



## **Informasjonsstrategi for Unjárgga gielda/Nesseby kommune 2006 -2008**

**Informasjon er et viktig redskap for forståelse mellom mennesker. Med en åpen dialog unngår man misforståelser som skaper ubehageligheter og mistriksel**

Unjárgga gielda/Nesseby kommune tar konsekvensen av at vi lever i et informasjonssamfunn, der vi må konkurrere med utallige informasjonskanaler om oppmerksomhet.

Informasjon er et viktig redskap for forståelse mellom mennesker. Med en åpen dialog unngår man misforståelser og unødvendige ubehageligheter. Målet vårt er å bli en kommune der innbyggerne og andre lett kan få tak i informasjon. Vi har også et spesielt ansvar for at innbyggerne får informasjon også på samisk.

**Informasjon er viktig i markedsføringa av kommunen utad. Et positivt bilde av kommunen vår vil gjøre oss attraktive for nyetablerere og nye innbyggere.**

En åpen informasjonsvirksomhet gjør oss bedre i stand til å nå politiske og organisatoriske mål, og vi vil få bedre relasjoner til næringslivet og befolkningen generelt. Relasjonen til offentlige etater og andre aktører vi samhandler med vil forbedres og styrkes. Informasjon er viktig i markedsføringa av kommunen utad. Et positivt bilde av kommunen vår vil gjøre oss attraktive for nyetablerere, nye innbyggere og turister. Ved å forbedre informasjonsarbeidet i kommunen, kan vi lettere styre det bildet media skaper av kommunen vår. Slik styrker vi vår posisjon som en viktig og nyskapende kommune.

## **Forord**

Det er ikke nok å lage en informasjonsstrategiplan. En god og nyttig plan forutsetter at de involverte aktører deltar i planprosessen og videre følger opp strategiene i planen.

Unjárgga gielda/Nesseby kommune har, i tillegg til gjeldende lover, pålagt sine ansatte et informasjonsansvar. Vi har kartlagt ansvarsområder, og informasjonsutfordringer vi står overfor.

Planen skal være et overordnet verktøy som skal vise oss hva kommunen ønsker å oppnå med informasjonsarbeidet. Kommunen er en servicebedrift som plikter å opplyse befolkningen om tilgjengelige tjenester, priser og annet vedrørende tjenestene. Målet er at hver og en av oss tar ansvar for å gi innbyggerne informasjon om våre tjenester, samtidig som vi må hjelpe publikum med å finne frem i den herskende informasjonsjungelen.

Det er viktig å være klar over informasjonskanalene vi har, og se på hvordan vi bedre kan bruke disse.

I denne planen vil vi se både på den interne og den eksterne informasjonsflyten. En god kommunikasjon internt er en forutsetning for at vi skal lykkes med godt samarbeid og oppnåelse av felles mål. Dette igjen er en forutsetning for at vi skal klare å gjøre en bedre jobb for kommunen, og vil ha en positiv innvirkning på arbeidsmiljøet og lojaliteten.

Målet for den eksterne informasjonen er å gi et positivt bilde av kommunen utad. Dette kan resultere i at vi når en av hovedmålene våre, nemlig å øke befolkningstallet og lokke nye etablerere til kommunen.

Vi vil også se på hvordan informasjon kan øke antallet på besøkende turister.

Til slutt lister vi opp mål, strategier og tiltak som kan hjelpe oss å oppnå de mål vi har satt for kommunikasjon og informasjon i kommunen, både internt og eksternt.

Denne strategiplanen gjelder i normalsituasjoner. Kommunen har en egen plan for kriseledelse, der informasjon i krisesituasjoner omtales spesielt.

## **Hvem har ansvaret for informasjon i kommunen?**

I Unjárgga gielda/Nesseby kommune er det rådmannsfunksjonen som har det overordnede ansvaret for informasjon, dvs. at disse skal se til at informasjonsstrategiplanen følges opp. Virksomhetslederne er i lederavtalen er pålagt å informere om virksomhetens oppgaver og tjenestetilbud.

**Servicekontoret** spiller en viktig rolle i kommunens informasjonsarbeide. Servicekontorets medarbeidere er de som først møter publikum. De skal så godt som mulig hjelpe og veilede publikum. Om nødvendig skal servicekontoret henvise publikum til rette vedkommende avhengig av publikums problematikk. Servicekontoret er helt avhengig av at den interne kommunikasjonen fungerer, dvs. at rådmannsfunksjonen og virksomhetslederne følger opp sitt informasjonsplikt.

**Informasjonsansvarlig** har ansvaret for utforming og iverksetting av kommunes informasjonsstrategi. Hun har også ansvaret for at informasjon når ut til folk, både den interne og den eksterne informasjonen. Informasjonsansvarlig er i tillegg webredaktør og har ansvar for at hjemmesiden gir publikum opplysninger om kommunes organisasjon og virksomhetenes tjenester. Hun har også ansvar for at hjemmesidens nyhetsside oppdateres. Dette forutsetter at organisasjonen forøvrig tar sitt informasjonsansvar alvorlig.

**Virksomhetslederne** har også et ansvar, men informasjonsansvaret ligger ikke på lederne alene. Enhver medarbeider i kommunen har et ansvar både overfor publikum og internt i organisasjonen. Som servicebedrift har alle ansvar for å yte best mulig service overfor innbyggerne, og i god service inngår naturligvis god og riktig informasjon.

### **Saksbehandlere**

har et ansvar for å informere innen sitt fagområde og om fattede vedtak i egne behandlede saker.

# Lovfestet informasjonsplikt



Som ansatte i en kommune har vi et overordnet og lovfestet informasjonsplikt. Vi har ansvar for å aktivt gi ut informasjon om vårt arbeide, iflg. 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 og fylkeskommunale forvaltning.*

Virksomhetslederansvaret er beskrevet i funksjonsbeskrivelsen til virksomhetslederne pkt.1.5;

*Virksomhetsleder har ansvar for intern og ekstern informasjon og kommunikasjon*

I lederavtalen under "Krav og forventninger til lederen", pkt. 2.2.1 stilles følgende krav til virksomhetslederne og andre med lederansvar;

*Ansvarlig for informasjon om virksomhetens oppaver og tjenestetilbud.  
Ansvarlig for rapportering internt og eksternt.*

# Ytringsfrihet og offentlighet

I alle sammenhengen, også i den kommunale organisasjonen kan alle medarbeidere på kommunes vegne gi opplysninger om fakta vedrørende egne arbeidsområder. Imidlertid er vurderinger av saker vedrørende økonomiske og administrative forhold et lederansvar.

## Begrensninger

Offentlighetsloven og Forvaltningsloven § 13 flg. begrenser informasjonen som kan gis til mediene. Saker som skal unndras offentligheten og en generell taushetsplikt i forhold til disse og andre saker av sensitiv karakter skal naturligvis ikke andre en de berørte parter ha tilgang til.

## Hovedregel

Det er lagt vekt på å få frem at lovens hovedregel er at alle saksdokumenter er offentlige dersom ikke annet følger av lov eller i medhold av lov, og at enhver kan kreve innsyn, jf. offl. § 2 første og annet ledd. Videre at prinsippet om meroffentlighet nedfelt i § 2 tredje ledd tilsier at forvaltningen har plikt til, av eget tiltak, å vurdere om et dokument skal gjøres offentlig tilgjengelig selv om dokumentet kan unntas. Dette er aktuelt for de tilfeller loven åpner for å unnta dokumenter fra offentlighet, men ikke pålegger taushetsplikt. Hvis dokumentet derimot inneholder taushetsbelagte opplysninger, jf. offl. § 5 a og den relevante taushetspliktbestemmelsen, er det forbud mot at disse opplysningene (men ikke nødvendigvis hele dokumentet) offentliggjøres. Lovens intensjon er med andre ord at innsyn som hovedregel bør vurderes og tillates når taushetsplikten ikke er til hinder for det.

## Unntakshjemmel

Sivilombudsmannen har i sin praksis lagt til grunn at innsyn bare bør nektes dersom det, i tillegg til at det foreligger en unntakshjemmel, er tungtveiende grunner for å unnta dokumentet fra offentlighet. I Justisdepartementets rundskriv (G-69/98) forstås bestemmelsen om meroffentlighet slik at den innebærer en oppfordring til å gi innsyn i tilfellene der det ikke

foreligger et reelt og saklig behov for å unnta hele eller deler av dokumentet fra offentlighet.

## **Vurdering**

Med dette som utgangspunkt gir rutinene følgende anvisning på gangen i vurderingen:

- 1) Vi starter med å undersøke om dokumentet / deler av dokumentet omfattes av taushetsplikt,
- 2) Hvis nei, vurderer vi om det er saklig grunn til å unnta dokumentet.
- 3) Først dersom det konkluderes med at det er saklig grunn til å nekte innsyn og det ikke anses forsvarlig å praktisere meroffentlighet, kan vi begynne å se etter en aktuell unntakshjemmel.

Dersom resultatet av en slik vurdering blir at vi mener det foreligger et reelt og saklig behov for å unnta hele eller deler av dokumentet, vil flere av offentlighetslovens bestemmelser kunne komme til anvendelse.

## **Tillitsvalgte**

De tillitsvalgte kommer i en annen situasjon. De er talerør for de ansatte, og deres ytringsfrihet er større enn for andre ansatte. Imidlertid er også de underlagt lovverket, og man kan forvente at de bestreber seg etter godt samarbeide med ledelsen, at de følger opp saker som angår arbeidsmiljøet og at de også fremmer kommunens posisjon i Nesseby.

## **Strategier og tiltak 2006 – 2008**

**Informasjonstrategiplanen skal være et verktøy i Unjárgga gieldda/Nesseby kommunes bestrebelse i å bli en kommune der informasjonsflyten på alle plan fungerer godt, og dermed også være et verktøy for å nå kommunes målsetning i arbeidet med å gjøre kommunen til en åpnere kommune.**

**Delmålene og strategiene for å oppnå disse, krever at kommunes ledelse og øvrige ansatte pålegges å gjennomføre en del tiltak.**

**Planen skal rulleres hver annet år, og er utformet slik at nye mål, strategier og tiltak lett kan innarbeides i planen.**

# **Kommunikasjon/informasjon innad i kommuneorganisasjonen**

**Mål:** Alle ansatte i Nesseby kommune/Unjárgga gieldda skal få tilgang til tilstrekkelig og relevant informasjon om det som skjer innad i den kommunale organisasjonen.

**Strategi:** Bruke etablerte informasjonskanaler og innarbeide nye rutiner for å forbedre kommunikasjon innad i organisasjonen

## **Tiltak:**

- Gi servicekontoret beskjed om rutiner og andre aktiviteter på arbeidsplassen, også ved endringer i virksomhetenes rutiner, f.eks ved endring av faste daglige/ ukentlige møter og andre aktiviteter.
- Virksomhetene og andre ansatte må gi service-kontoret informasjon om fravær og årsaken til dette.
- Servicekontorets ansatte må holde seg oppdaterte om hva som skjer internt og eksternt i kommunen, slik at det kan gis god og riktig informasjon.
- Aktivt bruke felleskalenderen eller telefonen. Oppdatere felleskalenderen også dersom et møte blir avlyst eller flyttet.
- Legge til rette for at ansatte som ikke har tilgang til PC får nødvendig informasjon.
- Alltid informere servicekontoret om man forlater kontoret sitt, også ved besøk på andre kontorer. Gi beskjed om varigheten av

besøket, og når du er tilbake dersom det er mulig.

- Vurdere innføring av teknologiske løsninger som for eksempel trådløs bedrift.
- Gi opplæring i bruk av intranett.
- Arbeide for at organisasjonen blir åpnere og inkluderende ved aktivt å bruke intranett og andre aktuelle interne informasjonskanaler.
- Bruke intranett som intern kommunikasjonsbase, informere om interne aktiviteter, innsyn i dokumenter og planer, og legge ut høringsdokumenter for ansatte.
- Behandle E-post som vanlige brev, og svare på kollegers forespørsel så snart som mulig
- Virksomhetslederne informerer om arbeidet i lederforum, og fra andre relevante møter de deltar på.
- Bruke informasjonsmøter/personalmøter når informasjonen rettes mot en spesiell gruppe av de ansatte
- Holde kontomøter ofte nok til at virksomhetens ansatte får tilstrekkelig informasjon
- Virksomhetslederne sender ut høringsdokumenter og andre dokumenter straks de har mottatt disse
- Lederne/administrasjonen informerer om viktige ting som berører kommunen, og dermed de ansattes arbeide
- Bruke spennende og iøyenfallende oppslag og plakater for informasjon

# Informasjon til kommunens innbyggere

**Mål:** Unjárgga gielda/Nesseby kommune skal bli en kommune der innbyggerne lett kan få tak i informasjon om kommunen.

**Strategi:** Bruke ulike informasjonskanaler avhenging av tilgjengelighet for de ulike gruppene av innbyggere. Bruke samisk for å nå frem til den samisktalende delen av innbyggerne på deres eget språk.

## Tiltak:

- Aktivt informere publikum om tilgjengelige informasjonskanaler ved hjelp av direkte kontakt med innbyggerne.
- Informere publikum om kommunestyrets spørretime og deres tilgang til å følge møtene.
- Bruke andre arenaer for å nå ut til publikum muntlig, slik som naturlige møteplasser, barnehage, skoler, lag og foreninger. Ulike kulturaktiviteter gir også mulighet til å nå publikum med muntlig kontakt.
- Oppdatere hjemmesidas nyhetsdel ofte for å motivere publikum til jevnlig å besøke sida, og på denne måten øke besøkstallet. Slik når vi innbyggerne med tilgang til internett.
- Skape rutiner for utgivelse av infobladet slik at publikum uten internett-tilgang får den nødvendige informasjon. Gjøre infobladet attraktivt, slik at innbyggerne ønsker å lese dette.
- Holde folkemøter med dagsaktuelle temaer på de ulike plassene i kommunen.
- Innarbeide rutiner for å sende ut annonser og pressemeldinger
- Bruke media aktivt for å nå ut til innbyggerne. Lokalaviser, de samiske avisene, lokalsendinger på radio, og TV programmene Ođđasat og Nordnytt er noen aktuelle informasjonskanaler.

# **Informasjon til media og publikum utenfor kommunen**

**Mål:** Unjárgga gielda/Nesseby kommune skal være en åpen kommune, hvor media og publikum gis lett tilgang til informasjon

**Strategi:** Styrke eksisterende informasjonskanaler innad i kommunen, og utvikle nye kanaler for å gjøre kommunen til en åpnere kommune.

## **Tiltak:**

- Arbeide for at interne informasjonsstrategier fungerer, slik at ansatte er i stand til å gi informasjon til publikum
- Oppdatere hjemmesidas nyhetsdel for å motivere publikum og media til jevnlig å besøke sida
- Oppdatere andre sider på hjemmesida for å lette informasjonen om kommuneorganisasjonen
- Innarbeide rutiner for innlegging av stoff til hjemmesida
- Oppdatere kulturkalenderen som viser den store aktiviteten vi har i vår lille kommune
- Gi saksbehandlere og andre ansatte kurs i å legge inn nyhetsstoff på hjemmesida

- Aktivt gå inn for at all annonsering legges merke til
- Gi opplæring i å skrive pressemeldinger
- Innarbeide rutiner for å bruke pressemeldinger
- Starte utviklingsprosjekt for å finne nye kanaler for informasjon
- Komme i forkant av andre medias informasjon om kommunen

# Informasjon til nye innbyggere

**Mål:** Folketallet i kommunen skal økes. Ved aktiv informasjon skal kommunen profileres som en gjestfri, nytenkende og lønnsom kommune å bo i, der naturen skal være med på å øke øker trivselen.

**Strategi:** Bruke eksisterende fordeler som lokkemidler for å få folk til å flytte til kommunen

**Tiltak:**

- Utvikle en offensiv informasjonskampanje for å lokke unge til å bosette seg i kommunen
- Aktiv profilere kommunen som en gjestfri kommune der den mangfoldige naturen øker trivselen
- Få unge til å oppdage de økonomiske fordelene med å få gratis boligtomt i kommunen.
- Legge sterk vekt på informasjon om full barnehagedekning, med tospråklig tilbud.
- Avholde årlige kontaktmøter med ungdommen.

# Informasjon til nyetablerere

**Mål:** Kommunen skal bli attraktiv for nye etablerere

**Strategi:** Bruke kommunens eksisterende tilbud og egenart for å nå målet.

**Tiltak:**

- Lage en informasjonskampanje for å profilere kommunen som en nytenkende, utviklingsvennlig og geografisk strategisk sted for etablering av nye bedrifter.
- Lokke med informasjon om kommunens næringsfond og Primærnæringsfond som kan bidra med støtte til investeringer
- Informere om andre finansieringsmuligheter og bedriftsøkonomiske fordeler.
- Legge vekt på at kommunen er behjelpelig med å innhente kapital til etableringer.
- Være mer offensiv i arbeidet med å få unge til å stole på at kommunen er den rette plassen for nyetablering.
- Aktivt oppsøke unge i etableringsfasen, slik som f.eks høyskoler, universitet, etablererkurs og entrepenørdager.
- Legge stor vekt på kommunens sentrale beliggenhet i Øst-Finnmark, og den korte avstanden til både Finnland og Russland for å få gründere til å se fordelene med etablering i kommunen.

# Informasjon til turister

**Mål:** Øke antall turistbesøk i kommunen

**Strategi:** Aktivt bruke kommunens egenart og spesielle tilbud til turister.

**Tiltak:**

- Lage en informasjonskampanje der formålet er å presentere kommunens attraksjoner.
- Få ulike aktører på banen med informasjon om egne tilbud.
- Aktivt oppsøke ulike turistinformasjonskanaler for å få ut informasjon om kommunen vår.
- Lage et attraktivt turistinformasjonsblad og distribuere dette etter gjennomgang av strategisk viktige distribusjonsområder.
- Videre utvikle samarbeidet med Varangergruppen.

## Vedlegg

### **Personalhåndboka 2005 gir en presseveiledning i forhold til ekstern informasjon for ansatte :**

*Nesseby kommune ønsker at ansattes forhold til media skal være positivt og preget av gjensidig respekt for hverandres arbeidssted og arbeidsfelt.*

*Kan man ikke svare på spørsmål, er det en plikt å bidra til at journalistene o.a. får den hjelp de trenger til å nå fram til rette vedkommende.*

*Ved offentliggjøring følges lov om offentlighet i forvaltningen og bestemmelser som følger av den.*

*Ledere i Nesseby kommune har rett og plikt til å gi informasjon.*

*Opplysninger av prinsipiell art og vurderinger av saksforhold for saker som er under behandling skal fortrinnsvis gis av rådmann eller sektorledere.*

*Initiativ overfor media i form av pressemeldinger, orienteringer m.m. skal tas av rådmann eller ordfører.*

*Det forutsettes at medarbeiderne opptrer lojalt overfor politiske og administrative vedtak.*

*Spørsmål av politisk karakter skal besvares av ordføreren.*

*Ved spesielle krisesituasjoner utpeker ordføreren en person som får ansvar for kontakten med media. (Se egen kriseplan)*