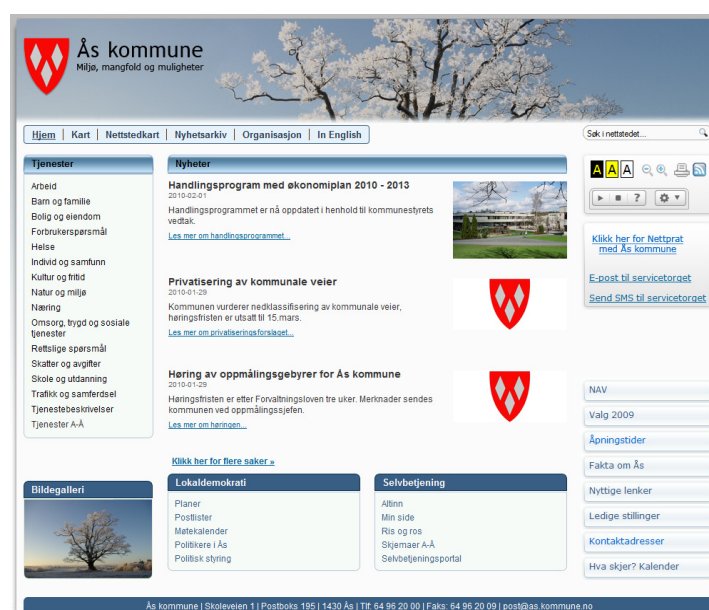




Ås kommune  
www.as.kommune.no

# HELHETLIG INFORMASJONSSTRATEGI

Behandles i administrasjonsutvalget 03.06.2010  
formannskap 02.06.2010  
og kommunestyret 16.06.2010



## Innhold:

|  |    |
|--|----|
| Innhold: .....   | 2  |
| 1. Innledning.....                                       | 3  |
| 2. utfordringer.....                                     | 3  |
| 3. Strategi .....  | 3  |
| 3.1. Hovedmål .....                                      | 3  |
| 3.2. Forutsetninger.....                                 | 4  |
| 3.3. Prinsipper .....                                    | 4  |
| 4. Ansvar og roller.....                                 | 4  |
| 5. Kanaler for typer informasjon .....                   | 5  |
| 5.1. Ekstern informasjon .....                           | 5  |
| 5.2. Intern informasjon .....                            | 6  |
| 5.3. Bruk av de forskjellige kanaler .....               | 6  |
| 6. Ekstern informasjon .....                             | 6  |
| 7. Intern informasjon .....                              | 7  |
| 8. Omdømmebygging.....                                   | 7  |
| 9. Informasjon ved kriser .....                          | 7  |
| 9.1 Mål, prinsipper og informasjonsflyt ved kriser ..... | 8  |
| 9.2 Ansvar og oppgaver ved kriser.....                   | 8  |
| 9.2.1 Kriseledelsen .....                                | 9  |
| 9.2.2 Servicetorget.....                                 | 9  |
| 9.2.3 Service- og kommunikasjonssjef.....                | 9  |
| 10 Vedlegg. ....   | 10 |
| 10.1 Handlingsplan 2010.....                             | 10 |
| 10.2. Kommunevåpenet og regler for bruk .....            | 11 |
| 10.2. Mal for presentasjon.....                          | 13 |

# 1. Innledning

Ås kommunens informasjonsstrategi skal sikre at kommunen driver en åpen og aktiv informasjon om sin virksomhet og at forholdene legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale forvaltningen slik Kommuneleken § 4 beskriver.

<http://lovdata.no/all/tl-19920925-107-001.html#4> Informasjonsstrategien skal bidra til at kommunens forhold til omverden er preget av åpenhet, tilgjengelighet og service. Det skal tilrettelegges for innsyn jfr. *Offentleglova* <http://lovdata.no/all/tl-20060519-016-001.html#1>

Informasjonsstrategien skal sikre en helhet og sammenheng i kommunens informasjonsarbeid og vil være en del av kommunens planverk.

Overordnet informasjonsstrategi definerer mål, prinsipper og avklarer roller og vil bidra til at kommunen når sine mål. Det blir viktig at strategien er godt forankret i organisasjonen, både i administrasjonen og det politiske nivå. Å ha et bevisst forhold til informasjon er avgjørende for å oppfylle rollen som tjenesteyter, myndighetsutøver og samfunnsutvikler.

Når begrepet "Kommunen" er benyttet i *helhetlig* informasjonsstrategi omfatter dette hele kommuneorganisasjonen, dvs. politikere, ledere på alle nivå, ansatte i administrative stillinger og ansatte som yter tjenester.

## 2. utfordringer

Hovedutfordringer er:

- Å synliggjøre kommunen utad, samt bygge opp en felles identitet innad i organisasjonen.
- Å alltid ha oppdatert og tilgjengelig informasjon om kommunens tjenester og tilbud til innbyggerne og brukerne.
- Å benytte forskjellige media aktivt og offensivt som informasjonskanaler.
- Å sørge for en åpen og hensiktsmessig informasjonsflyt i organisasjonen.
- Å kunne skille mellom behovet for ekstern og intern informasjon.

## 3. Strategi

1. Informasjonsstrategien skal bidra til at kommunens forhold til omverden er preget av åpenhet, tilgjengelighet og service. Det skal tilrettelegges for innsyn
2. Informasjonsstrategien skal bidra til å gi innbyggerne muligheter til å påvirke kommunale beslutninger.
3. Informasjonsstrategien skal bidra til at kommunen når målene for kommunens virksomhet og motiverer de ansatte til felles innsats for kommunen.

### 3.1. Hovedmål

- Informasjon skal være samordnt og framstå som helhetlig.
- Informasjonsflyt og kunnskapsdeling skal skje på tvers av enheter og avdelinger.

- Informasjon skal være basert på dialog og åpenhet.
- Ås kommune skal ha et profesjonelt forhold til media.
- Informasjon skal bidra til at Ås kommune får et godt omdømme.

### 3.2. Forutsetninger

- Strategien følges opp i kommuneplan og årlig handlingsprogram.
- Kommunen tilstreber økt demokratisk deltakelse fra innbyggerne.
- Kommunen benytter ny teknologi, men påser at ingen grupper i samfunnet blir ekskludert.
- De ansatte bruker et enkelt og forståelig språk.
- Alle ansatte har et profesjonelt og proaktivt forhold til media.
- Alle saker som angår ansatte, blir kommunisert internt før eksternt.
- Servicetorget må få tilsendt all informasjon fra enheter som berører eksterne brukere

### 3.3. Prinsipper

- **Åpen og helhetlig:**  
Kommunen skal følge prinsippet om meroffentlighet. (Offentleglova §11) <http://lovdata.no/all/nl-20060519-016.html> Informasjonen skal være åpen, tydelig og tilgjengelig. Informasjon skal være pålitelig og lettfattelig.
- **Medvirkning:**  
Kommunen skal aktivt involvere innbyggere, organisasjoner og næringsliv i utviklingen av kommunen. (Kommuneplan og innbyggerundersøkelser),
- **Aktiv:**  
Kommunen skal aktivt informere innbyggerne om rettigheter, plikter og muligheter som er en forutsetning for demokratisk deltakelse.
- **Inkluderende:**  
Kommunen skal innhente kunnskaper om de ulike målgruppenes informasjonsbehov og forutsetninger og tilpasse informasjonen til de gruppene man skal nå.
- **Lederansvar:**  
Informasjon er et lederansvar
- **Avsender:**  
Kommunenavn og logo skal brukes på all informasjon. All informasjon skal være datert.

## 4. Ansvar og roller

For at Ås kommune skal kunne oppnå et godt omdømme må både ekstern og intern informasjon være åpen og god. Ekstern informasjon omfatter all informasjon til andre enn kommunens egne folkevalgte og ansatte. Informasjonen vil gis fra kommunalt ansatte eller de folkevalgte enten direkte eller fra andre og media.

Intern informasjon omfatter all informasjon mellom kommunens administrasjon og kommunens egne folkevalgte, ansatte og tillitsvalgte. Intern informasjon og

kunnskapsdeling vil flyte daglig mellom leder og ansatt, mellom etater og avdelinger. Hvis ansatte mangler informasjon skal man selv aktivt søke etter denne.

- **Folkevalgte** står helt fritt til å uttale seg om alle saker, men folkevalgte bør unngå offentlig å uttale seg om selve saksbehandlingen og den enkelte ansattes arbeid. Er de folkevalgte misfornøyde med arbeidet i administrasjonen bør dette tas opp internt via ordfører.
- **Ordfører** uttaler seg på vegne av Ås kommune og er kommunens juridiske person, i tillegg til å være folkevalgt.
- **Rådmannen** uttaler seg på vegne av administrasjonen om fakta, faglige og skjønnsmessige vurderinger. Det blir viktig at det kommer tydelig fram hvor en sak eventuelt er i beslutningsprosessen og hvem som avgjør utfallet av den. Rådmannen har videredelegert dette til etatssjefene og stabsledere. Rådmannen vil i saker som kan føre til *særskilt informasjonsbehov*, utpeke en ansatt som har ansvar for å besvare spørsmål, forholde seg til pressen mv. Dette vil være kompliserte saker og saker som berører flere etater eller enheter.
- **Etatssjefer og stabsledere** vil kunne uttale seg på vegne av rådmannen som følge av videredelegering. Etatssjefer og stabsledere skal være oppmerksomme på beslutninger eller situasjoner som kan føre til særskilt informasjonsbehov i egne ansvarsområder og aktivt forebygge feilinformasjon.
- **Enhetsledere** kan uttale seg om faktaopplysninger innenfor eget ansvarsområde. Enhetsleder skal være oppmerksomme på beslutninger eller situasjoner som kan føre til særskilt informasjonsbehov.
- **Ansatte** kan gi generelle opplysninger og faktaopplysninger om egne arbeidsoppgaver. Ansatte på alle nivåer har et selvstendig ansvar for å holde seg informert om egen arbeidsplass og dele informasjon med andre.
- **Webredaktør** har hovedansvar for at kommunens hjemmeside og intranett til en hver tid er oppdatert.
- **Servicetorget** har hovedansvar for å besvare eksterne henvendelser til kommunen.

## 5. Kanaler for typer informasjon

Ås kommune vil i hovedsak ha to typer informasjon som vil danne grunnlaget for hvilke omdømme kommunen har.

**Ekstern informasjon** omfatter all informasjon fra kommunen til andre enn kommunens egne folkevalgte og ansatte.

**Intern informasjon** omfatter all informasjon mellom kommunens administrasjon og kommunens egne folkevalgte, ansatte og tillitsvalgte.

### 5.1. Ekstern informasjon

- Ås kommunes internettside
- Radiooverføring av kommunestyremøter ved radio Follo
- Lokalaviser/ ÅsNytt
- Tjenestebeskrivelser
- Servicetorget
- E-dialog

- E-post
- SMS tjeneste til og fra servicetorget
- Brev

## **5.2. Intern informasjon**

- Intranett
- Introduksjonskurs for nyansatte
- Kvalitetssystemet
- Tjenestebeskrivelser
- Ås kommunes Internettside
- Lokalaviser/ÅsNytt
- E-post
- Ulike fagsystemer
- Notat
- Brev

## **5.3. Bruk av de forskjellige kanaler**

Skal ønsket informasjonen nå ut til innbyggerne/brukerne er det viktig å definere målgruppen og velge riktig kanal. Er målgruppen ungdom vil bruk av elektroniske kanaler ofte nå de fleste, men hvis målgruppen er eldre bør en i tillegg velge tilpasset trykt informasjon. Dette fordi det pr. i dag er enkelte eldre som ikke bruker internett. Informasjon fra det offentlige skal være forståelig og tilgjengelig for alle. Det er spesielt viktig at språket er klart og brukertilpasset.

Kommunen bør tilstrebe og sette dagsorden ovenfor media og være flinkere til å sende gode saker til media og gjøre bruk av pressemeldinger.

Kommunens Internettside er en viktig kanal for kommunens innbyggere for å hente informasjon om kommunens tjenester og lokaldemokratiet. Kommunens intranett gir ansatte viktig informasjon slik at de kan utføre arbeidet sitt. Det er derfor særdeles viktig at disse sidene til en hver tid er oppdatert, et hovedansvar som ligger på Web – redaktøren. I tillegg har kommunen i hver etat / enhet journalister som skal publisere artikler og informasjon for egen enhet.

Alle ansatte skal gi nøyaktig og lett forståelig informasjon om de tjenester de arbeider med. Å uttrykke seg klart betyr ikke å forenkle språket for enhver pris. Forenkling skal ikke føre til fattig og unyansert språk. Ikke alle tekster kan være enkle, og ikke alle tekster kan være fri for fagspråk. Det viktige er at teksten er tilpasset mottakeren. Gode tips kan en finne på regjeringens nettside. [www.klarspråk.no](http://www.klarspråk.no)

## **6. Ekstern informasjon**

Ekstern informasjon skal sikre at kommunens innbyggere får informasjon om hvordan kommunen forvalter sine midler og hva politikerne vedtar. Dette vil bidra til økt fokus på hvordan lokaldemokratiet fungerer og deltakelse i samfunnsdebatten.

Videre skal ekstern informasjon sikre at innbyggerne får kunnskap om hvilke tjenester kommunen kan tilby, hvilke plikter kommunen har til å yte tjenester og hvilke rettigheter innbyggerne har til tjenester.

Ekstern informasjon skal sikre at offentligheten får informasjon om forvaltningen og om hvordan kommunen ivaretar sin myndighetsutøvelse.

## 7. Intern informasjon

Intern informasjon rettet mot tre hovedgrupper:

Politikerne *som skal fatte* vedtak. Administrasjonen har da ansvar for å belyse en hver sak fra alle sider, få med alle fakta og henvisninger til lover, forskrifter mv. Alle politiske saker må være forsvarlig utredet.

Kommunes ansatte skal få nok opplysninger til å benytte forskjellig verktøy og kvalitetssystemet til utføre sine arbeidsoppgaver. De skal videre ha godt kjennskap til sine retter og plikter som arbeidstakere.

Kommunens tillitsvalgte skal få informasjon slik at de kan utføre sin funksjon i henhold til lover og avtaleverk.

## 8. Omdømmebygging

Omdømme er knyttet til hvordan hele kommunen fremstår og oppfattes. Kommunen er et folkevalgt organ som er avhengig av allmennhetens tillit. Et svakt omdømme gir redusert tillit.

Kommunen er ansvarlig for produksjon av grunnleggende velferdstjenester, har omfattende myndighetsoppgaver og forvalter store felles verdier i tillegg til at de samlet sett er en stor arbeidsgiver.

I denne sammenhengen er det viktig at allmennheten har stor tillit til at kommunen har en høy etisk standard i sin virksomhet, og at allmennhetens interesser ivaretas på best mulig måte.

Folks oppfatning av kommunens virksomhet og tjenester betyr mest for omdømmet. Godt omdømme er viktig faktor i arbeidet med å beholde dyktige medarbeidere og rekruttere nye.

En aktiv informasjonspolitikk er en grunnstein i byggingen av et godt omdømme. Dette er også nedfelt i kommunelovens § 4: <http://lovdata.no/all/tl-19920925-107-001.html#4> *Det blir derfor viktig for omdømmebygging at medarbeider følger planens punkt 3. Strategi og spesielt 3.3 prinsipper.*

## 9. Informasjon ved kriser

Med krise menes en ekstraordinær hendelse som truer liv, helse og /eller verdier. En krise gir store informasjonsutfordringer. Erfaringer viser at om lag 70 % av all krisehåndtering handler om informasjon i en eller annen form. I en krise vil behovet for informasjon være stort og det vil være en stor utfordring å holde oversikt over informasjonsstrømmen inn og ut av kommunen.

Media vil også være raskt ute med å fokusere på årsak og skyld, og sette spørsmålsteget ved krisehåndteringen. I kriseledelsen må det derfor være klare rutiner for hvem som har ansvar for å informere servicetorget, egne ansatte, publikum, media, pårørende og rammede.

I dette kapitlet beskrives mål og prinsipper, roller og ansvar i informasjonsarbeidet, aktuelle informasjonskanaler og hvilke lokaler og utstyr som skal være tilgjengelige ved kriser.

## **9.1 Mål, prinsipper og informasjonsflyt ved kriser**

Følgende informasjonsprinsipper er styrende ved krisehåndtering:

- Informasjon er et lederansvar. Den som leder krisehåndteringen er ansvarlig for at informasjon blir gitt korrekt, raskt og målrettet.
- Informasjon skal gis samordnet fra alle ledd og framstå enhetlig for mottageren.
- Informasjon skal følge vanlige kommandolinjer for melding i systemet.
- Informasjon skal bygge på dialog med omverdenen.

Informasjon ved krise skal gis hurtig og korrekt til:

- servicetorget og egne ansatte forøvrig
- rammede - involverte i krisen (skadde/overlevende/evakuerte)
- pårørende / enkeltpersoner
- publikum
- mediene

Informasjonsflyt:

- Intern informasjon  
Informasjonsflyten mellom kriseledelse, servicetorget og egne ansatte for øvrig og de involverte i krisen på stedet må etableres på en hensiktsmessig måte, ut fra den aktuelle situasjon.
- Ekstern informasjon  
Informasjonsflyten mellom kriseledelse, rammede, pårørende, befolkning generelt og mediene opprettes med bakgrunn i ansvar, mål og prinsipper for informasjon ved krisehåndtering.

## **9.2 Ansvar og oppgaver ved kriser**

Rådmannen har det overordnede informasjonsansvaret i en krise og skal tildele informasjonsoppgaver i en krise. Ordføreren er talsperson i alle krisesaker.

I tillegg er følgende instanser og personer tildelt ansvar og oppgaver i en krise:

- Kriseledelsen
- Servicetorget
- Service- og kommunikasjonssjef



### **9.2.1 Kriseledelsen**

Kriseledelsen skal holde seg orientert om krisens utvikling og opprette informasjonskanaler med ledelsen på krisestedet, slik at all informasjon gis riktig og ensartet.

Kriseledelsen skal enten bemyndige andre i infosystemet, eller selv gjøre følgende:

- Gå direkte ut til mediene. Håndteres primært av ordfører.
- Holde informasjonsleddene oppdaterte, dette gjelder spesielt servicetorget
- Lede pressekonferanser
- Teknisk tilrettelegging er IT-enhetens ansvar, etter pålegg fra kriseledelsen.

### **9.2.2 Servicetorget**

Servicetorget skal fungere som informasjonskontor for publikum, pårørende og media i en krise. Kontorets oppgaver er å:

- innhente opplysninger om situasjonen og rapportere videre
- gi informasjon til publikum/pårørende etter oppdrag fra kriseledelse
- gi mediene informasjon om pressekonferanse, utlevere pressemelding fra kriseledelse og henvise mediepersoner til oppholdsrom hvor de kan vente på ny informasjon, samt tilrettelegge slik at media får gode arbeidsforhold
- informere egne ansatte om situasjonen
- henvise pårørende til rette vedkommende/sted (f eks kriseteam)
- henvise publikum til sted hvor de kan vente på videre informasjon

Større uønskede hendelser vil kunne utløse stor pågang av henvendelser til servicetorget. For å bedre kapasiteten ved slike hendelser er det derfor etablert en egen katastrofeløsning i Oslo og Akershus for inngående telefoni. De fleste kommunene i Akershus er med i dette samarbeidet og medlemskommunene har etablert egne svargrupper. I Ås kommune er det etablert en svargruppe på 6 personer fra service- og kommunikasjonsavdelingen. Hvis en av medlemskommunene opplever en ekstraordinær hendelse og ikke har kapasitet til å besvare alle henvendelsene vil andre samarbeidende kommuner kunne bistå med å besvare henvendelsene.

### **9.2.3 Service- og kommunikasjonssjef**

Service- og kommunikasjonssjefen har ansvaret for å:

- formidle informasjon til publikum
- gi beskjed om hvilke opplysninger som skal gis til publikum/pårørende.
- ivareta henvendelser fra media og videreformidle disse, samt bruke media aktivt i informasjonsarbeidet
- gi kriseledelsen opplysninger om informasjonsbehovet
- utarbeide pressemeldinger
- legge inn informasjon på kommunens hjemmeside

Ved evakuering av mennesker skal en representant fra service- og kommunikasjonsavdelingen være tilstede i mottaket og håndtere informasjonsansvaret der.

## 10 Vedlegg.

### 10.1 Handlingsplan 2010

| <b>Prioritet</b> | <b>Avdekket behov</b>   | <b>Handling</b>  | <b>Ansvar</b>                    |
|------------------|---|--|----------------------------------|
| 1.               | Standardisering av E-post sendt fra Ås kommune                  | Eget oppsett og definert hva som skal brukes som hilsen på E-poster fra Ås kommune | Service- og kommunikasjonssjefen |
| 2.               | Bekjentgjøre gode historier, det vi får til.                    | En positiv artikkel i media hver måned   | Ledergruppa                      |
| <u>3.</u>        | <u>Utvikling av kommunens internett side</u>                    | <u>Innarbeide forslag fra brukerundersøkelsen</u>                                  | <u>Webredaktør</u>               |
| <u>4.</u>        | <u>Økt tilgjengelighet på informasjon til nye brukergrupper</u> | <u>Ta i bruk Facebook og Twitter høsten 2010/våren 2011</u>                        | <u>Webredaktør</u>               |

## 10.2. Kommunevåpenet og regler for bruk



Ås kommune

Farger: "Varm Rød (PMS-farge) (basefarve varmrød PMS)  
Når det gjelder sølvfargen er det "lov" å benytte hvit

På brevarket er skjoldet:

15 mm i bredde  
18 mm i høyde

### REGLER FOR BRUK AV KOMMUNEVÅPENET

#### § 1 Definisjon

Kommunevåpenet - vedtatt av Ås kommunestyre 25.3.1982 og godkjent ved Kgl.res. av 23.7.1982 er:

- a. Kommunevåpenet:  
i rødt med tre sølv spissruter, to over en.
- b. Kommuneflagget:  
i rødt med tre sølv spissruter i rektangulær form (eller kvadratisk form)  
Til dekorativt bruk kan våpenet utformes som vimpel eller hengende banner.
- c. Våpenet omfatter enhver heraldisk form.

#### § 2 Generelle bestemmelser om bruk

- a. Som hovedregel kan våpenet bare brukes av kommunen og kommunens administrasjoner og institusjoner under utøvelse av kommunal myndighet og til dekorasjon.
- b. Ved sammenstilling av rikssymbolene (og fylkesvåpenet) har disse høyere rang enn kommunevåpenet. Ellers skal kommunevåpenet stå friest mulig, og ha plass øverst, på siden eller i midten i forhold til annet billedutstyr og/eller tekst.
- c. Bruk av våpenet på suvenirer er ikke tillatt. Hovedutvalg for oppvekst og kultur kan i spesielle tilfelle dispensere fra denne bestemmelse.

- d. Våpenet må ikke brukes slik at det kan oppfattes som privat kjennetegn. f.eks. firmamerke, varemerke, foreningsemlen e.l. Private kjennetegn må heller ikke sammenstilles med våpenet.

### **§ 3 Bruk av våpenskjold**

- a. Våpenskjold skal som hovedregel brukes med sine farger. Adgang til å fravike dette i visse tilfelle er fastsatt nedenfor. Også ellers kan formannskapet i særlige tilfelle dispensere fra bestemmelsene om bruk av farger.
- b. Når kommunale institusjoner og administrasjoner bruker våpenskjoldet på brev, konvolutter, trykksaker og i annonser kan dette være gjengitt i sort/hvitt. Brukes våpenskjoldet som trykt dekorasjon på viktige dokumenter e.l. bør det gjengis i sine farger.
- c. Våpenskjoldet i farger kan brukes som eiermerke på kommunale bygninger, biler og andre gjenstander. Plassering, størrelse og utførelse fastsettes av ordfører i samråd med vedkommende etatssjef.
- d. Våpenskjoldet kan brukes som dekor på kommunale representasjonsgaver.

### **§ 4 Bruk av kommuneflagg**

- a. Kommuneflagget brukes på kommunale bygninger etter ordfører eller rådmannens bestemmelse. Det kan også av ordfører eller rådmann tillates brukt ved flagging på offentlige plasser o.l. ved spesielle festdager, offentlig besøk, tilstelninger m.m.
- b. Foreninger og organisasjoner kan få adgang til å heise kommuneflagget ved spesielle anledninger når ordfører eller rådmann har gitt samtykke.

### **§ 5 Bruk av våpenet i vimpler m.v.**

- a. Våpenet kan utføres som bordflagg, tverrskåret eller i vimpelform, til bruk som dekorasjon ved kommunale tilstelninger.
- b. Til dekorativt bruk kan flagget utformes som hengende banner. Det kan i denne form henge loddrett på vegg. Bruk av våpenet som hengende banner avgjøres av ordfører eller rådmann.

### **§ 6 Våpenets utforming og utførelse**

- a. Våpenet kan gjengis i ulike typer teknikker og materialer.
- b. Enhver utførelse av våpenet må følge tekniske og heraldiske kvalitetsnormer med riktige farger, former og proporsjoner.
- c. Det tillegges formannskapet å påse at utforming og utførelse er korrekt, og at disse forskrifter om bruk blir fulgt.

## 10.2. Mal for presentasjon.



**Tema**

---



*Ås kommune*

Mal ligger lagret.....