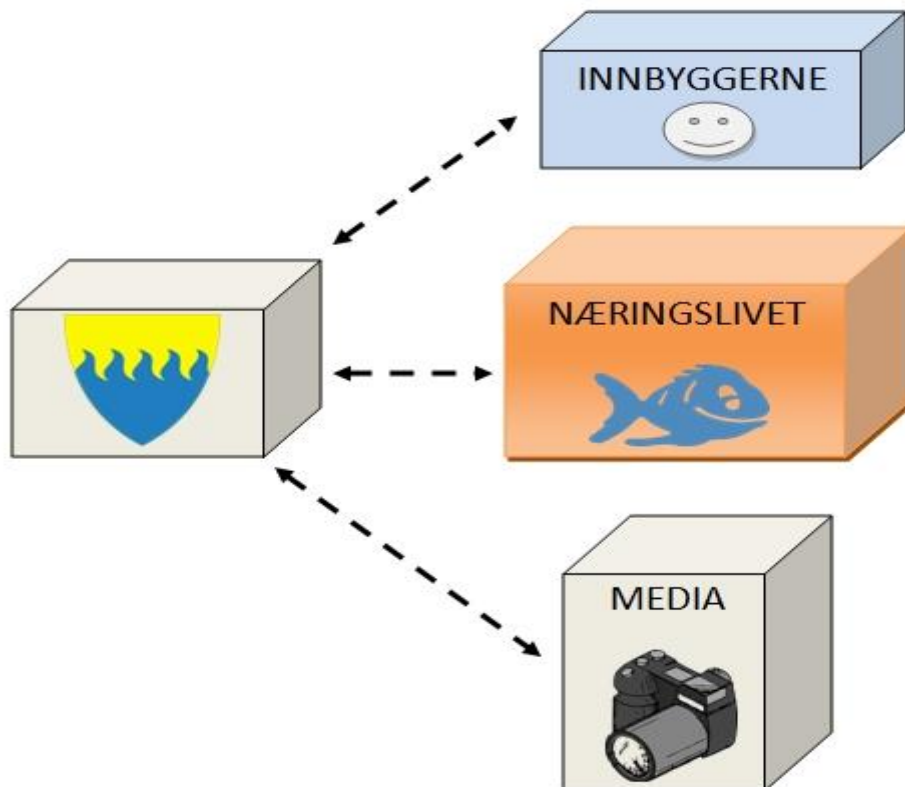
Innledning.....	3
Lovgrunnlag for informasjonsvirksomhet.....	4
Lov om offentlighet.....	4
Forvaltningsloven.....	4
Kommuneloven.....	4
Arkivloven.....	4
Målsetning.....	5
Informasjon og kommunikasjonsmål eksternt.....	5
Ekstern informasjon og kommunikasjon.....	6
Tiltak1:.....	6
Tiltak2:.....	6
Tiltak3:.....	6
Tiltak4:.....	6
Tiltak5:.....	7
Tiltak6:.....	7
Intern informasjon og kommunikasjon.....	7
Tiltak1:.....	7
Tiltak2:.....	7
Tiltak3:.....	7
Kommunikasjonsprinsipper i Berlevåg kommune.....	8
Linjeansvar:.....	8
Lederansvar:.....	8
Retningslinjer for mediekontakt.....	8
Krisekommunikasjon.....	9
Tiltak1:.....	9
Tiltak2:.....	9

## Innledning

Hovedmålet med denne temaplanen er å fastsette mål og strategier for kommunen sin informasjon og kommunikasjonsarbeid og foreslå tiltak som bør iverksettes for å dekke informasjonsbehovet internt og eksternt. Ved utarbeidelsen av denne planen har det vært viktig at man tar høyde for de statlige krav og føringer for kommunal drift der alle skal ha tilgang til informasjon om den offentlige driften av virksomheten.

Hver eneste dag kommuniserer Berlevåg kommune med enkeltpersoner, virksomheter og grupper. Kommunen er tilgjengelig både fysisk med servicekontoret og saksbehandlere og i digitale medier som hjemmesiden og facebook. God dialog er en forutsetning for et godt forhold mellom kommunen, innbyggerne og samarbeidspartnere. Kommunens anseelse er avhengig av at det er samsvar mellom de forventinger innbyggerne har og kvaliteten på tjenestene kommunen leverer.

Berlevåg kommune ønsker med denne temaplanen å utvikle informasjon og kommunikasjon som et verktøy for å nå sine målsetninger på dette feltet. Riktig bruk av informasjon og kommunikasjon internt og eksternt vil bidra til å gjøre kommunen mer effektiv. Man har derfor i dette planarbeidet hatt et særlig fokus på informasjon og kommunikasjon rettet mot næringsliv, media og innbyggere. I tillegg har man sett på tiltak som skal forbedre informasjonsflyten i administrasjonen og mellom det politiske styret og administrasjonen.



## Lovgrunnlag for informasjonsvirksomhet

Det er flere lover som skal legges til grunn for hvordan en offentlig virksomhet skal kommunisere med sine brukere. Man må da ta spesielt hensyn til ”lov om offentlighet”, ”forvaltningsloven” og ”kommuneloven”.

### Lov om offentlighet

Denne loven er et viktig redskap for å sikre allmennheten innsyn i offentlig forvaltning. Loven skal bidra til et levende folkestyre og engasjement. Loven gir media og publikum gode muligheter til innsyn i forvaltningsmessige forhold, dette skaper et åpent samfunn. I utgangspunktet er alle dokumenter sendt til og fra kommunen offentlige og alle har innsynsrett i disse. Alle unntak skal derfor grunngis med lovhjemmel.

### Forvaltningsloven

Forvaltningsloven skal sikre at all saksbehandling skjer på en slik måte at vedtakene som blir fattet blir utarbeidet på best mulig måte. Grunnleggende prinsipper som rettssikkerhet, taushetsplikt, offentlighet og habilitet skal ivaretas. Loven tar også for seg enkeltvedtak og regler for klage og klagemuligheter.

### Kommuneloven

I kommuneloven er det spesielt § 4 og § 23 som tar for seg informasjon og kommunikasjon. Disse lyder som følger:

*§4 - ”kommuner og fylkeskommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltningen.”*

*§23 - ”Administrasjonssjefen skal påse at de saker som legges fram for folkevalgte organer, er forsvarlig utredet, og at vedtak blir iverksatt. Administrasjonssjef skal sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll.”*

Lovverket gir imidlertid kommunen en viss frihet da loven ikke spesifiserer hvordan informasjon og kommunikasjon skal følges opp, det er derfor opp til kommunen selv å iverksette tiltak som gjør at man oppfyller loververket.

### Arkivloven

Der er også andre lover man må ta hensyn til, den viktigste er ”arkivloven” som gir utfyllende krav til offentlig virksomhet. Fylkesmannen, Datatilsynet, Sivilombudsmannen m. fl. har oppfølging og tilsynsansvar som gir dem mulighet til å komme med pålegg dersom man ikke følger statlige retningslinjer.

## Målsetning

De statlige føringene legger sin hovedvekt på at alle skal ha lik tilgang på informasjon og til å delta aktivt i demokratiske prosesser. Alle skal få informasjon om rettigheter, plikter og muligheter der man har en reell tilgang til informasjon om den kommunale virksomheten. Det er også i stadig økende grad lagt opp til et samspill og samhandling mellom offentlige etater og virksomheter. NAV er et godt eksempel på dette.

Kommunen opplever et stadig større krav til standardisering av IKT- verktøy for og lettere kunne samhandle og overføre data mellom offentlige virksomheter. I utarbeidelsen av denne planen er det derfor viktig at man tar høyde for statlige krav og føringer.

Temaplanen for informasjon og kommunikasjon skal brukes av alle ansatte som kommunisere på vegne av kommunen. Temaplanen bygger på serviceerklæringene og de politiske føringene gjennom målkartets seksjon ”brukere og tjenester”.

Berlevåg kommune ønsker å bygge en god dialog med omverden der man legger til rette for en stor grad av kommunikasjon mellom kommunen og innbyggerne og mellom den politiske ledelse, den administrative ledelse og de ansatte.

Berlevåg kommune legger vekt på en toveis kommunikasjon der man kommuniserer med et enkelt og forståelig språk og der informasjonen skal være tilgjengelig gjennom flere kanaler for å nå flest mulig brukere. Dette kan være gjennom skriftlig materiale som brev, brosjyrer, skjemaer og annonser. Elektroniske kanaler som hjemmesiden til kommunen, telefonisk kontakt og e-post. Personlig veiledning gjennom kontakt med servicekontoret og saksbehandlere og gjennom politiske prosesser og saker.

## Informasjon og kommunikasjonsmål eksternt

Berlevåg kommune ønsker med denne planen å skape engasjement og interesse der man bevisstgjøre innbyggerne om mulighetene for påvirkning og deltakelse i kommunens arbeid. Kommunen ønsker også å gjøre innbyggerne bedre kjent med tjenestetilbudene og samtidig gi innbyggerne et realistisk bilde av hva man kan forvente av kommunen.

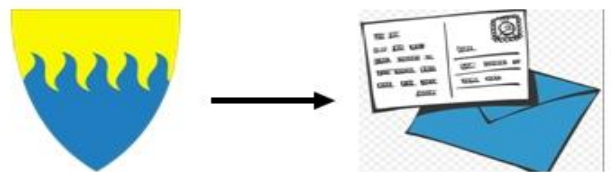
BRUKERE OG TJENESTER
B1: Levere tjenester med vedtatt kvalitet
B1. Kunnskap om brukernes behov B1. Utarbeide informasjons- og kommunikasjonsstrategi B1. Samsvar mellom behov og utførte tjenester
B1. Lett tilgjengelighet B1. God brukertilfredshet B1. Kommunikasjonsstrategi B1. Innføring av Kvalitetslosen
Brukerundersøkelser Aktiv bruk av Kvalitetslosen i organisasjonen
-Brukerundersøkelser med tilfredshet over 75 % - Godkjent informasjons og kommunikasjonsstrategi

## Ekstern informasjon og kommunikasjon

Berlevåg kommune ønsker at de sentrale målgrupper som innbyggere, lag- og organisasjoner, næringslivet, offentlige etater og media skal oppleve at de har en god dialog med kommunen. Dette skal gjøres gjennom å legge til rette informasjonen fra kommunen der man kommuniserer slik at det er forståelig og lett tilgjengelig.

Kommunen skal gjennom informasjon være offensiv, skape engasjement og bidra til deltakelse i beslutningsprosessen og innbyggerne skal være godt opplyst om kommunens tjenester, beslutninger og aktiviteter. Dette gjøres gjennom følgende tiltak:

**Tiltak1:** Den politiske ledelse og administrasjonen skal utarbeide et skriv der man synliggjør kommunens samfunnsrolle og der man orienterer innbyggerne om deres rettigheter, plikter og muligheter. Dette skrevet sendes ut til alle husstander i Berlevåg kommune og posteres på hjemmesiden, også på engelsk.



**Tiltak2:** I løpet av planperioden skal enhetslederne revidere serviceerklæringene. Disse skal etter revisjon distribueres gjennom servicekontoret og digitalt på kommunens hjemmeside.



**Tiltak3:** Hjemmesiden til kommunen skal kontinuerlig oppdateres og videreutvikles der man med en aktualitetstavle informerer innbyggerne. Hjemmesiden skal være kommunens viktigste eksterne informasjonskanal.



**Tiltak4:** Berlevåg kommune skal kommunisere gjennom flere kanaler, inkludert sosiale medier, da spesielt Facebook.



**Tiltak5:**All informasjon fra Berlevåg kommune skal være tydelig, kort og enkel, med vekt på det som er relevant for næringsliv og innbyggerne, samtidig som informasjonen skal være presis og nøyaktig. Den må også være basert på prinsippet om universell utforming. Særlig viktig informasjon skal også publiseres på engelsk.

**Tiltak6:**Kommunen skal, der det er praktisk mulig unngå byråkratspråk som kan være til hinder for forståelse blant næringsliv og innbyggerne. Informasjonens form og innhold må også tilpasses enkeltgruppe

### Intern informasjon og kommunikasjon

Berlevåg kommune ønsker godt opplyste og ansvarsfulle medarbeidere. Da må disse medarbeiderne være informert. En tett dialog mellom ledere og medarbeidere samt utvikling av gode interne kommunikasjonskanaler er viktig for å oppnå dette. Den interne kommunikasjonen har også en sosial funksjon og skaper en følelse av fellesskap og samhørighet der man gir hverandre bekreftelser og ris/ros.

Intern informasjon og kommunikasjon kan både være formell og planlagt, og uformell og ikke-planlagt der alle medarbeiderne i kommunen blir involvert, tatt hensyn til, får medvirke og dermed ta ansvar for kommunens resultat på en måte som styrker jobbfellesskapet og samhørigheten i kommunen.

Kommunen skal ha et sterkt fokus på intern flyt av informasjon mellom medarbeidere, ledere, politiske ledelse og servicetorget. Berlevåg kommunes ansatte skal få den informasjonen de trenger for å gjøre en god jobb, trives og framstå som gode ambassadører for kommunen. Hver enkelt medarbeider har imidlertid ansvar for å holde seg orientert. Dette skal gjøres gjennom følgende tiltak:

**Tiltak1:**Alle ansatte i Berlevåg kommune skal som et minimum inneha grunnleggende digitale ferdigheter, da spesielt kvalitetslosen som er kommunens internkontroll.



**Tiltak2:**Alle ansatte i kommunen skal ha en resultatorientert kommunikasjon for å påvirke holdninger og handlinger, dette vil si at man skal kommunisere med hverandre på et profesjonelt nivå.



**Tiltak3:**Kommunen skal være preget av åpenhet og ha en delingskultur for informasjon som bidrar til gode arbeidsplasser og en god tjenesteyting. Man skal derfor bevisstgjøre

enhetslederne om deres særlige ansvar for å oppmuntre til samarbeid og deling. Man skal også, så langt det er mulig informere internt før eksternt.

## Kommunikasjonsprinsipper i Berlevåg kommune

Kommunikasjonsstrategiens prinsipper bygger på den statlige kommunikasjonspolitikken, kommunikasjonsansvaret er fordelt slik:

**Linjeansvar:** Kommunikasjonsansvaret skal følge linjeprinsippet. Den som har ansvar for en tjeneste, har også ansvaret for informasjon og kommunikasjon knyttet til tjenesten. Hver enkelt avdeling har et selvstendig ansvar for å informere innenfor rammene av sitt fagområde. Alle ansatte skal i tråd med dette prinsippet ha som oppgave å formidle oppover og nedover i organisasjonen informasjon som andre kan ha interesse av, både av positiv og negativ karakter.

**Lederansvar:** Kommunikasjon er et lederansvar, kommunikasjon og informasjon skal derfor være integrert i enhetenes styringsdokument. Dette prinsippet henger nøye sammen med linjeprinsippet. Det skal være et lederansvar å sørge for at informasjonen som blir gitt fra kommunen har en faglig forsvarlig kvalitet. Ledelsen har ansvar for organisering, budsjett, mediekontakt og de overordnede rutinene for informasjonsvirksomhet og kan således ikke delegerer informasjonsansvaret, bare bestemte oppgaver.

Det er enhetslederne sitt ansvar og sørge for at kommunen sine informasjonsmål og strategier blir kommunisert til de ansatte. Enhetslederne er også ansvarlig for å holde seg oppdatert og videreformidle informasjon som berører deres ansvarsområde, både oppover i organisasjonen og internt i enheten.

Kommunikasjonsoppgavene er delt mellom rådmann og organisasjonen på følgende måte:

- Rådmann uttaler seg alene om strategiske og prinsipielle forhold, og om forhold av alvorlig karakter i kommunen.
- Enhetslederne uttaler seg om egne tjenester og egen enhet, med mindre saken er løftet til rådmannen.
- Ansatte kan gi faktaopplysninger fra egen enhet/eget fagområde.
- Under kriser må det vurderes om saken håndteres av enheten eller av rådmannen. I alvorlige kriser har rådmannen kommunikasjonsansvaret.

## Retningslinjer for mediekontakt

Berlevåg kommune ønsker et aktivt og godt forhold til media. Det er likevel nødvendig at kontakten med media er samordnet, og at den følger visse retningslinjer. Informasjonen som gis skal være så presis som mulig:

- Informasjon er et lederansvar. Det er rådmannen som har det overordnede ansvaret for administrasjonens informasjonsvirksomhet, enhetslederne har det daglige ansvaret.
- Enhetslederne har et selvstendig ansvar for å gi informasjon vedrørende egen avdeling.



- Informasjon om enkeltsaker innenfor eget ansvarsområde kan gis av saksbehandleren i samsvar med enhetslederen.
- Politiske kommentarer skal gis av den politiske ledelsen eller de rette politiske organene. Om det oppstår tvil om en politisk sak skal ansatte kontakte sin nærmeste overordnede for man gir informasjon til media.
- Et endelig politisk vedtak gjelder som kommunens offisielle syn.

### **Krisekommunikasjon**

I kommunen er sin kriseplan er informasjonsansvaret gitt til ordføreren. I kriseplanen er det utarbeidet en detaljplan for hvordan informasjonshåndteringen skal skje og hvilke rutiner som skal være innarbeidet.

Berlevåg kommune må være beredt på at kriser og katastrofer kan oppstå når som helst. Derfor må kommunen ha et profesjonelt apparat til å takle dette, også på informasjonssiden. For å ivareta formidlingen av informasjon er det nødvendig at man reviderer rutinene som er beskrevet i kommunens kriseplan. Dette gjelder spesielt presse og informasjonssenter. Dette skal gjøres gjennom følgende tiltak:

**Tiltak1:** Revisjon av kontakt-informasjonen for kommunens kriseplan.

**Tiltak2:** Utarbeidelse av en egen kriseinformasjonsplan som skal inneholde informasjonsstrategi i krisesituasjoner, etablering og drift av pressesenter og etablering og drift av informasjonstjenesten.