

# **Kommunedelplan for informasjon og kommunikasjon**

**2007-2010**

**Vedteke i kommunestyre 21.06. 2007  
Sak 57/07**



**FJELL KOMMUNE**

# Innhaldsliste:

	<b>Samandrag</b>	<b>s. 3</b>
<b>1.0</b>	<b>Mandat og organisering</b>	<b>s. 3</b>
<b>2.0</b>	<b>Visjon og hovudmål/strategiar</b>	<b>s. 5</b>
<b>3.0</b>	<b>Lovgrunnlag for informasjonsverksemda</b>	<b>s. 5</b>
<b>4.0</b>	<b>Samanhangen med andre planar</b>	<b>s. 6</b>
<b>5.0</b>	<b>Status, mål og tiltak</b>	<b>s. 6</b>
5.1	Fem prinsipp for informasjon	s. 7
5.1.1	Kommunikasjonsprinsippet	s. 8
5.1.2	Prinsippet om aktiv informasjon	s. 15
5.1.3	Heilskapsprinsippet	s. 16
5.1.4	Linjeprinsippet	s. 18
5.1.5	Prinsippet om informasjon som leiaransvar	s. 19
5.1.6	Prinsippet om meiroffentlegheit	s. 19
<b>6.0</b>	<b>Informasjonsberedskap/ kriseinformasjonsplan</b>	<b>s. 21</b>
<b>7.0</b>	<b>Oppsummering av mål og tiltak</b>	<b>s. 22</b>
	<b>Referansar</b>	<b>s. 26</b>

## Samandrag:

Hovudmålsetjinga med denne planen er å fastsetja mål og strategiar for kommunen si informasjons- og kommunikasjonsverksemd og foreslå tiltak som bør setjast i verk for å dekkja informasjonsbehovet internt og eksternt. Tiltaka vil i større eller mindre grad omfatta heile den kommunale verksemda.

Viktige mål for den nasjonale informasjons- og kommunikasjonspolitikken er at alle skal ha lik tilgang til å delta aktivt i den demokratiske prosessen. Alle skal få informasjon om rettar, plikter og moglegheiter og ha reell tilgang til informasjon om den offentlege verksemda. Når vi no utarbeider ein eigen informasjons- og kommunikasjonsplan for Fjell kommune, vil det vere viktig at vi tek høgde for dei statlege krava og føringane. På enkelte områder bør vi også ta mål av oss til å vere ein føregangskommune.

Informasjon er ikkje eit mål i seg sjølv, men eit av fleire verkemiddel for at kommunen skal nå sin visjon og sine mål. Fjell kommune har ein visjon om å bli den mest veldrivne kommunen i landet. Kommunen ønskjer å utvikla informasjon og kommunikasjon som eit verktøy for å nå visjonen og måla sine både på kort og lang sikt. Riktig bruk av informasjon og kommunikasjon eksternt og internt skal bidra til å styrkja lokaldemokratiet og gjere kommunen meir effektiv.

Ein har i planarbeidet særleg hatt fokusert på informasjons- og kommunikasjonsbehova til innbyggjarar, media, næringsliv. I tillegg har ein sett på tiltak som kan forbetra informasjonsflyten i administrasjonen og mellom politikarar og administrasjon. Innsyn i den kommunale verksemda, informasjon om tenestene våre og forbetra kommunikasjonen med innbyggjarane er viktige tema.

Når det gjeld budsjettdekning for dei ulike tiltaka i planen, vil det verta utgreidd i samband med eigne saker seinare.

## 1.0 Mandat og organisering

Bakgrunnen for å starte opp arbeidet med ein kommunedelplan for informasjon og kommunikasjon finn ein i Handlingsprogrammet for 2006-2009.

I kapittelet om Rådmannen under Informasjon og kommunikasjon (s. 20) finn vi følgjande tiltak:

” *Betre kommunikasjonen i høve til omgjevnadene.*

- *Utarbeida ein heilskapleg strategi for informasjon og kommunikasjon. 2006.*
- *Utvikla heilskapleg identitet i til dømes brosjyremateriell, informasjonskriv og elektronisk informasjon. 2007.”*

Brucarundersøkingar har tidlegare gjeve oss låg score på dette området, og både administrativt og politisk er det teke til orde for å kome betre i grep med desse utfordringane. Bl.a. tok ordføraren opp temaet i kommunestyret våren 2006.

Å byggje opp ein god informasjons- og kommunikasjonskultur i ein stor organisasjon som Fjell kommune krev at det vert sett fokus på dette både frå administrativt og politisk hald. Ei politisk styringsgruppe og ei administrativ arbeidsgruppe har vore nedsett for å utarbeide eit planforslag. I tillegg har rådmannens leiarteam vore viktige bidragsytarar i prosessen.

Den politiske styringsgruppa har vore samansett slik:

Anita Garlid Johannessen (FRP) - leiar  
Kirsten Kjølén (KRF)  
Espen Strømme (AP)  
Jan Utkilen (SL)  
Lars Paul Foldnes (H) (erstatta Sonja Jacobsen)

Plan – og utbyggingsjefen har vore sekretær for planarbeidet

Både informasjons- og kommunikasjonsomgrepet står sentralt i planen. Medan omgrepet informasjon speglar ein måte å formidla ting på som kun er einvegs, tek kommunikasjonsomgrepet også opp i seg samspelet som finn stad mellom menneske – ein diskusjon mellom to eller fleire partar.

#### **Mandatet for planen (KFF 06.06.2006 – sak 66/06):**

*Planen skal ta utgangspunkt i prinsippet om meiroffentlegheit i forvaltninga og leggje opp til ei framtidsretta utøving av informasjons- og kommunikasjonsarbeidet i kommunen.*

*Planen bør ta føre seg følgjande område:*

- *Prinsipp/strategi for informasjons- og kommunikasjonsverksemda*
- *ekstern informasjon/kommunikasjon*
- *intern informasjon/kommunikasjon*
- *beredskaps-/kriseinformasjon*
- *forholdet til media*
- *organisering og rollefordeling*

*Kvart av områda skal ha eigne mål, delmål og tiltak. Det bør så langt som mogeleg setjast ei kostnads- og tidsramme for kvart av tiltaka.*

## 2.0 Visjon og hovudmål/strategiar:

Fjell kommune sin visjon:

***Fjell kommune skal vera den mest veldrivne kommunen i landet.***  
Informasjons- og kommunikasjonsplanen skal leggja opp til mål og tiltak som skal støtta opp under denne visjonen.

Ein har vald å leggja to hovudstrategiar til grunn for informasjonsverksemda i Fjell:

- 1. Følgje dei overordna prinsippa i den statlege informasjonsstrategien**
- 2. Følgje prinsippa i e-kommune 2009 for elektronisk informasjon og kommunikasjon**

Fjell kommune sin informasjons- og kommunikasjonsplan har vald å leggja den statlege informasjonsstrategien til grunn for si verksemd innan dette området. Ein har vald å følgja dei fem prinsippa for statleg informasjon og utarbeida eigne mål og tiltak i tråd med desse prinsippa.

Statleg IKT-politikk legg opp til at nettbaserte tenester skal vera hovudløysinga for å utføra oppgåver der det let seg gjera. Fjell kommune ønskjer å følgja opp dette i si verksemd.

## 3.0 Lovgrunnlag for informasjonsverksemda

Det er fleire lover som skal leggjast til grunn for korleis ei offentleg verksemd skal kommunisera med omveda.

### **Lov om offentlegheit**

Denne lova er eit viktig reiskap for å sikra ålmenta innsyn i offentleg forvaltning. Lova skal bidra til eit levande folkestyre og engasjement. Lova er særskild viktig for å gje media og publikum sjansen til innsyn i forvaltningsmessige forhold og for å kunna avdekka forhold som kan vera kritikkverdige.

I utgangspunktet er alle dokument sendt til og frå kommunen offentlege og alle har innsynsrett i desse. Alle unnatak skal derfor grunngjevast med lovheimel. Kommunen kan også vedta prinsipp om meiroffentlegheit. Det betyr at ein skal vurderer om informasjon det i utgangspunktet er lovheimel for å ikkje offentleggjera, likevel kan offentleggjerast.

### **Forvaltningslova**

Forvaltningslova skal sikra at all sakshandsaming skjer på ein slik måte at vedtaka som vert fatta vert utgreidd på beste måte. Grunnleggjande prinsipp som rettstryggleik, teieplikt, partsoffentlegheit og habilitet skal ivaretakast. Lova tek også føre seg enkeltvedtak og reglar

for klager og klagehandsaming

### **Kommunelova:**

I følgje kommunelova § 4 skal ”kommuner og fylkeskommuner drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltningen.” Lova seier ikkje noko om korleis dette skal følgjast opp, så det er derfor opp til kommunen sjølv å setja i verk tiltak som gjer at lova vert oppfylt.

Også § 23 seier noko om informasjonsansvaret ein kommune har når det gjeld forsvarleg utgreiing og iverksetjing av vedtak: ”Administrasjonssjefen skal påse at de saker som legges fram for folkevalgte organer, er forsvarlig utredet, og at vedtak blir iverksatt. Administrasjonssjefen skal sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjer, og at den er gjenstand for betryggende kontroll.”

### **Nasjonale planar og organ**

Vi har også ei rekkje særlovar som td. Arkivlova som gjev utfyllande krav til verksemda. Fleire statlege organ som Fylkesmannen, Datatilsynet, Sivilombudsmannen m.fl. har oppfølgings- og tilsynsansvar som gjev dei høve til å kome med pålegg som også kan kome inn under informasjonsverksemda til kommunen.

## **4.0 Samanhengen med andre planar**

Informasjons- og kommunikasjonsplanen er ein tematisk plan med status som kommunedelplan etter plan- og bygningslova.

Å utarbeide ein overordna informasjons- og kommunikasjonsplan vil gje kommunen ei betre samordning av detaljplanane som er knytt opp mot dette området. Planen vil også vera eit grunnlagsdokument for arbeid med handlingsprogram og økonomiplan.

Hensikta med informasjonsplanen er å fastsetja mål og strategiar for kommunen si informasjons- og kommunikasjonsverksemd og foreslå tiltak som bør setjast i verk for å dekkja informasjonsbehovet internt og eksternt. Tiltaka vil i større eller mindre grad omfatta heile den kommunale verksemda.

Dei fleste kommunale planar og strategiar vil på eit eller anna nivå har betydning for informasjons- og kommunikasjonsutøvinga vår. Planen grip direkte inn i t.d. arkivplanen, IKT-strategien, retningslinjer for mediekontakt, beredskapsplanen, GIS/Geodataplanen.

## **5.0 Status, mål og tiltak**

Informasjons- og kommunikasjonsomgrepet vert ofte brukt om kvarandre. Ein måte å skilje dei på er å seia at kommunikasjon seier noko om prosessen, medan informasjon er produktet eller budskapen. Informasjon er dermed det som vert formidla i ein kommunikasjonsprosess.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Sjå: Informasjonspolitik for statsforvaltningen, 2001.

Viktige mål for den statlege informasjons- og kommunikasjonspolitikken er at alle skal ha lik tilgang til å delta aktivt i den demokratiske prosessen. Alle skal få informasjon om rettar, plikter og moglegheiter og ha reell tilgang til informasjon om den offentlege verksemda. Den statlege informasjons- og kommunikasjonspolitikken legg opp til ei stadig aukande grad av samspel og samhandling mellom offentlege etatar og verksemder. NAV som er ei samordning av trygdeetaten, arbeidskontor og sosialetat er oppretta. Nettbaserte løysingar som innbyggjarportalen "Mi side" skal gjere tilgangen til off. tenester lettare tilgjengeleg. I tillegg vil kommunane kunne oppleve stadig større krav til standardisering av IKT-verktøy for lettare å kunne samhandla og overføre data mellom offentlege verksemder.

Når kommunen no utarbeider ein eigen informasjons- og kommunikasjonsplan, vil det vere viktig at ein tek høgde for dei statlege krava og føringane. På enkelte områder bør kommunen også ta mål av seg til å vere ein føregangskommune.

Informasjon er ikkje eit mål i seg sjølv, men eit av fleire verkemiddel for at kommunen skal nå sin visjon og sine mål. Kommunen ønskjer å utvikla informasjon og kommunikasjon som eit verktøy for å nå visjonen og måla sine både på kort og lang sikt. Riktig bruk av informasjon og kommunikasjon eksternt og internt skal bidra til å styrkja lokaldemokratiet og gjere kommunen meir effektiv.

Tilbakemeldingar frå ulike brukargrupper som politisk og administrativ leiing, brukarar, media, næringsliv og tilsette, har gjeve nokre viktige innspel på kva for område dei meiner Fjell kommune kan bli enno betre på i si informasjons- og kommunikasjonsverksemd:

- Serviceerklæringar eller tenesteskildringar med brukargaranti som avklarar forventningane til kommunens tenesteproduksjon.
- Betre samordning av intern og eksternt kommunikasjon
- Ei sterk formell organisering av informasjonsflyten må vektast i høve til behovet for rask og målretta informasjon
- Eigne strategiar for informasjonshandtering til grupper med særskilde informasjonsbehov som media, næringsliv, lag- og organisasjonar.
- Kommunen må vere betre budd på ei framtid med velinformerte brukarar som er medvitne sine rettar og i større grad ønskjer å gjera seg nytte av dei.
- Ein må peike på klare kjenneteikn ved merkevaren Fjell kommune. Desse må grunnjevast på ein utfyllande måte og vektast i profileringa av kommunen.
- Bevisst og grunnjevnen haldning til meiroffentlegprinsippet
- Oppdatert og mangfaldig informasjon om aktivitetar og viktige hendingar i kommunen
- Større tilgjenge og proaktiv haldning til offentleg informasjon
- Velfungerande og effektivitetsfremjande intern informasjonslogistikk.

## 5.1 Fem prinsipp for informasjon

Vår informasjonsverksemd skal tuftast på dei fem prinsippa for statleg informasjon<sup>2</sup>:

- Kommunikasjonsprinsippet
- Prinsippet om aktiv informasjon
- Heilskapsprinsippet
- Linjeprinsippet

---

<sup>2</sup> Sjå Informasjonspolitik for statsforvaltninga, Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001

- Informasjon som leiaransvar

I tillegg skal Fjell kommune praktisera prinsippet om meiroffentlegheit i si verksemd.

### **5.1.1. Kommunikasjonsprinsippet:**

Kommunikasjonsprinsippet betyr at kommunen si verksemd skal byggje på god dialog med omverda. Det skal leggjast til rette for stor grad av kommunikasjon mellom leing og tilsette, og mellom innbyggjarar og kommune. Kommunikasjonen skal fungere tovegs. Det skal leggjast vekt på et enkelt og forståelig språk i informasjonen frå kommunen, og informasjonen skal vera tilgjengeleg gjennom fleire kanalar. Desse kan vera skrifteleg materiale som brev, brosjyrar, skjema og annonsar, via telefon og elektroniske kanalar som nettsider og e-post og ved personleg rettleiing gjennom kontakt med Servicetorget og sakshandsamarar og gjennom politiske prosessar og saker.

Det er fullt mogeleg å hevde at kommunen i dag praktiserer kommunikasjonsprinsippet. Vi gjennomfører brukarundersøkingar på ulike tenesteområde, vi gjennomfører meiningsmålingar innan ulike temaområde og vi føl opp saker med tilbakemelding til involverte partar om vedtak og svarar på spørsmål. Men det er ikkje gjort noko systematisk forsøk på definere kva vi legg i omgrepet ”god dialog.” Tilbakemeldingane vi har fått frå publikum gjev oss heller ikkje særleg gode skussmål på informasjonshandteringa vår og peikar på mange område der vi har forbettringspotensiale.

Ein kan sjå på prinsippet ut frå tre sentrale perspektiv for Fjell kommune:

#### **Kommunikasjonsprinsippet i eit eksternt perspektiv**

Kommunen sine sentrale målgrupper eksternt som publikum/brukarar, lag- og organisasjonar, næringsliv, off. etatar og media m.v. skal oppleve at dei har ein god dialog med kommunen. Dette skal gjerast gjennom å leggja til rette informasjonen frå kommunen og kommunikasjonen mellom målgruppa og kommunen slik at den er forståeleg og lett tilgjengeleg.

Dette betyr at kommunen ikkje berre må henta inn kunnskap om innbyggjarane og partane sine informasjonsbehov og -ønskjer, men dei må setje i verk tiltak slik at desse behova og ønskja vil bli imøtekomne. Skal vi bli betre på informasjon om rettar og plikter, vil det krevje at vi er klarare på å kommunisere dette. Tenesteskildringar med brukargaranti innan ulike tenesteområde kan vere eitt tiltak. Dette må så kommuniserast på ein lettfatteleg måte og gjerast lett tilgjengeleg gjennom dei kommunikasjonskanalane som kommunen disponerer.<sup>3</sup> Ein kan også sjå føre seg at ein brukar lokalmedia for å informere om viktige hendingar, møter, vedtak, nye tilbod og nye retningslinjer. Kort sagt viktig kommunal informasjon til innbyggjarane som kjem i tillegg til den lovpålagde informasjonen.

Næringslivet i kommunen har gjennom ulike brukarundersøkingar gjeve oss tilbakemeldingar på at dei er misnøgde med korleis kommunen informerer og legg til rette for dei.<sup>4</sup> Informasjonen som finns er ofte for lite strukturert og vanskeleg å få tak i hevdar dei. Kommunen bør derfor gå i dialog med næringslivet for å finna tiltak som kan betra på dette. Å leggja til rette for nettbasert informasjon tilpassa denne målgruppa kan vera eit tiltak.

---

<sup>3</sup> Eks: Brev, dokument, tlf., skjema, nettsider, e-post, brosjyrar, informasjonsavis, direkte dialog, avisannonser, folkemøte m.v.

<sup>4</sup> Sjå TNS gallup sin rapport: Evaluering av politisk organisering i Fjell kommune, 2007

### **Regional informasjons- og kommunikasjonssatsing.**

Fjell, Sund og Øygarden sitt interkommunale næringsutviklingsselskap Gode sirklar arbeider bl.a. med å utvikle gode verktøy for den regionale informasjons- og kommunikasjonssatsinga. Eit av prosjekta som er i støypeskeia er ein internettportal med fysiske uttrykk. Dette kan bli ein viktig kommunikasjonskanal både for offentleg informasjon og med tanke på turist- og næringsbasert informasjon. Fjell kommune stiller seg positiv til at det vert tenkt nytt i høve til dette området, men ønskjer at Gode Sirklar tar ansvaret for å utvikla dette vidare.

### **Sentrale kanalar og møteplassar**

Dersom vi legg opp vår informasjonsstrategi på bakgrunn av brukarundersøkingar, meiningsmålingar og andre typar tilbakemeldingar, vi gjennomfører informasjonstiltak tilpassa målgruppa og ikkje minst undersøker om informasjonen faktisk har nådd fram, vil vi vere langt på veg til å kunne etterleva kommunikasjonsprinsippet. Servicetorget og nettsidene våre bør vere dei mest sentrale møteplassane og kanalane for tovegs kommunikasjon.

**Mål: informasjonen frå kommunen og kommunikasjonen mellom publikum og kommunen skal vera tilpassa målgruppa og vera lett tilgjengeleg.**

#### **Tiltak:**

- I løpet av planperioden skal kommunen ha utarbeidd tenesteskildringar med brukargaranti på utvalde områder som skal gjerast tilgjengeleg for brukarane. Dei ulike avdelingssjefane skal ha ansvar for at dette vert gjort.
- Fjell kommune skal i samarbeid med næringslivet i kommunen arbeida for å finna kommunikasjonstiltak som kan gjera samordning og tilrettelegginga betre. T.d. tilby næringslivet ein kommunal vekerapport frå ordføraren. Servicetorget i samarbeid med ordførar/tiltakssjef skal ha ansvar for dette.
- Fjell kommune skal minst ein gong pr. måned ha ei annonse i lokalmedia med viktig kommunal og offentleg informasjon. Servicetorget skal ha ansvar for gjennomføringa.

**Mål: IKT skal gjera samhandlinga mellom kommunen og publikum enklare**

#### **Tiltak:**

- Internettsidene til kommunen skal kontinuerleg vidareutviklast og m.a. følgja opp nasjonale strategiar for tovegskommunikasjon med brukarane knytt til "Mi side". Servicetorget i samarbeid med IKT skal ha ansvaret for dette.

**Mål: kommunen skal sikra publikum og media korrekt og rask informasjon om si verksemd**

#### **Tiltak:**

- Nettsidene skal oppdaterast dagleg og vera så aktuelle at dei vert kommunen sin viktigaste eksterne informasjonskanal.
- Kommunen si leiding skal syta for profesjonell og rask handtering av media. Servicetorget skal aktivt ta initiativ for å ”selja inn” saker og tema som er sentrale å få belyst ovanfor publikum.

### **Internt perspektiv**

Internt i kommunen betyr kommunikasjonsprinsippet at det skal leggjast til rette for god intern dialog, både skriftleg, elektronisk og munnleg. Alle tilsette skal gjevast høve til å orientere seg om informasjon som er relevant for dei.

### **Servicetorget som informasjonsknutepunkt**

I dag er kommunen sin informasjon flyt internt i stor grad knytt opp mot servicetorget. Der er Informasjonseininga, politisk sekretariat og kundeskranke/ekspedisjon sentrale informasjonsknutepunkt. Servicetorget vart oppretta i 2004 som ein del av den administrative omorganiseringa i kommunen. Då Fjell kommune etablerte servicetorget, var hovudmålsetjinga at dette skulle vera ”døra inn” til resten av organisasjonen. Alle telefonar, førespurnader frå brukarar osv. skal rutast inn i servicetorget for så å takast hand om der. Eller silast og sendast vidare til rett instans dersom det ikkje let seg gjere å svara på førespurnaden der. Med dette som utgangspunkt, vil det vere rett å definere heile servicetorget som ei informasjonseining, der dei ulike einingane i servicetorget til saman skal stette dei informasjons- og kommunikasjonsbehova som brukarar, kundar og tilsette har. I tillegg er sjølvstøtt interninformasjon/kommunikasjon eit ansvar som kvar einskild tilsett har, både å oppsøkje informasjon og å gje informasjon – jfr. pkt. 4 i dei fem kommunikasjonsprinsippa. Det er også eit klart leiaransvar som bør følgjast opp slik intensjonen i pkt 5 i dei fem kommunikasjonsprinsippa legg opp til.

### **Publikumsevaluering**

TNSGallup gjennomførde i februar 2007 ei spørjeundersøking blant innbyggjarar, politikarar, næringsliv og lag og organisasjonar i Fjell kommune. Bakgrunnen for undersøkinga var å evaluere den politiske organiseringa som vart gjennomført i kommunen i 2003. Dei vart mellom anna spurde om kor tilfreds ein er med kommunen i forhold som samordning, serviceorientering og informasjon. Undersøkinga gjev oss tilbakemeldingar på kva områder kommunen er gode og kor ein har utfordringar å ta tak i.

Berre 20% av innbyggjarane i Fjell svarte at dei kjende til at det hadde skjedd ei stor politisk omorganisering i kommunen. Enda færre kjende til innhaldet i endringane. Dette kan tyda på at informasjonen om endringane har vore for dårleg kommunisert og at kommunen her har ei stor utfordring når det gjeld innbyggjarkontakt.

Brukarundersøkingar syner at 25% av innbyggjarane har budd i kommunen i mindre enn fem år og 50% har budd her mindre enn 15 år. Det tek tid å bli kjend med kommunen sin og den politiske styringa. Eit godt tiltak kommunen har teke i bruk for å informera nye innbyggjarar, er at alle får ei velkomstbrosjyre frå kommunen i posten. Den inneheld m.a kontaktinformasjon og fyldig informasjon om dei kommunale tenestene. Men det å ha eit servicetorg som fungerer som døra inn til organisasjonen, kan likevel vera eit tiltak som gjer det lettare å kommunisera med kommunen. Slik får ein den informasjonen og rettleiinga ein treng på ein plass og informasjonen er samordna.

Når det gjeld næringslivet, hadde dei som eit av sine største ankepunkt mot kommunen at dei kommunale einingane er for lite samordna. Serviceorienteringa er i følgje denne gruppa heller ikkje blitt betre dei siste åra. Her kan også servicetorget tenkjast inn i ei meir aktiv rolle. Dersom næringslivet i stor grad berre treng å forhalda seg til servicetorget eller nettsidene for å få den informasjonen og hjelpa dei treng, kan kanskje dette gjere kontakten med kommunen enklare og meir effektiv.

Men for at servicetorget skal fungere som hovudkanalen for informasjon til og frå organisasjonen, er dei sjølvsagt igjen avhengige av god informasjons- og kommunikasjonsflyt i heile kommuneorganisasjonen.

### **Serviceorgtrappa**

Når vi no skal sjå på den vidare satsinga på servicetorget som informasjonsknutepunkt, kan det vere føremålstenleg å sjå satsinga eller nivået opp mot den såkalla "serviceorgtrappa" som seier noko om nivået på den servicen som blir ytt der.

**Trinn 1:** Resepsjonsteneste - generell informasjon i form av utlevering av informasjonsbrosjyrar, søknadsskjema, henvisning vidare m.m.

**Trinn 2:** Informasjonsteneste / opplysningsteneste m.a. å leggje ut dokument frå den kommunale administrasjonen og dei politiske organa for innsyn

**Trinn 3:** Individuell informasjonsrådgivning – generell rådgjeving som ikkje er knytt til ei sak brukaren har i forhold til kommunen

**Trinn 4:** Førebuande sakshandsaming inneber individuell rettleiing om t.d. korleis ein søknad skal fyllast ut, kva vedlegg som er nødvendige og korleis søknaden vil bli handsama, men ingen vurdering av muleg utfall

**Trinn 5:** Regelstyrt sakshandsaming – eittrinns sakshandsaming der det ikkje er krav til vurderingar eller skjønn, t.d. barnehagesøknader, skjenkesaker, tilskotsaker etter gjeve regelverk m.m.

**Trinn 6:** Skjønnsmessig myndigheitsutøving. Dvs. sakshandsaming som krev bruk av skjønn og vurdering slik at handsaming og utfall ikkje kan lesast enkelt ut av reglene som skal brukast. Tidsbruk er også ein vesentleg faktor her.

### **Innspel frå fagleiarane**

Dei ulike fagleiarane på servicetorget har gjennom personlege intervju kome med sine innspel på status og utfordringar. I tillegg vart det gjennomført eit fellesmøte om temaet der også Servicetorgsjefen deltok og kom med innspel.

### **Informasjonseininga**

Mykje av eininga sitt arbeid er knytt opp mot oppdatering/vedlikehald av nettsidene til kommunen. Andre sentrale arbeidsoppgåver er Komposten og Fjell nett no, biletarkiv, overordna brosjyrer og presentasjonar, oppdatering av eksterne tlf. katalogar, korrekturlesing av off. dokument, tilrettelegging av ulike store arrangement m.m. Eininga driv i mindre grad aktiv innhenting av informasjon frå organisasjonen sjølv, men legg opp til ei stor grad av informasjonsinnspel frå resten av organisasjonen. Eininga ser at dei har utfordringar knytt til at informasjonsinnspela kan bli lite systematiske. Dei har i dag lite ekstern publikumskontakt. Om ein ønskjer at eininga i større grad skal vera ein vidareformidlingskanal eksternt og til organisasjonen elles, bør ein setje inn tiltak som kan bidra til dette.

**Politisk sekretariat** har ansvar for den administrative delen av den politiske saksgongen som politisk møteaktivitet, sakspapir, vedtaksinformasjon. Eininga har mange gode verktøy og

rutinar for informasjonsformidling, bl.a. elektronisk publisering av saksdokument på internettssidene til kommunen. Men ein ser likevel eit behov for at informasjonsflyten internt i servicetorget kunne vore betre. Eit godt system for tilgjengeleggjing og oppdatering av den informasjonen ein har, bør stå sentralt i ei vidareutvikling av den interne informasjonsflyten.

Når det gjeld **postmottak/arkiv** er dette ein av hjørnesteinane i den interne informasjonslogistikken. Alle dokument som kjem inn til Rådhuset vert opna, registrert og scanna før det vert sendt vidare til mottakar. Og mengda post aukar år for år. Frå 2005 til 2006 auka t.d. talet på innkomen post med nærare 2000 dokument utan at postmottaket vart tilførd fleire ressursar<sup>5</sup>. I tillegg har ein no innført fulltekstpublisering av alle offentlege dokument, noko som har ført til ekstra kontrollarbeid. For at postmottaket ikkje skal bli ein ytterlegare flaskehals, er det særskilt viktig at dei har naudsynnte personalressursar og teknologisk utstyr som gjer at ein heile tida er à jour med postføringa. At den interne postgongen er så rask som mogeleg, er særskilt viktig for at sakshandsamarane skal klara å halda sine tidsfristar overfor kundane.

Servicetorget er kommunen si førstelinjeteneste når det gjeld informasjonshandtering. Det er til **telefonsentralen eller ekspedisjonen** dei fleste førespurnadane frå brukarane kjem og anten vert handtert der eller sendt vidare til "baklandet" om det er naudsynt. Kundevertane er avhengig av at informasjonen frå baklandet er oppdatert og at ein informerer ekspedisjonen om at ein er ute av kontoret, eller om at ein venter besøk. Tlf. sentralen er heilt avhengig av at dei tilsette brukar systema for fråværsmarkering og logger seg ut når dei er i møte, eller vekke. Slik kan dei gje publikum betre service. Det same gjeld bruk av sakshandsamarplattforma ePhorte. Ekspedisjonen opplever også dei får for lite informasjon når det kjem nyttilsette.

**Tabell:** Tal på innkomande telefonar til telefonsentralen og tal på oppgåver ekspedisjonen løyste for ulike avdelingar i løpet av ei tilfeldig vald veke i mars 2007.

	<b>Ekspedisjonen i Servicetorget vekesnitt</b>	<b>Telefonsentralen vekesnitt</b>	<b>Avdelingsvise førespurnader</b>	<b>Avdelingsvise førespurnader</b>
	Tal på førespurnader løyst for avdeling	Innkome samtalar tilvist til avdeling	til, og tilvist frå, servicetorget	via servicetorget prosentvis fordeling
<b>Servicetorgsjefen</b>	240	268	508	23,8
<b>Sosialsjefen</b>	113	362	475	22,2
<b>Plan- og utbyggingssjefen</b>	87	294	381	17,9
<b>Økonomisjefen<sup>6</sup></b>	4	171	175	8,1
<b>Skulesjefen</b>	26	111	137	6,4
<b>Eigedomssjefen</b>	18	75	93	4,3

<sup>5</sup> Intern kartlegging utførd i 2007

<sup>6</sup> Merk: Kartlegginga fall saman med utsending av faktura for kommunale avgifter som generer mykje førespurnader

<b>Omsorgssjefen</b>	9	74	83	3,9
<b>Personalsjefen</b>	11	71	82	3,8
<b>Barnehagesjefen</b>	13	38	51	2,4
<b>Kyrkjekontoret</b>	13	24	37	1,7
<b>Helsesjefen</b>	10	24	34	1,6
<b>Rådmannen</b>	3	24	27	1,3
<b>Fjell bustadstifting</b>	6	18	24	1,1
<b>IKT-sjefen</b>	10	14	24	1,1
<b>Ordførar</b>	0	8	8	0,4
<b>Totalt:</b>	563	1576	2139	100

For å få eit bilete på informasjonsflyten i organisasjonen, var telefonsentralen beden om å registrere alle innkomande telefonar og merke av til kva for avdeling dei sende den vidare til i løpet av ei tilfeldig vald veke. Ekspedisjonen i servicetorget registrert i same veke alle førespurnader og kva for avdeling dei løyste ei oppgave for.

Som vi ser av tabellen, er godt over 70% av alle førespurnader via rådhuset knytt opp til fire avdelingar: Servicetorget, Sosialsjefen, Plan- og utbyggingsjefen og Økonomisjefen. Dette gjev oss ein peikepinn på kva for avdelingar som har det største publikumstilfanget, eller kundegrunnlaget, om ein vil. I ei kartlegging av servicetorget vil det derfor vere naturleg at desse fire avdelingane inngår med tanke på om servicetorget kan gjera meir for avhjelpa sakshandsamarane.

Sakshandsamarane får, i tillegg til førespurnader som kjem inn til kommunen via telefonsentralen eller vert løyst i ekspedisjonen, mange førespurnader direkte. Dei har mange kundar som ringjer eller sender e-post dersom dei kjenner telefonnummer eller e-postadressa. I tillegg har ein ei rekkje interne førespurnader. Som eit døme på dette registrerte tre einingar på Plan- og utbyggingsavdelinga sine førespurnader i ei tilfeldig vald veke som ikkje kom gjennom servicetorget. Kart- og oppmåling hadde eit vekesnitt på 94 førespurnader i tillegg, Areal og regulering hadde 238 og Byggesak 144. Desse einingane har, ut frå dette døme, altså fleire førespurnader direkte enn dei får gjennom servicetorget. Og ein kan tenkje seg at dette er likt for andre avdelingar også. Det er viktig å ta omsyn til dersom ein skal sjå på korleis servicetorget skal fungere optimalt som "døra inn" til organisasjonen.

#### **4. Mål: Servicetorget skal vera kommunen sin viktigaste formidlingskanal for overordna informasjon og kommunikasjon både internt og eksternt.**

##### **Tiltak:**

- Servicetorget skal ha overordna ansvar for: Medie-/informasjonsrådgjeving, trykte publikasjonar, brosjyrar og informasjonsmateriell, annonsar og årsmelding, design og grafisk profil, oppdatering og vidareutvikling av inter- og intranettsidene til kommunen, politisk informasjon og utvikling og drift av demokratiske kommunikasjonskanalar.
- Det skal gjennomførast ei kartlegging av Servicetorget sin funksjon, organisering og kompetanse. Kartlegginga skal gje svar på korleis Servicetorget må organiserast og bemannast og kva som vert kravd av kompetanseheving for å kunna nå målet.

#### **Intranettet som kunnskapsbank**

Ein viktig informasjonskanal internt i mange store organisasjonar er eit velfungerande intranett. Fjell kommune har pr. i dag eit intranett der oppdateringa skjer ved at det er opp til kvar einskild tilsett å leggja ut informasjon som ein finn kan vera nyttig for andre. Faren her er at informasjonstilfanget og oppdateringsfrekvensen kan bli lite systematisk. Å endra intranettportalen frå å vera ein rein informasjonsdelingskanal til å bli ein stad for samhandling og kunnskapsdeling bør derfor bli eit mål. Dette vil også krevje at servicetorgsjefen evt. i samarbeid med informasjonsleiar vert tillagt det overordna innhalds- og utviklingsansvaret. Dette vil likevel ikkje erstatta avdelingsleiarane sitt sjølvstendige ansvar for å formidle og leggje til rette for at den avdelingsvise informasjonen vert tilgjengeleggjort.

Når verksemder begynte å utvikle intranett for ein del år sidan, var det nettopp for å lette tilgangen på informasjon for dei tilsette. Men intranettsystema har no utvikla seg til å kunne bli eit startpunkt for all elektronisk samhandling. Ein kan sjå føre seg at intranettet er startside eller inngangsportalen til PC'en. Det er der ein finn alt ein før hadde på skrivebordet, alt som før låg på startknappen av katalogar, filer, dokument, program, arbeidsverktøy og databasar. Dette kjem i tillegg til at nettet er ein sentral kommunikasjonskanal for utveksling av informasjon.

For at eit intranett skal bli brukt på jamleg basis, er det sentralt at det har gjennomgåande integrasjon med arbeidsprosessane til verksemda. I dag har avdelingane i kommunen mange IKT-verktøy tilgjengelig gjennom fleire ulike grensesnitt. Dei tilsette utfører samtidig mange omfattande arbeidsprosessar som krev organisering av store informasjonsmengder. Problemstillinga som bør sjåast grundigare på, er korleis dei IKT-verktøya som i dag er tilgjengeleg i kommunen vert nytta, sett opp mot dei arbeidsprosessane og kommunikasjonsbehova ein finn i avdelingane. For å kunne gjere dette, må ein nærast sjå på alle tilsette som potensielle utviklarar av systemet, og ha faste rutinar for å samla innspel frå dei enkelte for å heile tida forbetra systemet. Dette set krav til evaluering av eksisterande IKT-løysingar, tilbakemeldingar, brukarundersøkingar og kartlegging av behov. Ein kan tenkja seg virtuelle arbeidsmiljø der ein enkelt kan samanlikne arbeid og resultat, dele erfaringar og kompetanse innan eiga yrkesgruppe eller med andre fagmiljø. For t.d. servicetorget, som er avhengig av innsyn i dei fleste delane av den kommunale verksemda for å kunne yta fullgod service, vil dette vera ein stor fordel.

## **5. Mål: Fjell kommune sitt intranett skal vera dei tilsette sin viktigaste informasjons- og kommunikasjonskjelde.**

### **Tiltak:**

- Servicetorget i samarbeid med IKT får ansvar for å utvikla ein intranettportal med funksjonalitet tilpassa den enkelte einig og tilsette sine behov.
- Servicetorget i samarbeid med IKT skal ha ansvar for å gje tilgong og opplæring til leiarar og andre som skal ha ansvar for å oppdatera nettsidene.

### **Demokratisk perspektiv:**

Ei viktig rolle for kommunen er å ivareta omsynet til deltakardemokratiet gjennom å gje den enkelte innbyggjar ei sterkare kjensle av nærleik til dei som tek avgjerdene og høve til å påverke saksutfall. Kommunen vil vere avhengig av å ha legitimitet og oppslutnad omkring politiske deltaking. Derfor er det sentralt at innbyggjarane har lik tilgong på informasjon og

veit kvar dei kan få tak i den. I tillegg kan god innbyggjardialog gjere det enklare å tilpasse dei ulike tenestene til brukarane sine behov.

Ein finn no alle offentlege dokument via postjournalen på nettsidene, og det aukar tilgangen til informasjon som kan vere knytt til ei sak i løpet av ein saksprosess. Men det kan vere eit problem at publikum ikkje er godt nok kjend med kvar ein kan få tak i informasjonen eller for vite om det for seint. Kanskje bør kommunen gje betre rettleiing i kor ein får tak i kommunal informasjon t.d. gjennom bruk av nettsidene? Kommunen bør også bli betre på å informera innbyggjarane tidlegare i store saker og spreia informasjon om vedtak som er gjort. Eit tiltak kan vera å lage rutinar og faste rammer rundt dette slik at det blir gjennomført nokolunde likt i alle saker. Brukarane kan også rettleiast betre i kor ein finn tak i informasjon.

Ein kan og leggja opp til møte med berørde partar i ulike saker. Grendalag/velforeiningar, lag og organisasjonar kan med fordel brukast meir aktivt enn dei gjer i dag som informasjonsformidlarar.

I tillegg til folkemøte og høyringar, kan ein frå kommunens si side tilrettelegga for at kommunen sine nettsider kan innehalda diskusjonsfora eller andre direkte kontaktpunkt med politikarane. Også dialogen mellom politikarane bør gjerast meir nettbasert. I dag føregår ein stor del av dialogen mellom politikarar og innbyggjarar og mellom dei ulike politikarane pr. e-post.

Høyringsprosessar er ein av dei viktigaste måtane for innbyggjarar og andre å kome med innspel på ulike saksutgreiingar. Desse blir kunngjorde gjennom avisannonsar, nettsider og gjennom direkte kontakt med sentrale partar. Som tidlegare nemnd har Fjell kommune i kraft av å vera ein tilflyttarkommune store utfordringar når det gjeld innbyggjarkontakt. Det vil derfor vera ekstra viktig at kommunen tenkjer på at nye innbyggjarar kanskje ikkje les lokalaviser eller har eit nettverk som kan informera dei om offentlege saker.

I mange kommunar har ein brukargrupper som høyringsinstans for ulike saker. Gjerne med medlemmer frå lag- og organisasjonar som saka har mykje å seia for. Det kan kanskje kan det vere ein tanke å opne for dette i større saksutgreiingar også som kommunale byggeprosjekt, vegprosjekt o.a. som vedkjem mange?

**Mål: Det skal leggjast til rette for open og gjensidig dialog mellom folkevalde og innbyggjarane i Fjell**

**Tiltak:**

- Servicetorget skal ha ansvar for å oppretta og drifta eit eige område på kommunen sine nettsider for politikarane. Nettsidene skal innehalda høve til interaktivitet mellom folkevalde og innbyggjarar t.d. gjennom diskusjonsfora, moglegheit for å senda e-post eller nettprat med dei folkevalde.

### **5.1.2. Prinsippet om aktiv informasjon**

Det er ikkje nok å gje innsyn i den kommunale verksemda. Forvaltninga må vera ein aktiv informasjonsformidlar og sørnja for at viktig informasjon går ut til aktuelle brukargrupper.

Dei bør derfor skreddarsy eller målretta informasjonen mot dei ulike gruppene informasjonen angår og bruka kanalar for informasjonsformidling som også er tilpassa målgruppa dei vil nå.

#### **Prinsippet om aktiv informasjon i eit eksternt og demokratisk perspektiv:**

Dette betyr at kommunen må drive aktiv informasjonsverksemd, noko ein også gjer. Men ein kan sjå føre seg at denne aktiviteten kan aukast eller tilretteleggjast betre. Informasjon om rettar og plikter bør ha førsteprioritet, då dette er informasjon som ofte er av stor interesse for den enkelte brukar. Det bør leggjast til rette for at publikum sjølv aktivt kan søkja informasjon om eigne rettar og plikter gjennom ulike kanalar. T.d. vil ein kunne sjå føre seg serviceerklæringar eller tenestebeskrivingar innan dei ulike tenestoområda som seier noko om kva brukaren kan forventast av ei teneste. I tillegg skal kommunen ta initiativ til å gje informasjon. Det bør takast særleg omsyn til målgrupper som ikkje sjølv har naudsynte ressursar til å oppsøkje eller tileigne seg den informasjonen som vert gjeve. Ein finn fleire gode eksempel på at Fjell kommune går ut til aktuelle brukargrupper med viktig informasjon utover det lovpålagde. I samband med ulike kommunedelplanar har det vore arrangert møter med spesielt inviterte målgrupper. I arbeidet med ungdomsplanen vart det t.d. arrangert høyringsmøte på skulane og ungdomsklubbane i kommunen. Andre tiltak går på å senda ut høyringsframlegg av planar til berørte partar og informasjon om vedtak, invitasjonar til deltaking i planarbeid o.a. til ulike målgrupper. Men kanskje kan vi bli endå betre her?

#### **Internt perspektiv:**

Der det er definert kva for tiltak som skal setjast i verk i ulike saker eller planar, kan ein sjå føre seg større grad av målretta informasjonsplanlegging. I saker med brei allmenn interesse, bør kommunen på førehand planleggja informasjonstiltak i tilknytning til saka. Informasjonen vi gjev må vera motivert av planlagde strategiar og slik at vi ikkje risikerer at informasjonstiltaka vert ulike alt etter kva for avdeling eller sakshandsamar som tilrettelegg saka. Dette vil krevja at kommunen sine leiarar har eit overordna ansvar for å tilretteleggja informasjonstiltaka og sørgja for at dei vert iversett etter dei vedtekne informasjonsprinsippa.

Eit aktivt informasjonsarbeid betyr også at vi tar initiativ overfor media i saker vi ser har allmenn interesse. Ein finn mange eksempel på at kommunen sine leiarar tek slike initiativ i dag, men det bør vere eit mål å bli endå meir aktiv på dette området. Initiativet kan også gjerne vere initiert av sakshandsamaren som "eig" ei sak eller ein plan, men bør kanalisert gjennom ei informasjonsleiar eller eigen leiar. Dette er eit viktig tiltak for å klara vera i forkant av informasjonsetterspurnaden og på den måten leggja premissane for vår eigen informasjonsverksemd og setja vår eigen dagsorden.

**Mål: Fjell kommune skal auka den målretta informasjonsformidlinga rundt politiske vedtak.**

#### **Tiltak:**

Det skal utarbeidast faste rutinar for betre informasjonsformidling til publikum rundt politiske vedtak. Servicetorget skal ha ansvaret for dette.

### **5.1.3. Heilskapsprinsippet**

Heilskapsprinsippet betyr at informasjon som vert gjeve frå kommunen i størst mulig grad skal vera samordna, slik at den ikkje gjev grunn for ulike tolkingar. Informasjon frå kommunen skal vere korrekt og pålitelig.

Det er vanskeleg å dele opp heilskapsprinsippet i ekstern, internt og demokratisk perspektiv avdi det heng så tett saman i dette prinsippet. Å oppfylla heilskapsprinsippet krev ei stor grad av koordinering internt der informasjon om ei sak eller eit forhold må vera avklara for at ein skal kunne framstå eintydig utad. Når ein brukar har eit informasjonsbehov, er det vanlegvis underordna kva for instans eller avdeling som ”eig” informasjonen så lenge brukaren får eit fullgodt svar. Det er derfor både i kommunen og publikum si interesse at informasjonsformidlinga vert samordna mellom fageiningar og avdelingar. Å få til gode rutinar for ekstern kommunikasjon, krev at ein har gode interne rutinar som grunnlag.

Ekspedisjonen i servicetorget kan vera ein sentral instans for å ta imot og svara på førespurnadane frå publikum. Men for at dei skal kunne gje det same svaret som ein evt. sakshandsamar, krev dette at servicetorget har tilgang på opplysningane som sakshandsamaren sit med og ha naudsynt kompetanse. T.d. vil eit system der ein kan følgje saksgongen i ei byggesak gjennom statusrapportar eller milepælar, vere eit tiltak for å gjere ekspedisjonen i servicetorget i stand til å gje svar på kor langt ei byggesak er komen i sakshandsaminga. Dette vil og spare sakshandsamaren for ein god del førespurnader. Også for publikum kan ein tenkja seg at dette vil gjere det lettare å få eit svar av di det oftast er lettare å kome til i ekspedisjonen enn å få tak i ein byggesakshandsamar. Eller ein kan tenkje seg at kunden sjølv kan få tilgang til å sjekke dette via kommunen sine nettsider.

Det bør leggjast vekt på å rettleia publikum i informasjonsmengda og ei offensiv haldning til bruk av nettbasert teknologi der det er hensiktsmessig. Dersom ein tilrettelegg for at publikum sjølv kan finne informasjonen dei er på jakt etter t.d. via nettsider eller brosjyrer, vil dette frigjera tid for alle partar. Internt vil ein kunne sjå føre seg den same nytteverdien ved hjelp av eit funksjonelt og tilrettelagd intranett.

Ein kjem likevel ikkje utanom at gode interne informasjonsrutinar er eit leiransvar. Leiarane har ansvar for å informera ekspedisjonen i servicetorget om nye rutinar og nye medarbeidar, sørge for at medarbeidarane får naudsynt opplæring om informasjonsrutinene i kommunen og ha eit overordna ansvar for at informasjonsflyten i avdelinga fungerer. Berre slik kan ein få heilskapsprinsippet til å fungere.

### **Grafisk profil**

For å framstå heilskapeleg utad, vil det også ha mykje å seie at kommunen har eit felles grafisk uttrykk som er med på sikra gjennkjennbarheit og identifikasjon. Et felles kjennemerke kan vera eit element i det å skapa ein felles identitet. Det er også et signal til omverda. Organisasjonar som har lukkast i å byggja ein ”merkeidentitet,”veit at folk kjenner igjen merke når de ser det. Dei veit kven som står bak det og kva det representerar.

I Fjell vert kommunevåpenet vårt som brukt som logo eller kjennemerke, men vi har ikkje ei profilhandbok som seier noko om korleis vi skal framstå heilskapeleg i t.d. trykksaker og elektroniske kommunikasjonskanalar. Mange store organisasjonar har dette som ein del av sin informasjonsstrategi, og det er obligatorisk å bruke dei malane som er fastsett for ulike typar dokument, brosjyrar, annonsar, presentasjonar osv. som vert produserer til offisielt bruk.

Ein felles grafisk profil vil også gje effektiviserings- og samordningsgevinstar. Med tilrettelagde malar vil det bli enklare for dei tilsette som då slepp å tenkja design, men kan konsentrera seg om innhaldet i dokumenta dei produserer.

Ei standard utforming bør likevel kunne gje opning for ein viss grad av eigendefinert design. Den grafiske profilen skal ikkje vere ei tvangstrøye, men ivareta at dokumentet sin avsendar eller eigar kjem tydeleg fram.

**Mål: Fjell kommune skal ha ein einsarta grafisk profil og eit felles grafisk uttrykk i sine publikasjonar**

**Tiltak:**

Servicetorget skal ha ansvar for å utarbeida ei grafisk profilhandbok for Fjell kommune

### 5.1.4. Linjeprinsippet

Linjeprinsippet vil seia at kvar enkelt avdeling har eit sjølvstendig ansvar for å informere innanfor ramma av sine fagområde. Alle tilsette vil i tråd med dette prinsippet ha som oppgåve å formidle vidare oppover og utover i organisasjonen informasjon som andre kan ha interesse av, både av positiv og negativ karakter.

Prinsippet må likevel sjåast i forhold til kva for retningslinjer verksemda har elles når det gjeld informasjon som går på tvers av avdelingar eller som gjeld overordna forhold.

**Retningslinjer for mediekontakt:**

Fjell kommune ønskjer eit aktivt, godt og ope forhold til media. Det er likevel ønskjeleg at kontakten med media er samordna, og at den føl visse retningslinjer. Informasjon som skal gjevast skal være så presis som mogeleg.

1. Informasjon er eit leiaransvar. Det er rådmannen som har det overordna ansvaret for administrasjonens informasjonsverksemd medan informasjonsleiar har det daglege ansvaret.
2. Avdelingssjefane har et sjølvstendig ansvar for å gje informasjon vedrørande eigen avdeling.
3. Informasjon om enkeltsaker innafor eige saksområde kan gjevast av sakshandsamarane i samråd med avdelingssjef.
4. Politiske kommentarar skal gjevast av den politiske leiinga eller rette politiske organ. Om det oppstår tvil om ein sak er politisk, skal tilsette kontakte næraste overordna før det vert gjeve uttale til media
5. Fjell kommune praktiserer prinsippet om slutført sakshandsaming. Rådmannen kan kommentera alle saksframlegg, og avdelingssjefane kan gje si framstilling av ei sak der avdelinga er sakshandsamar inntil det er fatta endelig politisk vedtak. Avdelingssjef vurderer behov for å kople inn sakshandsamar om naudsynt. Eit endelig politisk vedtak gjeld som kommunens offisielle syn.

**Mål: Fjell kommune skal ha eit ope og aktivt forhold til media.**

**Tiltak:**

Fjell kommune vedtek følgjande retningslinjer for mediekontakt:

1. Informasjon er eit leiaransvar. Det er rådmannen som har det overordna ansvaret for administrasjonens informasjonsverksemd medan informasjonsleiar har det daglege ansvaret.
2. Avdelingssjefane har et sjølvstendig ansvar for å gje informasjon vedrørande eigen avdeling.
3. Informasjon om enkeltsaker innafor eige saksområde kan gjevast av sakshandsamarane i samråd med avdelingssjef.
4. Politiske kommentarar skal gjevast av den politiske leiinga eller rette politiske organ. Om det oppstår tvil om ein sak er politisk, skal tilsette kontakte næraste overordna før det vert gjeve uttale til media
5. Fjell kommune praktiserer prinsippet om slutført sakshandsaming. Rådmannen kan kommentera alle saksframlegg, og avdelingssjefane kan gje si framstilling av ei sak der avdelinga er sakshandsamar inntil det er fatta endelig politisk vedtak. Avdelingssjef vurderer behov for å kople inn sakshandsamar om naudsynt. Eit endelig politisk vedtak gjeld som kommunens offisielle syn.

### **5.1.5. Prinsippet om informasjon som leiaransvar**

Dette prinsippet heng nøye saman med linjeprinsippet. Det skal vere eit leiaransvar å sørge for at informasjonsprinsippa blir følgd og at informasjonen som blir gjeve frå kommunen har ein fagleg forsvarleg kvalitet. Leiinga har ansvar for organisering, budsjett, mediekontakt og overordna rutinar for informasjonsverksemda, og kan såleis ikkje delegera ansvaret for informasjonen – berre bestemte oppgåver.

For Fjell vil dette seia at det er avdelingssjefane og rådmannen i tillegg til ein evt. informasjonsleiar som må ha som ansvar og sørge for at kommunen sine informasjonsmål og strategiar vert kommunisert til eigne medarbeidarar, publikum og politikarar. Avdelingssjefane er ansvarlege for å halde seg oppdatert og vidareformidla informasjon innan sitt ansvarsområde, både oppover i organisasjonen og internt i eiga avdeling. Det vil også vera eit leiaransvar å sørge for at organisasjonen har naudsynte ressursar og kompetanse til å driva informasjonsarbeidet i tråd med vedtekne strategiar.

**Mål: Fjell kommune ønskjer å profesjonalisera si informasjons- og kommunikasjonsverksemd.**

**Tiltak:**

Det vert tilsett ein informasjonsleiar i tilknytning til servicetorget. Informasjonsleiaren skal ha hovudansvaret for at mål og tiltak i informasjons- og kommunikasjonsplanen vert gjennomførde og har utvida fullmakter mht. mediekontakt og i beredskapssituasjonar.

### **5.1.6. Prinsippet om meiroffentlegheit**

Innsyn i forvaltninga må seiest å vera ein føresetnad for at eit demokrati skal fungere. Då offentlegheitslova vart innført i 1971 var den viktigaste funksjonen til lova å fremja ein kritisk, informert og opplyst debatt om politiske saker før dei vart vedtekne. I tillegg til at ein

ved å tillate breitt innsyn i forvaltninga tryggjer tilliten til at styringssystemet fungerer. Slik kan alle følgje med på kva forvaltninga førete seg og reagere dersom nokon set seg ut over sine fullmakter.<sup>7</sup>

I 2006 vart lova revidert. Lova omfattar no også offentleg eigde selskap og set også strengare krav til offentleggjering av søkjarlister til utlyste stillingar.. Når det gjeld innsyn i interne dokument, seier lova at det bør gjevast dersom *”hensyn som talar for offentlighet veier tyngre enn de hensyn som begrunner unntak”*

Meirotfentlegheit vil i praksis seia at ein kan velje å la dokument vera offentlege sjølv om ein etter offenlegheitslova kunne unntatt dei. Det bør vera eit mål at Fjell kommune skal vera mest mogeleg open for innsyn og slik gjera det lett for publikum og media å følgje med i kommunen si verksemd.

For at ein skal kunne praktisera meirofentlegheit, er det viktig at sakshandsamarar og dei som fører postlistene i kommunen har naudsynt kunnskap om offentlegheitslova og kva for dokument som kan publiserast og ikkje. Våren 2007 starta kommunen å leggje ut postlistene med fulltekstdokument på heimesidene. Dette vil gjere tilgangen til dokumentarkivet lettare for publikum. Samstundes vil konsekvensane av å gjere feil auke. Ein bør derfor ha klart føre seg kva prinsippet om meirofentlegheit inneber og lage eit regelverk for korleis det skal handhevast.

Fjell kommune har mange eksterne tenestestadar som m.a. skular og barnehagar. For at kommunen skal gje fullt innsyn i heile si verksemd, bør det vurderast i kor stor grad dei eksterne tenestestadane også bør koplant opp mot det elektroniske arkiv- og sakshandsamarsystemet ePhorte som vert nytta på rådhuset.

### **Mål: Fjell kommunen skal praktisera meirofentlegheit i si verksemd**

#### **Tiltak:**

- Det skal utarbeidast eit reglement for korleis Fjell kommune skal praktisera meirofentlegheit
- Tilsette som har som ansvar å publisera dokument skal ha naudsynt opplæring i korleis prinsippet skal handhevast.
- Det skal utgreiast om tenestestadane som ligg utanfor rådhuset også skal få tilgang til å registrere posten sin i kommunen sitt elektroniske arkiv- og sakshandsamarsystem, ePhorte.

### **Prinsippa heng saman**

Det er viktig å understreka at alle prinsippa heng saman og er avhengig av kvarandre. Det er vanskeleg å få til ei god satsing på heilskapeleg informasjon om ikkje kommunen sine leiarar tek informasjonsansvaret i sine saker på alvor. Slik sett vil heller ikkje kommunikasjonsprinsippet kunne fungere dersom ein ikkje praktiserer prinsippet om aktiv informasjon gjennom definerings av målgrupper og kva behov dei har.

<sup>7</sup> Sjå: CIVITA-rapport: Forvaltning i de lukkede rom Hans Christian Erlandsen

## 6. Informasjonsberedskap/kriseinformasjonsplan

I kommunen sin beredskapsplan er ansvaret for etterretning og informasjon lagt til Servicetorget. I planen heiter det bl.a.: ”K-2 har ansvar for etterretning og informasjon. Til dette ligg det å syte for at KKL<sup>8</sup> får nok og rett informasjon på eit så tidleg tidspunkt som mogeleg. Vidare å syte for at media og publikum får rask tilgang til den informasjon dei har krav på og bruk for. Kvalitetssikring er eit nøkkelord i denne samanheng.”

Det er ikkje utarbeidd detaljplan for korleis informasjonshandteringa og skal skje i kommunen i dag. Beredskapsplanen må innehalda eit eige kapittel der ein i detalj seier noko om informasjonsrutinar, særleg i høve til media.

Informasjon i ein krisesituasjon er langt meir krevjande å handtere ein informasjon i dagleg drift. Berre dei siste to åra, har Fjell kommune vore råka av tre kriser som har krevd iversetjing av kommunen sin kriseplan. I 2004 var det Rocnesulykka og flommen i Haljevattnet og i 2006 hadde vi storbrannen.

Vi må vera budd på at kriser og katastrofar kan oppstå kor tid som helst. Derfor må kommunen ha eit profesjonelt apparat til å takle dette, også på informasjonssida. For å ivareta formidlinga av informasjon, er det naudsynt at det vert utarbeidd rutinar for å kunne oppretta eit eige presse- og informasjonssenter i ein krisesituasjon. Det vil vera avgjerande at ein har personell med kompetanse til å leie dette arbeidet. I ein beredskapssituasjon vil derfor rolla til ein profesjonell informasjonsleiar vere heilt sentral.

### **Mål:**

**Fjell kommune skal ha ein eigen kriseinformasjonsplan knytt til kommunen sin sentrale beredskapsplan**

### **Tiltak:**

Det skal utarbeidast ein eigen kriseinformasjonsplan som m.a. skal seia noko om:

- Informasjonsstrategi i krisesituasjonar
- Etablering og drift av pressesenter
- Etablering og drift av informasjonstenesta sine arbeidsplassar
- Informasjonleiar er ansvarleg for iversetjing og oppfølging av kriseinformasjonsplanen

---

<sup>8</sup> Kommunen si kriseleing

## 7. Oppsummering av mål og tiltak:

### Mål og tiltak i tilknytning til kommunikasjonsprinsippet

**1. Mål: informasjonen frå kommunen og kommunikasjonen mellom publikum og kommunen skal vera tilpassa målgruppa og vera lett tilgjengeleg.**

**Tiltak:**

- I løpet av planperioden skal kommunen ha utarbeidd tenesteskildringar med brukargaranti på utvalde områder som skal gjerast tilgjengeleg for brukarane. Dei ulike avdelingssjefane skal ha ansvar for at dette vert gjort.
- Fjell kommune skal i samarbeid med næringslivet i kommunen arbeida for å finna kommunikasjonstiltak som kan gjera samordning og tilrettelegginga betre. T.d. tilby næringslivet ein kommunal veke rapport frå ordføraren. Servicetorget i samarbeid med ordførar/tiltakssjef skal ha ansvar for dette.
- Fjell kommune skal minst ein gong pr. måned ha ei annonse i lokalmedia med viktig kommunal og offentleg informasjon. Servicetorget skal ha ansvar for gjennomføringa.

**2. Mål: IKT skal gjera samhandlinga mellom kommunen og publikum enklare**

**Tiltak:**

- Internettssidene til kommunen skal kontinuerleg vidareutviklast og m.a. følgja opp nasjonale strategiar for tovegskommunikasjon med brukarane knytt til "Mi side". Servicetorget i samarbeid med IKT skal ha ansvaret for dette.

**3. Mål: Kommunen skal sikra publikum og media korrekt og rask informasjon om si verksemd**

**Tiltak:**

- Nettsidene skal oppdaterast dagleg og vera så aktuelle at dei vert kommunen sin viktigaste eksterne informasjonskanal.
- Kommunen si leiing skal syta for profesjonell og rask handtering av media. Servicetorget skal aktivt ta initiativ for å "selja inn" saker og tema som er sentrale å få belyst overfor publikum.

**4. Mål: Servicetorget skal vera kommunen sin viktigaste formidlingskanal for overordna informasjon og kommunikasjon både internt og eksternt.**

**Tiltak:**

- Servicetorget skal ha overordna ansvar for: Medie-/informasjonsrådgjeving, trykte publikasjonar, brosjyrar og informasjonsmateriell, annonsar og årsmelding, design og grafisk profil, oppdatering og vidareutvikling av inter- og intranettsidene til

kommunen, politisk informasjon og utvikling og drift av demokratiske kommunikasjonskanalar.

- Det skal gjennomførast ei kartlegging av Servicetorget sin funksjon, organisering og kompetanse. Kartlegginga skal gje svar på korleis Servicetorget må organiserast og bemannast og kva som vert kravd av kompetanseheving for å kunna nå målet.

#### **5. Mål: Fjell kommune sitt intranett skal vera dei tilsette sin viktigaste informasjons- og kommunikasjonskjelde.**

##### **Tiltak:**

- Servicetorget i samarbeid med IKT får ansvar for å utvikla ein intranettportal med funksjonalitet tilpassa den enkelte einig og tilsette sine behov.
- Servicetorget i samarbeid med IKT skal ha ansvar for å gje tilgong og opplæring til leiarar og andre som skal ha ansvar for å oppdatera nettsidene.

#### **6. Mål: Det skal leggjast til rette for open og gjensidig dialog mellom folkevalde og innbyggjarane i Fjell**

##### **Tiltak:**

- Servicetorget skal ha ansvar for å oppretta og drifta eit eige område på kommunen sine nettsider for politikarane. Nettsidene skal innehalda høve til interaktivitet mellom folkevalde og innbyggjarar t.d. gjennom diskusjonsfora, moglegheit for å senda e-post eller nettprat med dei folkevalde.

### **Mål og tiltak i tilknytning til prinsippet om aktiv informasjon**

**Mål: Fjell kommune skal auka den målretta informasjonsformidlinga rundt politiske vedtak.**

##### **Tiltak:**

- Det skal utarbeidast faste rutinar for betre informasjonsformidling til publikum rundt politiske vedtak. Servicetorget skal ha ansvaret for dette.

### **Mål og tiltak i tilknytning til heilskapsprinsippet**

**Mål: Fjell kommune skal ha ein einsarta grafisk profil og eit felles grafisk uttrykk i sine publikasjonar**

##### **Tiltak:**

Servicetorget skal ha ansvar for å utarbeida ei grafisk profilhandbok for Fjell kommune

## Mål og tiltak i tilknytning til linjeprinsippet

**Mål:** Fjell kommune skal ha eit ope og aktivt forhold til media.

**Tiltak:**

Fjell kommune vedtek følgjande retningslinjer for mediekontakt:

1. Informasjon er eit leiaransvar. Det er rådmannen som har det overordna ansvaret for administrasjonens informasjonsverksemd medan informasjonsleiar har det daglege ansvaret.
2. Avdelingssjefane har et sjølvstendig ansvar for å gje informasjon vedrørande eigen avdeling.
3. Informasjon om enkeltsaker innafor eige saksområde kan gjevast av sakshandsamarane i samråd med avdelingssjef.
4. Politiske kommentarar skal gjevast av den politiske leiinga eller rette politiske organ. Om det oppstår tvil om ein sak er politisk, skal tilsette kontakte næraste overordna før det vert gjeve uttale til media
5. Fjell kommune praktiserer prinsippet om slutført sakshandsaming. Rådmannen kan kommentera alle saksframlegg, og avdelingssjefane kan gje si framstilling av ei sak der avdelinga er sakshandsamar inntil det er fatta endelig politisk vedtak. Avdelingssjef vurderer behov for å kople inn sakshandsamar om naudsynt. Eit endelig politisk vedtak gjeld som kommunens offisielle syn.

## Mål og tiltak i tilknytning til prinsippet om informasjon som leiaransvar

**Mål:** Fjell kommune ønskjer å profesjonalisera si informasjons- og kommunikasjonsverksemd

**Tiltak:**

Det vert tilsett ein informasjonsleiar i tilknytning til servicetorget. Informasjonsleiareren skal ha hovudansvaret for at mål og tiltak i informasjons- og kommunikasjonsplanen vert gjennomførde og har utvida fullmakter mht. mediekontakt og i beredskapssituasjonar.

## Mål og tiltak i tilknytning til prinsippet om meiroffentlegheit

**Mål:** Fjell kommunen skal praktisera meiroffentlegheit i si verksemd

**Tiltak:**

- Det skal utarbeidast eit reglement for korleis Fjell kommune skal praktisera

meiroffentlegheit

- Tilsette som har som ansvar å publisera dokument skal ha naudsynt opplæring i korleis prinsippet skal handhevast.
- Det skal utgreiast om tenestestadane som ligg utanfor rådhuset også skal få tilgong til å registrere posten sin i kommunen sitt elektroniske sakshandsamarsystem - ePhorte.

## **Mål og tiltak i tilknytning til beredskaps-/kriseinformasjon**

### **Mål:**

**Fjell kommune skal ha ein eigen kriseinformasjonsplan knytt til kommunen sin sentrale beredskapsplan**

### **Tiltak:**

Det skal utarbeidast ein eigen kriseinformasjonsplan som m.a. skal seia noko om:

- Informasjonsstrategi i krisesituasjonar
- Etablering og drift av pressesenter
- Etablering og drift av informasjonstenesta sine arbeidsplassar
- Informasjonsleiaren er ansvarleg for iversetjing og oppfølging av kriseinformasjonsplanen

## **Referansar:**

- *Handlingsprogram Fjell kommune, 2006 – 2009*
- *Informasjonspolitik for statsforvaltninga, Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001*
- *eKommune 2009, det digitale spranget, Kommuneforlaget 2005*
- *CIVITA-rapport: Forvaltning i de lukkede rom Hans Christian Erlandsen*
- *Gode sirklar - søknad til Hordaland Fylkeskommune - ”Bruk av konsesjonskraftmidlar til strategisk viktige prosjekt for regional utvikling 2006/2007.*
- *TNS gallup, rapport: Evaluering av politisk organisering i Fjell kommune, 2007*
- *Beredskapsplan for Fjell kommune*
- *NOU Noregs offentlege utgreiingar 2006: 7 Det lokale folkestyret i endring?*
- *Nettstadar: fjell.kommune.no  
hole.kommune.no  
bergen.kommune.no  
tromso.kommune.no  
stavanger.kommune.no*