

Informasjons- og kommunikasjonsstrategi

Innhold

1. Hvorfor en strategi?
2. Mål for informasjon og kommunikasjon.
3. Målgrupper.
4. Informasjons- og kommunikasjonsprinsipper.
5. Ansvarsfordeling

Vedtatt i kommunestyret 20.02.2014

1. Hvorfor en strategi?

Dette er vedtatt av kommunestyret:

Ønsket **omdømme** er at Gausdal kommune overfor innbyggere, ansatte og samarbeidsparter framstår som kvalitetsbevisst, serviceorientert og åpen.

En strategi.

Informasjons- og kommunikasjonsstrategien legger rammer for kommunens informasjons- og kommunikasjonsarbeid, både internt og eksternt. Informasjons- og kommunikasjonsstrategien skal støtte opp om kommunens verdier og mål satt i strategiplanen og andre styringsdokument som kommuneplan, kommunedelplaner og temaplaner.

Lovene.

Forpliktelsen om å drive aktiv informasjonsarbeid reguleres i Kommunelovens § 4. Videre legger Offentleglova fra 2009 føringer for åpenhet og innsyn i forvaltningen. Gausdal kommune var gjennom sin forrige informasjonsplan fra 2006 tidlig ute med åpenhet og meroffentlighet, og vi har slik sett et bevisst forhold til formålet og kravene i Offentleglova. På den andre siden skal kommunen sikre personvernet og følge Personopplysningsloven med tilhørende forskrift.

Mye har skjedd siden 2006 som gjør at vi nå må oppdatere strategien vår for informasjon og kommunikasjon. Offentlelova er nevnt, men det "største nye" er utviklingen av internett og de sosiale mediene. Dette må også kommunen ha et bevisst forhold til fordi det her er både muligheter og utfordringer.

Kommunen har mange roller, som:

- en viktig leverandør av velferdstjenester til innbyggerne
- samfunnsbygger, gjennom tilrettelegging for næringsliv, regionalt samarbeid, kultur- og idrett og bolyst
- den største arbeidsgiveren i kommunen
- ivaretaker av lokaldemokratiet

De ulike rollene skal kommunen ivareta er krevende og ofte i en kontekst der omgivelsene har motstridende interesser. For å få dette til, må kommunen ha et aktivt forhold til informasjonsarbeid, med strategi og tiltak innenfor realistisk ressursinnsats.

Til dette dokumentet hører også følgende:

<u>Gausdal kommune:</u> <ul style="list-style-type: none">- Etiske retningslinjer- Retningslinjer for bruk av sosiale medier- Arbeidsreglementet- Informasjonsdelen av beredskapsplan for (kriseplan)- Styringsdialogen- Strategisk informasjons-sikkerhetsplan (3:1)- Arkivplan- Årlig handlingsplan med tiltak	<u>Aktuelle lover:</u> <ul style="list-style-type: none">- KommuneLOVEN- ForvaltningsLOVEN- OffentlegLOVA- PersonopplysningsLOVEN
---	--

Økonomi.

Tiltakene er innenfor ordinære driftsrammer. Gausdal kommune er i denne sammenheng en liten kommune, og dette begrenser mulighetene til å være svært aktive og offensive. Vi må derfor ikke legge opp til altfor store ambisjoner og arbeidskrevende tiltak. Det er for eksempel grunnen til at vi ikke legger til rette for mange offisielle dialogkanaler på sosiale medier.

Organisasjonskultur og omdømme.

Vi skal fortsatt arbeide med bevisstgjøring rundt informasjonsansvaret og kompetansebygging i organisasjonen for å nå målene i strategidokumentet. Dette er krevende nok fordi det handler om bedriftskultur. Ledere har et særskilt ansvar her.

Framsnakking.

At de ansatte samhandler og snakker hverandre og kommunen opp er en del av omdømmebyggingen. De folkevalgte har også en rolle og et ansvar her.

2. Mål for informasjon og kommunikasjon.

Informasjons- og kommunikasjonsstrategien bygger på Gausdal kommunes verdier.

GAUSDAL KOMMUNE
effektiv og spennende

Verdigrunnlag og overordna mål

OVERORDNET MÅL	Vi yter riktige tjenester med høy kvalitet, med utgangspunkt i innbyggernes behov.
-----------------------	---

VERDIGRUNNLAG

LOJALITET	Vi er lojale overfor organisasjonens mål og de beslutninger som tas.
RESPEKT OG OMSORG	Vi viser respekt og omsorg for hverandre og for brukerne av våre tjenester.
TRIVSEL OG MEDVIRKNING	Vi skaper trivsel på arbeidsplassen ved at alle medarbeiderne tar ansvaret for helheten og bidrar med sine evner og kunnskaper.

I informasjons- og kommunikasjonssammenheng skal vi – basert på overstående verdigrunnlag og overordnede mål i strategiplanen, legge vekt på å:

- Sikre enhetlig og helhetlig kommunikasjon med omgivelsene.
- Sikre at innbyggere og virksomheter får tilgang til informasjon om kommunens tjenester, aktiviteter og resultater
- Bidra til at innbyggere får informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter.
- Bidra til å utvikle lokaldemokratiet.

3. Målgrupper.

De viktigste målgruppene er de vi må forholde oss til med tanke på kommunens oppgaver og satsingsområder.

Informasjons- og kommunikasjonsarbeidet rettes inn mot følgende målgrupper:

- Innbyggere og brukere (tjenestemottakere)
- Ansatte - organisasjonen
- Folkevalgte
- Besøkende – turister – potensielle tilflyttere og næringsaktører

I tillegg skal kommunen ivareta informasjon og kommunikasjon med media og samarbeidende instanser som fylkeskommunen, Fylkesmannen og nabokommuner.

Informasjon: går fra kommunen til en eller flere målgrupper.

Kommunikasjon: går som dialog mellom kommunen og en eller flere målgrupper

Innbyggere og brukere.

Kommunen skal legge til rette for informasjon til innbyggerne, generelt og den enkelte bruker spesielt. I tillegg skal kommunen ivareta informasjon og kommunikasjon med næringsliv, hytteeiere og andre med interesser i Gausdal.

Kommunens hjemmeside er en plattform for informasjon med variert bruk av virkemidler.

Kommunen bør i størst mulig grad være tilgjengelig på innbyggernes premisser og deres valg av kommunikasjonskanaler.

Målsettingen om omdømme er av stor betydning Et godt omdømme er svært viktig i forbindelse med tjenesteproduksjon, rekruttering, næringsvirksomhet og utvikling av lokaldemokratiet. Informasjon og kommunikasjon er et virkemiddel. Vi har viktige verktøy for kommunikasjon også i styringssystemet, a herunder aktiv bruk av brukerundersøkelser.

Besøkende – turister – potensielle tilflyttere og næringsaktører.

www.lillehammer.com er hovedkanalen for turistinformasjon og generell informasjon om regionen og Gausdal, i tillegg til hjemmesiden vår og www.gausdal.com.

Turistinformasjonen ivaretas hele året fra kommunens side;- om vinteren gjennom telefon og e-post fra servicetorget, og i sommersesongen ved de ansatte på turistinformasjonen i servicebygget ved Aulestad.

Ansatte – informasjon og service.

De ansattes yringsfrihet:

Yringsfriheten tilhører fundamentet for vårt demokrati, og Gausdal kommune ser det som ønskelig at ansatte deltar med sine meninger i den offentlige debatt. Kommunen må dra nytte av den åpne og positive organisasjonskulturen Gausdal kommune har, og oppmuntrer til deltakelse og debatt innenfor de rammene som til enhver tid gjelder, herunder retningslinjer for bruk av sosiale medier, etiske retningslinjer, arbeidsreglementet og taushetsplikten.

Den enkelte ansatte plikter å gjøre oppmerksom på at det dreier seg om personlige ytringer, og ikke ytringer eller uttalelser på vegne av Gausdal kommune.

Service:

I Gausdal kommune skal vi sørge for at publikum gis best mulig hjelp og informasjon i kontakt med kommunen. Vi møter alle likt, med respekt og vennlighet. Som ansatte

representerer vi Gausdal kommune, og vi skal alltid være profesjonelle og lojale overfor publikum og kollegaer.

Organisasjonen – alle ansatte - skal følge opp politiske vedtak og administrative beslutninger. I saker som angår organisasjonen/ansatte, legges det til rette for informasjon og diskusjon og medvirkning i forkant av rådmannens forslag til vedtak / administrative beslutning.

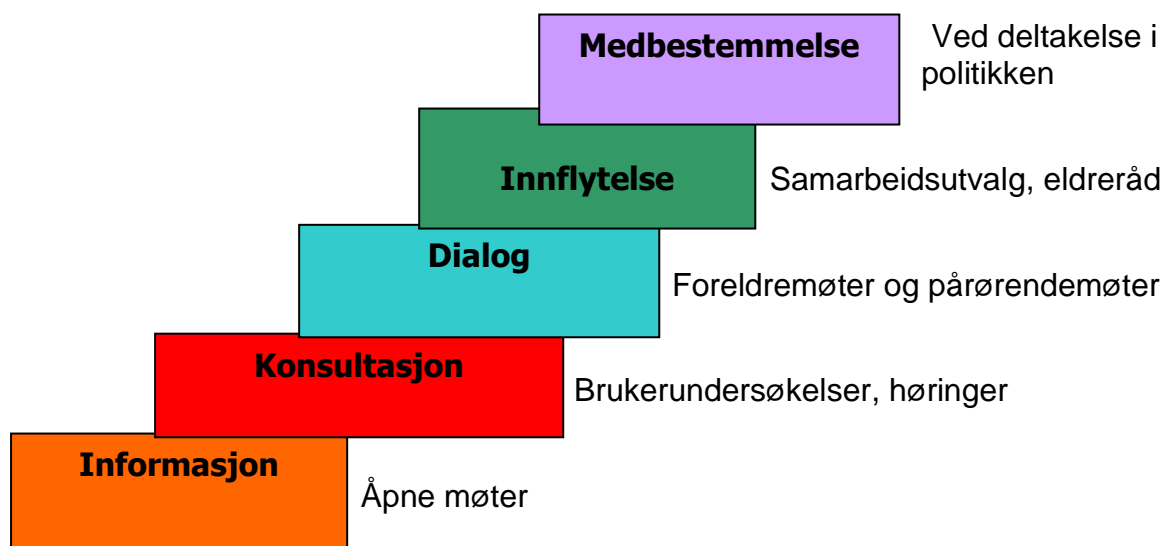
Kommunen skal fremstå som tilgjengelig, og legger til rette for meroffentlighet og innsyn, jfr Offentlighetsloven. Vurdering av offentlighet er saksbehandlerens ansvar.

Folkevalgte.

Møteoffentlighet reguleres av Kommuneloven.

- Kommunestyret er det øverste organ i kommunen. Kommunestyremøtene går direkte via web-kamera på kommunens hjemmeside. Møtene lagres slik at opptakene også finnes på hjemmesiden til Gausdal kommune. Det utarbeides også et kort sammendrag fra kommunestyremøtene, til publisering på hjemmesiden.
- Alle møter i folkevalgte organ skal være åpne, og lukkes kun etter vedtak når det er saker som krever det, jfr Offentlighetsloven, Forvaltningsloven og Kommuneloven.
- Folkevalgte kan nås via kommunale e-postadresser.
- Det legges til rette for at ordfører kan være på Facebook
- Folkevalgte, både posisjon og opposisjon - skal ha lik tilgang på informasjon fra administrasjonen.

Innbyggernes muligheter for å påvirke den politiske agendaen er mange, og deltakelse i partiarbeidet er en av de mest sentrale. I kommunal sammenheng er det også mulighet for å delta i fellesarenaer som åpne møter og offentlige ettersyn og høringer. Delaktighetstrappen kan illustreres slik:



4. Informasjons- og kommunikasjonsprinsipper.

Kommunens informasjon og kommunikasjon skal bygge på kommunens overordnede verdier. Noen flere prinsipper:

- **Helhetsprinsippet** – informasjon fra kommunen skal utformes og samordnes slik at den fremstår entydig og helhetlig for mottakeren.
- **Språket skal være godt**, - presist og enkelt.
- **Linjeprinsippet** – utformingen av korrekt informasjon skjer der fagansvaret ligger.
- **Informasjon som lederansvar** – ledelsen er ansvarlig for at kommunens informasjons- og kommunikasjonsstrategi gjennomføres. Alle ansatte skal bevisstgjøres om sin rolle og sitt ansvar som kommunikator, i tillegg til å være fagperson.

Kommunen har en rekke ulike kommunikasjonskanaler, med **hjemmesiden** som kommunens prioriterte informasjonskanal. Vi legger vekt på å sette innbyggeren i sentrum, og det innebærer at kommunen så langt det går må være tilgjengelig på de kanalene som innbyggeren foretrekker. Innbyggerne på ulike nettsamfunn gir nye muligheter og utfordringer. Kommunen skal samtidig fortsatt opprettholde de tradisjonelle arenaene for innbyggerkontakt, der det er behov for det.

Intern kommunikasjon.

Intern informasjon for kommunens ansatte skal fortrinnsvis skje gjennom **intranettet**. Masseinformasjon skal derfor fortrinnsvis skje på intranett, og ikke via e-post.

Informasjon på e-post brukes der det følges opp med oppgaver; som å svare på medarbeiderundersøkelsen eller enhetsspesifikk informasjon.

Fraværsmarkering på Outlook er viktig for å gi et riktig øyeblikksbilde av hvilke ressurser som er tilgjengelig i de ulike enhetene.

Ekstern kommunikasjon.

Innbyggere kan ta kontakt med kommunen gjennom en rekke ulike kommunikasjonskanaler. Utgangspunktet er at kommunen skal imøtekomme innbyggernes kanalpreferanser, selv om dette utfordrer organisasjonen med å håndtere et spekter av kanaler.

- **Telefonen** er fortsatt en viktig kommunikasjonskanal, og er i så måte en prioritert kanal. Sentralbordet er avhengig av at ansatte til enhver tid gir god informasjon om møter og andre forhold som gjør at en ikke er tilgjengelig.

- **E-post** er en annen viktig kommunikasjonskanal. Generelt sett skal innkommende henvendelser besvares innen tre dager. I forvaltningssaker følges Forvaltningsloven. I slike tilfeller vil e-posten inneholde arkivverdig informasjon og skal følgelig legges i sak- og arkivsystemet.

- **SMS** er en kommunikasjonskanal som kan benyttes innenfor tjenesteområder der det er hensiktsmessig, herunder krisehåndtering. Innbyggere kan også sende SMS til ansatte / saksbehandlere kommunen som inneholder arkivverdig informasjon, og disse skal legges inn i sak- og arkivsystemet.

- **Sosiale medier** er kanal(-er) som er interessant for samhandling med innbyggerne, både for informasjon og kommunikasjon. Se retningslinjer for bruk av sosiale medier.

- **Tradisjonelle medier/presse** er fortsatt en viktig kanal. Kontakt inn mot presse ligger fortrinnsvis til enhetsledere og rådmann og ordfører. Pressemeldinger legges ut på hjemmesiden www.gausdal.kommune.no

- **Hjemmesiden** er kommunens prioriterte eksterne informasjonskanal. Det skal ikke herske noen tvil om at informasjonen som ligger på egen hjemmeside er riktig og forpliktende. Det medfører behov for at enhetene gjør løpende kvalitetsarbeid av innhold de selv har ansvar for.

Bilder benyttes for å understøtte budskapet i det som skal formidles. Datatilsynets veileder regulerer bruk av bilder innenfor skole og barnehager.

Vi skal være raskt ute med ny informasjon, - for vi ser at media ofte "plukker" opp saker og nyheter fra hjemmesiden.

5. Ansvarsfordeling.

Ansatte.

Alle kommunens medarbeidere kan gi faktaopplysninger om eget arbeidsområde, så lenge disse ikke er undergitt lovbestemt taushetsplikt.

Enhetsleder.

Enhetsleder har rett til å gi opplysninger og uttalelser på vegne av sin enhet. Om informasjonen gjelder planområdet skal det avtales med rådmann/kommunalsjef eller de andre enhetslederne i planområdet.

Ordfører, varaordfører og rådmann.

Ordfører, varaordfører og rådmann har generell fullmakt til å gi informasjon og uttalelser om hele kommunens virkefelt.

Andre folkevalgte.

Andre folkevalgte kan gå ut med den informasjonen vedkommende finner formålstjenelig. Som offisiell representant for kommunen i for eksempel møter med andre forvaltningsorgan / næringsliv / organisasjoner, er den folkevalgte til enhver til bundet av de vedtak som er fattet i Gausdal kommune.
