

DYRØY KOMMUNE



INFORMASJONSPLAN



Dyrøy kommune
Den lærende kommune

Dyrøy kommune ønsker at disse værebegrepene skal være ledestjerner i hverdagen til alle ansatte

- F**aglig dyktig
- I**møtekommende
- N**yskapende

Vedtatt i kommunestyret 02.10.07.

Revidert av kommunestyret 07.10.13.

Innholdsfortegnelse

MÅL

for Dyrøy kommunes informasjonsvirksomhet

- Publikumskontakt
- Forholdet til offentlighet / åpenhet
- Helhetlig og samordnet informasjon
- Intern informasjon
- Den lærende kommune

POLICY

for Dyrøy kommunes informasjonsvirksomhet

- Åpenhet
- Lederansvar
- Styringsverktøy
- Hovedvirkemidler
- Organisering - roller og oppgaver

Administrativt

Politisk

STRATEGIER

for INFORMASJONSPLAN

1. Håndtering av media
2. Teknologiske løsninger
3. Ekstern informasjon
4. Intern informasjon

Hver strategi inneholder:

- *Strategibeskrivelse*
- *Ønskede resultater*
- *Tiltak*

MÅL

for Dyrøy kommunes informasjonsvirksomhet

1.

Dyrøy kommune skal informere og kommunisere aktivt med publikum og media

2.

Informasjonen skal baseres på åpenhet og publikums behov

3.

Informasjonen skal være samordnet og fremstå som helhetlig

4.

Dyrøy kommune skal vektlegge god intern informasjon og kommunikasjon

5.

Bygge på prinsippet om den lærende kommune.

6.

Informasjon skal skje i h.h.t. kommuneloven, offentlighetsloven og forvaltningsloven. Informasjonen skal være saklig korrekt.

Kommuneloven §4: Kommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale forvaltning.

POLICY

for Dyrøy kommunes informasjonsvirksomhet

Dyrøy kommune skal være en åpen organisasjon der intern og eksternt informasjon er lett tilgjengelig

I Dyrøy kommune er informasjon et lederansvar

I Dyrøy kommune skal informasjon være et styringsverktøy og et virkemiddel for å nå kommunens mål og et levende lokaldemokrati, og blir derfor integrert i plan og styringsdokumenter

ÅPENHET

Dyrøy kommune ønsker å legge til rette for at publikum, lokalaviser og andre medier på en rask og enkel måte kan få innsyn i og tilgang til informasjon om kommunens tjenester, beslutningsprosesser og vedtak. Alle ansatte skal synliggjøre den åpenhet og serviceinnstilling som Dyrøy kommune ønsker å tilby sine innbyggere, næringsliv og omverden for øvrig.

LEDERANSVAR

Informasjon er et lederansvar. Ansvar for at informasjonsvirksomheten drives profesjonelt og er etisk ansvarlig ligger hos kommunens ledelse.

Den enkelte enhetsleder har ansvar for å informere om sin virksomhet både internt og eksternt, på vegne av rådmannen. I enkeltsaker av spesiell karakter og der samordningshensyn tilsier det, har imidlertid rådmannen en sterkere styring.

Informasjonsaktiviteten skal synliggjøres i planverket.

STYRINGSVERKTØY

Informasjon er et nødvendig ledd i all kommunal virksomhet og skal integreres som et strategisk styringsverktøy på linje med andre viktige funksjoner som økonomistyring og personalforvaltning.

God informasjon er en del av kvalitetskravet til tjenestene.

Forståelsen for informasjon må forankres i hele organisasjonen og må derfor synliggjøres i plan og styringsdokumenter. Det ønskes også at Dyrøy kommunes foretak følger informasjonsplanen.

POLICY

for Dyrøy kommunes informasjonsvirksomhet

Dyrøy kommune skal drive sin informasjonsvirksomhet på en moderne måte, i takt med den teknologiske utvikling

Kommunens informasjonsvirksomhet er helhetlig organisert med avklarte roller og ansvarsoppgaver

HOVEDVIRKEMIDLER

Dyrøy kommune skal bringe all nødvendig informasjon til publikum og ansatte gjennom faste informasjonsorganer. Publikum sparer tid på elektronisk kommunikasjon; selvbetjening med døgnåpen kommune.

Nye teknologiske løsninger og muligheter har endret informasjonsbildet i de siste årene. Dyrøy kommune skal drive sin informasjonsvirksomhet på en moderne måte.

I Dyrøy kommune skal viktig informasjon, både eksternt og internt, være tilgjengelig elektronisk. Noe informasjon må fremdeles være tilgjengelig på papir. Dette av hensyn til publikum og ansatte som ikke har tilgang til elektronisk informasjon.

ORGANISERING, ROLLER OG OPPGAVER

Administrativt

I Dyrøy kommune har rådmannen et aktivt overordnet informasjonsansvar.

Informasjonsoppgavene er desentralisert og lagt til alle enhetslederne. De har et ansvar for å informere om sitt område.

Noen felles informasjonsoppgaver er lagt til:

- Webredaktør: All elektronisk informasjon - Internett
- Servicetorget: Generell informasjon rettet mot publikum.

I større prosjekter og tverrenhetlige satsningsområder skal nødvendige informasjonstiltak beskrives spesielt som en del av planarbeidet.

POLICY

for Dyrøy kommunes informasjonsvirksomhet

Ved kriser erstattes
informasjonsplan av
kriseplan

Desentralisert informasjonsarbeid

Denne måten å organisere informasjonsarbeidet på innebærer at hver enkelt medarbeider i Dyrøy kommune har et ansvar for å kommunisere aktivt og informere om sin virksomhet - til publikum, til sine underordnede og medansatte

Ved kriser erstattes informasjonsplan med kriseplan.

Politisk

Ordfører er Dyrøy kommunes ansikt utad og representerer kommunes offentlige syn.

Som møteleder i kommunestyret har ordfører et ansvar for at politiske møter er best mulig tilgjengelig for publikum og media.

Etter vedtak har ordfører et informasjonsansvar for saksprosessen.

Generelt sett har ordfører et ansvar for å være tilgjengelig for publikum.

Ordfører er sammen med varaordfører kommunestyrets representant overfor de ansatte.

Ordfører har et særskilt informasjonsansvar i nærings- og utviklingsaker som profilerer kommunen.

POLICY

for Dyrøy kommunes informasjonsvirksomhet

Ut fra linjeprinsippet og kommunens definerte lederansvar har hver enkelt leder selv ansvar for kontakten med pressen på sitt område

Profilering skal bidra til å gi kommunen et godt omdømme innad mot de ansatte og utad mot innbyggerne, potensielle innflyttere, bedriftsetablerere, jobbsøkere og offentligheten generelt

Kontakt med pressen
Dette omfatter både å ta initiativ til å gi informasjon, og å kommentere kommunens virksomhet overfor de ulike medier. I Dyrøy er det et lederansvar å gjøre dette. Dyrøy kommune har derfor ikke en pressetalsperson til å utføre denne oppgaven. Enhetslederne finner selv praktiske ordninger for sin mediakontakt innenfor sine enheter.

LEDERANSVAR

I Dyrøy kommune er det slik at alle fast ansatte medarbeidere kan gi opplysninger om fakta vedrørende egne arbeidsoppgaver.

Vurderinger av økonomisk, administrativ eller faglig karakter er et lederansvar.

Administrasjonen skal ikke gjøre politiske vurderinger.

PROFILERING

Profilering skal bidra til å skape en felles identitet og stolthet blant de ansatte.

Profilering skal bidra til å gjøre kommunens særpreg og kommunens tjenester og tilbud, kjent.

Det utarbeides retningslinjer for utforming av annonser, informasjonsmateriell, kommunale styringsdokumenter og andre planer, samt skilting og merking av bygninger og merking av kjøretøy.

HVEM KAN SI HVA TIL PRESSEN?

Som privatperson har kommunalt ansatte i sin alminnelighet samme adgang som andre til å rette offentlig kritikk mot styre og stell i den kommunen de er ansatt i.

Når det gjelder forhold som hører inn under eget arbeidsområde, stille det seg annerledes, spesielt for den som har lederansvar. Her kommer den ansattes lojalitetsplikt overfor arbeidsgiver inn. I slike tilfeller skal det gås tjenestesvei med sine kritiske synspunkter. Disse hensyn gjelder ikke når ansatte uttaler seg til media i kraft av sin rolle som tillitsvalgt.

Innen fagområder med lovbestemt taushetsplikt følges ev. retningslinjer utarbeidet av fagansvarlige.

Dyrøy kommunes ansatte forholder seg for øvrig til media etter Kommunenes Sentralforbunds anbefalte generelle retningslinjer.

STRATEGIER

INFORMASJONSPLAN

STRATEGI 1

Forhold til media

Dyrøy kommune skal føre en åpen, aktiv og offensiv mediepolitikk som profilerer små kommuners utfordringer og muligheter.

STRATEGIBESKRIVELSE

Dyrøy kommunens ledere skal bli mer mediebevisste og skal aktivt benytte media for å nå ut med informasjon til publikum.

Dyrøy kommune ønsker å styrke samarbeidet med media. Dette skal bidra til å skape trygghet og forståelse for partenes roller.

ØNSKEDE RESULTATER

Media får større innsikt i og kunnskap om kommunens virksomhet og blir dermed i bedre stand til å dekke saksområder i sin helhet – ikke bare enkeltsaker.

Større kunnskap om og troverdighet til kommunal virksomhet hos publikum vil gi bedre omdømme og profilering.

TILTAK

Klare og gode retningslinjer for mediekontakt (se vedlegg 1).

Gjennomføre medieopplæring for enhetsledere og nøkkelpersoner – besøk hos media – opplæring i å forholde seg til media.

Bevisstgjøre alle enhetsledere slik at de mer aktivt benytter pressen og øvrige informasjonskanaler.

Etablere rutiner for tett kontakt med media.

STRATEGIER

INFORMASJONSPLAN

STRATEGI 2

Teknologiske løsninger

Dyrøy kommune skal være offensiv i forhold til å utnytte nye teknologiske løsninger

STRATEGIBESKRIVELSE

Elektroniske informasjons- og kommunikasjonsløsninger muliggjør mer fleksible og enklere former for samhandling mellom forvaltningen og dens brukere, og de ansatte imellom. Bruk av informasjonsteknologi gir dessuten muligheter til en mer brukerorientert organisering og lokalisering av forvaltningens tjenesteytende virksomheter.

ØNSKEDE RESULTATER

- Internett skal gi publikum og ansatte muligheter for raskt og effektivt å kunne hente ut ønsket informasjon og tjenester fra kommunens ulike databaser – selvbetjening.
- De teknologiske løsninger skal bidra til en forbedret informasjonsutveksling og dialog mellom publikum og de folkevalgte og Dyrøy kommune som organisasjon.

TILTAK

Utvikle felles profil på all ekstern kommunikasjon.

Etablere gode vedlikeholdsrutiner for å sikre at vår elektroniske informasjon blir oppdatert løpende og alltid er tilgjengelig og virker.

Sørge for at kommunens tjenestetilbud, skjemaer mv. er presentert lett tilgjengelig på Internett, vårt elektroniske servicetorg.

Forberede muligheter for å få kommunens utsendelser til de som ønsker det elektronisk.

STRATEGIER

INFORMASJONSPLAN

STRATEGI 3

Ekstern informasjon

Dyrøy kommune bruker et sett av informasjonskanaler for å nå ut med informasjon til publikum

STRATEGIBESKRIVELSE

Informasjon fra Dyrøy kommune gjøres tilgjengelig for flest mulig. Dyrøy kommune vil bruke flere og varierte informasjonskanaler, rettet mot ulike brukergrupper, og med ulikt tilgjengelighetsnivå.

ØNSKEDE RESULTATER

- Publikum, ansatte og politikere skal bli bedre informert om kommunens virksomhet. Det skaper bedre omdømme.
- Flere som følger med på hva som skjer vil være følge av tilgjengelighet og aktuelt innhold. Dette vil medvirke til at publikum får kunnskap om og benytter seg av ulike tilbud.
- Økt tilgjengelighet til Dyrøy kommune og økt mulighet for tilbakemeldinger fra innbyggerne. Det er et mål å øke brukermedvirkning og deltakelse i den offentlige debatt.
- Kostnadsbesparelse og helhetlig profil ved samkjøring av annonser og andre publikasjoner.

De viktigste informasjonskanalene er:

Direkte publikumskontakt skjer på Servicetorget, i møtet mellom ansatte og publikum, i åpne møter; skolen, omsorgssenteret, ungdomsklubben, ungdomsrådet o.l. Her dominerer muntlig overlevering av informasjon, men også skriftlighet benyttes i hensiktsmessige tilfeller.

www.dyroy.kommune.no er og skal være under stadig utvikling, vesentlig også i retning av mest mulig dialogpreget kommunikasjon.

Velkomsthilsen til nye innbyggere distribueres ved mottak av oppdaterte lister fra Folkeregisteret. Egen velkomsthilsen til nyfødte.

Sosiale medier spiller en vesentlig rolle i kommunens kommunikasjonsarbeid (vedlegg 2).

Kultur / friluftsliv. Vil i all hovedsak bekjentgjøres via sosiale medier og medieoppslag.

Fellesannonsering i lokalpressen når de fleste husstandene i kommunen. Alle kunngjøringer legges i tillegg ut på våre nettsider.

STRATEGIER

INFORMASJONSPLAN

STRATEGI 3

Ekstern informasjon

TILTAK

Informasjonskanalene skal inneholde tema / stoff som gir publikum aktuell informasjon om administrativ og politisk virksomhet, tjenestetilbud og planer.

Gode rutiner for annonsering av ledige stillinger – også på internett.

Hver enhet avklarer informasjonsansvaret for sin virksomhet.

Informasjonshefte til nye innbyggere.

Skriftlig informasjon til innbyggerne gjeninnføres.

STRATEGIER

INFORMASJONSPLAN

STRATEGI 4

Intern informasjon

Dyrøy kommune skal videreutvikle sin interne informasjon

STRATEGIBESKRIVELSE

God intern informasjon er en forutsetning for at ansatte og ledere skal greie å utføre sine oppgaver og trekke i samme retning. Dette er avgjørende i en lærende organisasjon. Den enkelte medarbeider skal ha forståelse for og kunnskap om kommunens totale virksomhet for å kunne gi god og riktig informasjon utad.

ØNSKEDE RESULTATER

Intern informasjon skal bidra til å skape en bedriftskultur med gode holdninger og samhold innad i organisasjonen – vi tar vare på hverandre.

Vi vil - Vi kan - Vi tør.

Intern informasjon skal medvirke til å skape en felles plattform med gode serviceholdninger.

TILTAK

Det er ønskelig å skape en sterk bevissthet og holdning til at informasjon sikrer forståelse og samarbeid rundt egen og andre virksomheters tjenesteproduksjon.

Punktet om intern informasjon representerer et komplisert område, som krever langsiktig arbeid for å lykkes skikkelig. Det kjøres prosess på enhetsnivå og på ledermøtene over tid.

Hver enhet avklarer informasjonsansvaret for sin enhet.

Felles arenaer / møteplasser er viktige for god informasjonsflyt ("ledermøte", "HTV møte", arena for "barn og ungdom", politiske utvalg, personalmøte, partsammensatte utvalg).

Nytilsatte gis nødvendig informasjon og innføring i kommunens plattform / lagfølelse.

Vedlegg 1 MEDIAKONTAKT

AKTUELT STOFF OG SAKER TIL MEDIA

- Det bør etterstrebtes å få positive nyheter fra vår virksomhet ut i media. Alle medarbeidere oppfordres til å tipse nærmeste overordnede om saker som har allmenn interesse, og til å komme med forslag til originale innfallsvinkler, fotomotiv og annet som kan "selge" saken bedre.
- Sitt ikke på saker som kan bli medieoppslag. Dersom en medarbeider oppdager noe som kan gi oppslag i mediene, skal han / hun straks kontakte den nærmeste overordnede.
- Kritikk kan føles urettferdig, men kritikk i media behøver ikke alltid besvares. Av og til kan det være bedre å la påstand stå uimotsagt for å unngå å holde liv i en ufruktbar diskusjon. Ved tvilstilfelle avgjøres dette av rådmann i samarbeid med enhetsleder.
- Innlegg fra publikum rettet mot politikere, politiske vurderinger og vedtak besvares av den politiske ledelsen - hvis det er aktuelt med svar.

GODE RÅD

Personvern

Vær spesielt oppmerksom på hensynet til personvern ved omtale av enkeltsaker. I noen tilfeller kan lokalkjente innbyggere lett identifisere personer i en sak på bakgrunn av gitte opplysninger.

Hvorfor svarer du?

Unngå å si "nei" eller "ingen kommentar" ved henvendelse fra pressen. Det er lov å få be om å ringe opp igjen slik at du får forberedt deg og planlagt uttalelsene. Dette må skje så fort som mulig, og må uansett ikke utsettes til i morgen.

Hva svarte du egentlig?

Du kan kreve å få lest opp det du blir sitert på. Bør ikke overdrivs, men vurderes i forhold til sakens størrelse og betydning.

Saker unntatt fra offentlighet

Offentlighetsloven regulerer hva slags saker vi som offentlig organ kan unndra fra offentligheten. Alle unntak fra offentlighet må kunne begrunnes i lovparagrafen. Sett deg inn i loven.

Vedlegg 2 RETNINGSLINJER FOR BRUK AV SOSIALE MEDIER

A) Kommunens offisielle kontoer/ansattes offisielle bruk

1. Vær til stede, delta i debatten. Husk at du alltid representerer kommunen. Enhetsleder er ansvarlig for driften av offisielle enhetskontoer, og Fagleder Servicetorg skal ha beskjed om hva som opprettes.
2. Svar på spørsmål og kommentarer
 - Si takk for skryt
 - Svar også på nøytrale kommentarer (som er henvendt til kommunen)
 - Svar alltid på negative kommentarer, men vurder selv hvor lenge du vil at dialogen skal opprettholdes
 - Rett alltid opp faktafeil
3. På generelle svar skriver du under med eget navn (kun fornavn) og tittel.
4. Tilpass formen på svaret etter henvendelsens form og innhold. Saklig? Humoristisk? Formell? Vær forsiktig med ironi og sarkasme.
5. På spørsmål som krever saksbehandling, eller har verdi som dokumentasjon, må innsender gjøres oppmerksom på kommunens dokumentasjonsplikt. Spørsmålet skal i tillegg videreformidles til rette instans og arkiveres.
6. Vær bevisst på skillet mellom administrativt og politisk nivå.
7. Henvis kun til rådmannens/ordførers innstilling i saker.
8. Ikke gi dine egne vurderinger av saker som er til politisk behandling.
9. Under krisesituasjoner der ordføreren har satt krisestab, skal all kommunikasjon gå via ordføreren.

B) Ansattes individuelle bruk av sosiale medier

1. Vær bevisst på rollen din som ansatt i Dyrøy kommune. Brukere av sosiale medier skiller mest sannsynlig ikke mellom den rollen du innehar på jobb, og deg som privatperson. Det forventes lojalitet mot arbeidsgiver.
2. Vær gjerne aktiv i faglige diskusjoner, vær åpen om hvor du jobber når det er relevant.
3. Ansatte har yringsfrihet (§ 100 i grunnloven, artikkel 19 fra Konvensjonen for sivile og politiske rettigheter).
4. Taushetsplikten gjelder også i de sosiale mediene (§ 13 i offentleglova, m.fl.).
5. Husk at internett er permanent, det kan være umulig å slette det du har sagt.
6. Retningslinjene tas opp i ansettelsesprosesser og i medarbeidersamtaler.