

Kommunikasjonsplan for Hol kommune vedtatt av rådmann 04.01.2013

Kommunikasjonsplan



HOL KOMMUNE

Informasjon og dialog = kommunikasjon

INNHold

INNHold	side 2
INNLEDNING	side 3
Lovgrunnlaget	side 3
Hol kommunes verdiplakat	side 5
Lederprinsippene	side 6
Prinsipper for informasjon	side 6
Ytringsfrihet	side 7
Kriseinformasjon	side 7
HANDLINGSPLAN	side 9
Visjon	side 9
Mål	side 9
Strategier og tiltak	side 9
Strategi 1: Felles profilering	side 9
Strategi 2: Fra papir til nett (teknologi)	side 10
Strategi 3: Stolte arbeidstakere i en unik kommune	side 10
Strategi 4. Offensiv mediehåndtering	side 11
Strategi 5: Brukerdialog, demokrati og deltakelse	side 11
Strategi 6: Markedsføre Hol som bo- og arbeidskommune	side 12
Strategi 7: Kriseinformasjon	side 12
Arrangement – oppsummering	side 13
Årshjul	side 14
Økonomi	side 8
Evaluerings	side 8

INNLEDNING

Lovgrunnlaget

En rekke lover omhandler og legger føringer for kommunal informasjonsvirksomhet.

Kommunelovens § 4

Kommuner og fylkeskommuner skal drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale forvaltningen.

Kommentarene til § 4 gir ingen spesifiserte regler om innholdet i kommunen informasjonsplikt. Det stilles imidlertid krav om at man skal ta stilling til hvordan en skal oppfylle lovens krav. Det anses som brudd på loven dersom spørsmålet ikke blir utredet og vurdert, eller hvis man avstår fra å sette i verk tiltak som er nødvendige for å oppfylle lovens målsetting. Åpenhet og informasjon skal sikre et bredt engasjement fra allmennheten.

Offentlighetsloven

Formålet med offentlighetsloven er å gi allmennheten innsikt i de dokumentene forvaltningen behandler. Loven er et instrument i gjennomføringen av et levende folkestyre. Samtidig gir loven presse og publikum mulighet for å avdekke uheldige og kritikkverdige forhold. Lovens hovedprinsipp er at alle dokumenter er offentlige og at retten til innsyn gjelder alle. Noen dokumenter er unntatt offentlighet, så som opplysninger som er undergitt taushetsplikt. Ethvert unntak fra offentlighet skal begrunnes med relevant lovhjemmel. Kommunen er forpliktet til å praktisere meroffentlighet.

Forvaltningsloven

Forvaltningsloven inneholder bestemmelser om forvaltningenes saksbehandling. Loven skal blant annet sikre at forvaltningenes saksbehandling foregår slik at avgjørelsene blir riktigst mulig og bestemte hensyn og interesser blir ivaretatt under saksbehandlingsprosessen. Viktige prinsipper her er rettssikkerhet, partsoffentlighet, taushetsplikt og habilitet. Loven definerer hva som er enkeltvedtak og gir bestemte regler om klagebehandling.

Grunnlovens § 100

Grunnlovens § 100 sier: "Trykkefrihed bør finde sted. (...) Frimodige ytringer om Stadsstyrelsen og hvilkensomhelst anden Gjenstand ere Enhver tilladte".

Personopplysningsloven

Personopplysningsloven gir regler for hvordan en behandler, oppbevarer, sikrer og eventuelt gir innsyn i personopplysninger. Loven stiller krav til informasjonssikkerhet. Loven gjelder all privat og offentlig virksomhet.

Arkivloven

Formålet med arkivloven er å sikre arkiv som enten har kulturell eller forskningsmessig verdi eller som inneholder rettslig eller viktig dokumentasjon slik at dette blir tatt vare på for ettertiden.

Bibliotekloven

Folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet gjennom informasjonsformidling og ved å stille bøker og annet egnet materiale gratis til disposisjon for alle som bor i landet. Virksomheten skal være utadrettet, og tilbudene skal gjøres kjent.

Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen

Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen har bestemmelser om hvordan partene i arbeidslivet informerer hverandre.

I tillegg finnes det flere særlover som også omhandler informasjonsplikten til kommunen.

Hol kommunes verdiplakat

Hol kommune har en verdiplakat som ligger til grunn for alle kommunal tjenesteyting. I det daglige arbeidet kan vi stille oss spørsmål om hva disse verdiene betyr for vårt arbeid på vår arbeidsplass. Når det gjelder kommunens informasjons- og kommunikasjonsvirksomhet kan verdiplakaten forstås på denne måten:



- Informasjonen til og kommunikasjonen med publikum skal være innrettet mot deres behov. Hva slags informasjon ønsker/trenger publikum?
- Informasjonsarbeidet skal ha en høy faglig standard
- God informasjon og dialog bidrar til et godt omdømme og forebygger problemer.
- God informasjon og dialog er en forutsetning for medvirkning og innflytelse
- Tydelig ledelse med vekt på kommunikasjon og åpenhet forutsetter god og aktiv informasjon.
- God informasjon fordrer god kommunikasjon

Lederprinsippene

Partsammensatt utvalg vedtok 04.02.08 lederprinsipper for Hol kommune. Ett av prinsippene er å prioritere informasjon(3)

Det betyr:

- å ha en aktiv holdning til å gi og motta informasjon
- å gi rett informasjon til rett(e) person(er) til rett tid
- å gjøre informasjon tilgjengelig

Prinsipper for informasjon

Prinsippet om aktiv informasjon

- Aktiv informasjonsvirksomhet skal sikre publikum tilgang til å delta i den demokratiske prosessen på et tidlig tidspunkt.
- Aktuell informasjon gis så tidlig som mulig
- Kommunen tar initiativ til informasjon før media omtaler aktuelle saker.
- All informasjon skal være ærlig og saklig.
- Det skal praktiseres meroffentlighet.
- Innsynsretten gjelder likt for publikum og presse.
- Kommunen skal markedsføre sine kvaliteter som bo- og arbeidskommune.
- Bruke sosiale medier for å styrke kommunikasjonen mellom publikum og kommunen

Kommunikasjonsprinsippet

- Brukerundersøkelser er en viktig kommunikasjonskanal mellom publikum og forvaltningen og skal gjennomføres med jevne mellomrom.
- Det skal tas spesielle hensyn til brukergrupper som har behov for spesielt tilrettelagt informasjon (universell utforming)
- De kommunale virksomhetene bør stimulere eller invitere publikum til å etterspørre informasjon.
- Klagebehandling må anerkjennes som viktig i kommunikasjonen med publikum
- Kommunikasjonen mellom ledere og ansatte, arbeidsgivere og arbeidstakere skal preges av åpenhet, gjensidighet og respekt.
- Før et informasjonstiltak settes i verk skal målgruppen være definert.
- Hver enkelt ansatt i Hol kommunen har et selvstendig ansvar for å bidra til kommunikasjonsflyten, internt og eksternt, på alle tilgjengelige medier.

Helhetsprinsippet

- Kommunen skal fremstå som en helhet for ansatte, innbyggere og brukere.
- Virksomhetene må profileres visuelt på en helhetlig måte.
- Verdiplakaten skal ligge til grunn for alle kommunens aktiviteter.
- Den samlede profil kommunen anvender skal signaliseres gjennom tre elementer:
 - De produkter og tjenester kommunen yter (kjerneytelser)
 - Omgivelsene og lokalene tjenestene ytes i
 - Måten personalet yter dem på

Linjeprinsippet

- Informasjon er et lederansvar og den enkelte leder skal se til at virksomheten ivaretar sitt informasjonsansvar.
- Informasjon er et virkemiddel på lik linje med andre virkemidler som benyttes for å oppnå resultater i forvaltningen.
- Hver enkelt selvstendig enhet er ansvarlig for informasjonsvirksomheten innenfor sine fagområder.
- Ledere har et særlig ansvar for å implementere og følge opp kommunens informasjonsplan.

Ytringsfrihet

- I Hol kommune oppfordres alle ansatte til å ta aktiv del i arbeidet med å forbedre kommunens tjenester og arbeidsmiljø gjennom å komme med forslag og konstruktiv kritikk gjennom linjeledelsen eller gjennom tillitsvalgtapparatet.
- Dersom dette ikke fører fram, er det i Hol kommune slått fast at
 - alle ansatte som privatpersoner fritt kan ytre seg om alle kommunale forhold som ikke er taushetsbelagt eller unntatt offentlighet.
 - det er kommunens ledelse eller den ledelsen bemyndiger som kan uttale seg på kommunens vegne.

Kriseinformasjon

Hol kommune har planer for beredskap ved kriser med tilhørende informasjonsplan. Ved kriser som utløser bruk av kommunens beredskapsplaner, følges de instruksjoner for informasjon og det informasjonsansvar som er nedfelt der. Alle ledere i Hol kommune skal kjenne disse planene.

Økonomi

I tråd med linjeprinsippet er det den enkelte virksomhet som må sørge for å avsette tilstrekkelige midler til informasjon innenfor sin tildelte budsjettamme.

Tiltak som ikke kan gjennomføres uten økonomiske midler må fremmes som tiltak gjennom økonomiplanen. Tiltak kan ikke igangsettes før finansiering er på plass.

Evaluering

Det er viktig at de enkelte ledere sørger for å evaluere de informasjonstiltakene som iverksettes slik at kursen kan korrigeres fortløpende.

HANDLINGSPLAN

Visjon

Rett informasjon til rett person til rett tid

Mål

God service og tjenester til publikum

Være en attraktiv arbeidsgiver

Ha et godt omdømme

Strategier og tiltak

Strategi 1: Felles profilering

Tiltak	Internt/Eksternt	Ansvarlig	Merknad
Videreutvikle profilprogram	Internt/eksternt	Sentraladministrasjonen	
Ny fellesannonse i Hallingdølen	Eksternt	Sentraladministrasjonen Servicekontoret	
Felles powerpoint-presentasjon for alle kommunale enheter	Internt	Sentraladministrasjonen	
Bildekatalog til bruk på nett og publikasjoner	Internt	Bygdearkivet Etatene	Eventuelt bildebase – program introduseres 2014
Profileringsarrangement(1)	Eksternt	Kultur og oppvekst	Årlig Kan knyttes opp mot Hol kommune og alle de gode idrettsutøverne. Påskearrangement/ i tilknytning til Skarverennet á la Mesternes Mester?
Sesongarbeider-samling(2)	Eksternt	Samfunnsutviklingsavd.	Informasjon, tilbakemeldinger og muligheter

Strategi 2: Fra papir til nye medier:

Tiltak	Internt/Eksternt	Ansvarlig	Merknad
Allmenn informasjon skal finnes på inter/intranett	Internt/eksternt	Alle virksomheter	Nytt Intranett kommer i 2013
Brukerundersøkelser på internett	Eksternt	Sentraladministrasjonen	Årlig etter en plan
Alle ansatte skal ha tilgang til PC med intranetttilgang på sin arbeidsplass	Internt	Alle avdelinger	Fullføres i 2013
Vurdere flatskjermer med info på kommunale bygg	Eksternt	Alle	Styres fra Servicekontoret/web-ansvarlige. Gradvis innføring fra 2013
Tjenestebeskrivelser for kommunale tjenester på nett	Eksternt	Alle	Løpende – viktig å prioritere
Elektroniske skjema	Eksternt	Alle	Løpende
Hol kommune tar i bruk sosiale medier	Internt>/eksternt	Arbeidsgruppe/redaksjon	Aktivt fra vår 2013

Strategi 3: Stolte arbeidstakere i en unik kommune

Tiltak	Internt/Eksternt	Ansvarlig	Merknad
Årlig arrangement for alle kommuneansatte(3)	Internt	Velferdskomiteén supplert med representant etatene.	Gjennomføres første gang vinter 2013. Samle folket til dyst i snøen før avsluttende måltid/dans i egnet lokale.
Systematisere og synliggjøre intranettsidene	Internt	Webgruppa	Hol kommune kommer med i 2013
Blåsebelgen som månedlig elektronisk nyhetsbrev	Internt	Sentraladministrasjonen	
Større bevissthet om bruk av e-post og sosiale medier	Internt/internt	Linjeledelsen	
Velkomstarrangement for nytilsatte(4)	Internt	Personalkontoret og rådmannen	Hver h-øst
Jubilantsamling etter 25 og 40 år i Hol kommune(5)	Internt	Personalkontoret	Hver høst

Strategi 4: Offensiv mediehandtering

Tiltak	Internt/Eksternt	Ansvarlig	Merknad
Kurs i mediehandtering	Internt	Sentraladministrasjonen	Årlig repetisjon for ledere med behov. Se Gode råd og Sjekkliste fra Hovdan.com – vedlegg – kan brukes som refleksjonsgrunnlag
Ta initiativ til minst 3 positive nyheter om Hol kommune i måneden	Eksternt	Alle bidrar	Løpende
Korrigerer faktafeil som fremkommer i media	Eksternt	Rådmann/etatsjef	Løpende
Ta initiativ overfor media også i negative saker (sette dagsorden)	Eksternt	Alle, men rådmannen skal varsles	Løpende

Strategi 5: Brukerdialog, demokrati og deltakelse

Tiltak	Internt/Eksternt	Ansvarlig	Merknad
Universell utforming av kommunens nettsider	Eksternt	Webgruppa	Løpende (avhengig av kriterier fra norge.no)
Demokratimodul på internett	Eksternt	Webgruppa	
Jevnlige brukerundersøkelser	Eksternt	Alle	Etter en plan
Politikermodule på internett	Internt	Webgruppa/ politisk sekretariat	
Kontakt skjema på internett	Eksternt	Webgruppa	
E-postadresser til ansatte og politikere på nettsidene	Eksternt	Webgruppa	Løpende
Hytteeier-samling(6)	Eksternt	Samfunnsutviklingsavd.	Årlig knyttet til vinterferien
Kulturkalenderen	Eksternt	Kultur- og oppvekst v/ Liv Lindestad	Kommer månedlig til alle husstander. Fins delvis på nettet også. Må ha en link på event. Facebook-side
Bruk av Sosiale medier	Eksternt	Arbeidsgruppe/Redaksjon	Løpende

Strategi 6: Markedsføre Hol som bo- og arbeidskommune –

Tiltak	Internt/Eksternt	Ansvarlig	Merknad
Nettpresentasjon av Hol kommune	Eksternt	Web-ansvarlig	Bruk av Sosiale medier i tillegg til hjemmeside
Informasjonspakke til nye innbyggere	Eksternt	Servicetorget	Løpende,
Hytteiere som informasjonskanal (se Strategi 5)	Eksternt	Sentraladministrasjonen	
"Slik har vi det i Hol" – kortversjon av årsmelding til alle husstander og hytteiere	Eksternt	Sentraladministrasjonen Servicekontoret	Årlig
Årlig samling for sesongarbeidere(2)	Eksternt	Sentraladministrasjonen	
Jul ved Skarvet Hjemvendte unge holder konsert på Geilo Bibliotek	Eksternt	Kultur- og oppvekst	Årlig i desember
Bruk av Sosiale medier	Eksternt	Arbeidsgruppe/Redaksjonen	Tas i bruk i rekrutteringssammenheng

Strategi 7: Kriseinformasjon –

Tiltak	Internt/Eksternt	Ansvarlig	Merknad
Utarbeide kriseweb og plan for bruk av Sosiale medier	Eksternt	Beredskapsledelsen	

Arrangement – oppsummering(hentet fra strategiene)

Tiltak	Internt/Eksternt	Ansvarlig	Prioritering/Merknad
Profileringsarrangement(1)	Eksternt	Kultur og oppvekst	Årlig Kan knyttes opp mot Hol kommune og alle de gode idrettsutøverne. Påskearrangement/ i tilknytning til Skarverennet á la Mesternes Mester?
Sesongarbeider-samling(2)	Eksternt	Samfunnsutviklingsavd.	2 g/år Informasjon, tilbakemeldinger og muligheter
Årlig arrangement for alle kommuneansatte(3)	Internt	Personalkontoret Velferdskomitéen supplert med representant etatene	Gjennomføres første gang vinter 2013. Samle folket til dyst i snøen før avsluttende måltid/dans i egnet lokale.
Velkomstarrangement for nytilsatte(4)	Internt	Personalkontoret og rådmannen	Hver høst
Jubilantsamling etter 25 og 40 år i Hol kommune(5)	Internt	Personalkontoret	Hver høst
Hytteieier-samling(6)	Eksternt	Samfunnsutviklingsavd.	Årlig knyttet til vinterferien
Jul ved Skarvet(7) Hjemvendte unge holder konsert på Geilo Bibliotek	Eksternt	Kultur- og oppvekst	Årlig i desember

