



Trondheim kommune

Informasjons- og kommunikasjonsstrategi

for Trondheim kommune

Å bruke kommunikasjon strategisk vil si at man i alle faglige, politiske, økonomiske og praktiske valg også tar hensyn til at beslutninger og handlinger skal kommuniseres

Innhold

Målet for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet	3
Hovedprinsipper og strategier	4
Fokusområder for Trondheim kommunes informasjon	6
<i>I Tjenestefokus</i>	6
<i>II Internt fokus</i>	8
<i>III Byfokus</i>	9
<i>IV Demokratisk fokus</i>	10
Virkemidler	11
Om lovgrunnlaget for informasjonsarbeidet	12



Målet for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet

Trondheim kommunes tjenester skal videreutvikles gjennom god intern kommunikasjon og brukervennlig og relevant ekstern informasjon.

Informasjonen skal bidra til trygghet og til å gi publikum et realistisk forventningsnivå til tjenestene kommunen tilbyr.

Kommunikasjonsstrategien skal bidra til motivasjon og forankring av visjoner og mål hos kommunens ansatte.

Trondheim kommune skal gjennom informasjonstiltak sikre byens innbyggere lik og alminnelig tilgang til deltakelse i den demokratiske prosessen

Åpen og aktiv informasjon om politiske saker, solid og pålitelig informasjon om tjenestene, godt informerte og motiverte medarbeidere og positivt fokus på byens fortrinn er viktige bidrag for å nå målene i Kommuneplanen 2002-2012.

Trondheim kommunes informasjon retter seg mot fire ulike fokusområder. Områdene krever ulike tilnærminger og har egne delmål. Delmålene er:

Tjenestefokus

Trondheim kommune skal kommunisere relevant informasjon om tjenester og mål for virksomheten til innbyggere, brukere og andre interesserte. Trondheim kommunes omdømme som tjenesteyter skal styrkes gjennom en aktiv holdning til informasjon og rask reaksjon og håndtering av saker som har medienes interesse.

Internt fokus

Gjennom god intern kommunikasjon skal Trondheim kommune aktivisere og motivere egne ansatte til å delta i utviklingen av kommunens tjenester, være serviceinnstilte tjenesteytere og gode informatører om kommunens virksomhet.

Byfokus

Trondheim kommune skal informere om byens fortrinn: Trondheim er et attraktivt sted å bo og en spennende by å studere i. Byens arbeidsmarked er interessant, og byens kultur-, idretts- og rekreasjonstilbud er variert. Som historisk og moderne turist- og reisemål har byen gode kvaliteter.

Demokratisk fokus

Trondheim kommune skal gjennom informasjon om politiske saker og politiske prosesser øke innbyggernes interesse og muligheter for å delta i den demokratiske prosessen.



Hovedprinsipper og strategier

Lederansvaret

Informasjon er et lederansvar og et sterkt strategisk virkemiddel.

Ledere på ethvert nivå har ansvar for

- å kommunisere virksomhetens mål og strategier til sine medarbeidere.
- å innhente, spre og tilrettelegge informasjon om sitt område.
- integrere informasjonsaspektet i enhver faglig plan.
- vedlikeholde nett- og papirbasert informasjon om egen enhet.
- synliggjøre nyheter og godt arbeid ved enheten
- sørge for kompetanse og sette av ressurser til informasjonsarbeid.
- etter behov søke faglig råd hos Informasjonstjenesten.
- å bruke informasjon som bidrag til felles forståelse og forankring av viktige felles mål.

Informasjonskanaler for styringsverktøy

Trondheim kommune utnytter alle informasjons- og kommunikasjonskanaler aktivt for å nå sine mål:

- relevante styringsdokumenter som rundskriv, skjema, prosjektdokumenter og beslutninger gjøres kjent og ajourholdes i intranettet
- opplæring, e-post og muntlig kommunikasjon forsterker bruken av intranettet

Kommunikasjonsprinsippet

Kommunens organisasjon er avhengig av kommunikasjon og samhandling på mange plan for å utvikle sine tjenester.

Planlegging av informasjonstiltak krever kunnskap om den en skal kommunisere med.

Kommunikasjonsprinsippet medfører at

- Trondheim kommune legger til rette for toveis kommunikasjon mellom innbyggerne og kommunen, mellom ledelsen og den ansatte.
- kompetansebyggende tiltak, arbeidsgiverpolitiske dokument og lederopplæringen legger vekt på kommunikasjon og åpne kanaler som verdi-grunnlag og strategisk virkemiddel.
- informasjon fra Trondheim kommune skal kjenne-tegnes av et klart og enkelt språk. Det er avsenders ansvar å legge til rette for at mottaker forstår budskapet.
- Trondheim kommune gjennomfører undersøkelser av hva brukerne ønsker seg og hvordan brukerne forstår informasjonstiltakene.

Åpenhet

Åpenheten skal legge grunnlaget for et godt omdømme for kommunen.

Kommunens informasjon skal

- være lett tilgjengelig, åpen, sann og troverdig
- bidra til at publikum har et realistisk forventningsnivå.
- gi relevant informasjon.
- aktivt opplyse om tjenestetilbudene og om folks rettigheter.
- spre kunnskap om politiske saker og politiske prosesser.
- Trondheim kommune praktiserer meroffentlighet.



Ytringsfrihet

I Trondheim 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.

Når dette ikke fører fram, er det i Trondheim 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.

Informasjonen er aktiv og planlagt

Trondheim kommune er offensiv og planlegger alltid informasjonstiltak i viktige saker.

- Trondheim kommune planlegger hvordan informasjon om tjenestetilbud, rettigheter og viktige politiske beslutninger kommuniseres
- Trondheim kommune synliggjør organisatorisk og faglig nytenking, og legger fram resultatene av sitt arbeid

Medieovervåking og mediehandling

Kommunen er avhengig av aktive og kunnskapsrike representanter for presse- og etermedia for å nå ut med informasjon om tjenestene, om viktige saker for byen og den enkelte, og om den politisk virksomheten.

- Trondheim kommune benytter omverdensanalyse aktivt og forebygger feilinformasjon og unødig tap av omdømme

- Trondheim kommune tilrettelegger for god kontakt med presse- og etermediene
- Trondheim kommune gir tilsvar og korrigerer feil offensivt og raskt

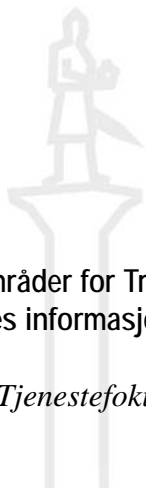
Helhetlig og med enhetlig grafisk uttrykk

Trondheim kommunes informasjonstiltak samordnes slik at de fremstår som helhetlige for mottakeren.

- tiltakene gjennomføres rasjonelt og med god ressursutnyttelse
- informasjonstiltakene baserer seg på analyser av mål, målgrupper og informasjonskanaler
- det legges vekt på å veilede publikum i informasjonsvrimmelen
- Trondheim kommune har en offensiv holdning til bruk av informasjonsteknologi
- all informasjon fra Trondheim kommune skal vise hvem avsenderen er
- kommunens grafiske profil er lett tilgjengelig og skal brukes konsekvent og korrekt for å sikre gjenkjennelighet og identifikasjon
- Informasjonstjenesten kan gi samtykke til bruk av byvåpenet når andre enn kommunen ønsker å bruke det

Informasjon ved kriser

Trondheim 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 Trondheim kommune kjenner disse planene.



Fokusområder for Trondheim kommunes informasjonsarbeid

I Tjenestefokus

Budskapet

Trondheims innbyggere skal kjenne seg trygge på kommunens tjenester. Byens innbyggere føler seg informerte og er sikre på at relevant informasjon kan hentes fram i det øyeblikket de trenger den.

Trondheim kommune gir

- lett tilgjengelig, korrekt og lettfattelig informasjon om kommunens tjenestetilbud.
- informasjon om hvor en må henvende seg for å få tjenestene.
- informasjonen som bidrar til forståelse av mulighetene for å bruke egne ressurser i samhandling med kommunen.
- informasjon om hvilke rettigheter en har som tjenestemottaker, og hvordan, når og til hvem en eventuelt kan klage.
- all informasjon uten unødig opphold.
- informasjon som medvirker til at publikum har et realistisk forventningsnivå.

Trondheim kommune medvirker til at henvendelser som gjelder andre etater og forvaltningsnivåers tilbud kanaliseres til rette instans. Trondheim kommune fremstår som solid og pålitelig, serviceinnstilt og tilgjengelig.

Målgruppen

Informasjon om kommunens tjenestetilbud skal nå fram til innbyggerne generelt, brukere spesielt, men også ansatte, mediene, samarbeidspartnere og andre etater og forvaltningsnivåers førstelinje. Enhver som søker informasjon finner den.

Kanalene

Informasjonen om tjenestetilbudet gis på mange måter.

Kommunen kommer i kontakt med publikum og brukere

- gjennom veiledning og svar på telefonhenvendelser.
- i direkte kontakt ved ekspedisjoner og skranker.
- gjennom e-post, telefaks og brev.
- gjennom brosjyrer, annonser og skilting.
- gjennom tjenesteytere som er i direkte kontakt med brukere.
- gjennom omtale i mediene.
- via www.trondheim.kommune.no og www.trondheim.com

Informasjon gis også gjennom kronikker og innlegg, beriktigelser og aktivt pressearbeid. Trondheim kommunes tjenester er arbeidsintensive, det vil si at kommunens ansatte hver dag møter mange av våre brukere. Dette møtet er den viktigste informasjonskanalen for kommunens tjenester og er helt avgjørende for kommunens omdømme.

Tjenesteytende enheters ansvar

Informasjon om tjenestetilbudet gis i første rekke av de tjenesteytende enhetene selv. Enhver enhet har ansvaret for å vedlikeholde og utvikle informasjonen som ligger på enhetens egne hjemmesider, og for å ta initiativ til andre informasjonstiltak. Enhetsledere sikrer god informasjon til egne ansatte som er i kontakt med enhetens brukere. Alle i førstelinjen som svarer på telefon og andre henvendelser skal til enhver tid sikres oppdatert kunnskap om kommunens virksomhet.



Interne tjenesters ansvar

Trondheim kommunes interne tjenester har egenansvar for å formidle informasjon om de støttetiltak og styringsverktøy enheten bidrar med. Det påhviler et særlig ansvar for å gi informasjon og nødvendige kompetansetiltak for å sikre god styringsinformasjon og gode styringsverktøy. Interne tjenester bidrar til tjenesteytende enheters arbeid.

Informasjonstjenestens ansvar

Ansvar for fellesinformasjon som gjelder flere likeartede enheter, ligger hos rådmannen. Informasjonstjenesten legger til rette for bruk av felleskanaler som internett, intranett og annonser, overvåker mediedekningen og gir nødvendige råd innspill til kommunens ledere. Informasjonstjenesten har rutiner for å overvåke vedlikeholdet av kommunens elektronisk informasjon.

Skjema for søknad om kommunale tjenester skal så langt praktisk mulig være tilgjengelig på nettet. Det tilrettelegges for økt bruk av interaktive søknadsprosedyrer og tjenester etter hvert som teknologi og ressurser gjør dette mulig.

Informasjonstjenesten innhenter sammen med tjenesteytende enhet vurderinger av hvordan Trondheim kommunes informasjon blir mottatt og forstått.



II Internt fokus

Strategiske beslutninger kommuniseres

Overordnede og strategiske beslutninger må kommuniseres for å få effekt. Alle ledere har et særlig ansvar for å gjøre sine medarbeidere kjent med strategiske beslutninger og begrunnelsen for disse. Lederne har ansvaret for å motivere og sikre måloppnåelsen.

Informasjonsflyt

God informasjonsflyt øker effektiviteten og trivselen i organisasjonen. Trondheim kommunes ansatte skal oppleve at det er god informasjonsflyt begge veier og stor grad av åpenhet internt. Intranettets betydning som arena for kvalitetsstyring er kjent og blir brukt. Melderutiner og elektroniske avtalebøker brukes der dette er relevant. Trondheim kommune sikrer overføring av informasjon mellom ansatte, enheter og mellom beslutningsnivåene.

Klima for dialog

Rådmannen og enhetsledere tilrettelegger for god toveis kommunikasjon med sine ansatte for å fremme utviklingen av gode faglige og organisasjonsmessige løsninger. Konstruktiv kritikk og forslag til forbedringer oppmuntres og møtes med tillit. Kommunen tar vare på og utvikler medarbeidernes kompetanse, lederne motiverer og bygger opp lagånden. Deling av kunnskap gir mer effektive løsninger, forebygger dobbeltarbeid og øker tverrfaglig forståelse og involvering. Organisasjonsmessige endringer og omstilling får et bedre forløp når åpen toveis kommunikasjon benyttes. Arbeidsmiljøloven og Hovedavtalen gir lov-pålagt og avtalefestet informasjonsansvar.

Felles kultur

Nytilsatte får et godt introduksjonstilbud og blir kjent med kommunens organisasjon og egen virksomhets mål og virkemidler. Alle ansatte har god kunnskap om egen bedrift. Dette skaper trygghet og identifikasjon. Enhetslederne sørger for at vellykkede løsninger blir gjort kjent for mange og øker stoltheten over å arbeide i kommunen.



Budskapet

Trondheim er en attraktiv by å bo i og besøke.

Trondheims fortrinn kan beskrives slik:

- småbyens sjarm og storbyens muligheter
- trygt og godt oppvekstmiljø
- gode muligheter til arbeid og bolig
- moderne kunnskapsby med vekt på kompetanse, utdanning forskning og teknologi
- byen har et allsidig næringsliv og er et naturlig valg ved nyetableringer
- kulturminner og historisk egenart
- bynære rekreasjonsområder og naturopplevelser
- mangfoldig kulturliv
- nasjonal og internasjonal møteplass, flott reisemål
- gode service- og tjenestetilbud
- naturlig valg for næringslivet

Samarbeidspartnere

Trondheim kommune samarbeider med næringsliv og utdanningsinstitusjoner, reiselivsbransjen, kulturlivet og de frivillige institusjonene om informasjonstiltak.

Kanaler

Trondheim kommune benytter alle tilgjengelige kanaler for budskapet dvs annonser, brosjyrer, mediene, utstillinger, www.trondheim.com og www.trondheim.kommune.no

Ansvar og roller

Informasjonstjenesten tilrettelegger og videreutvikler innholdet og informasjonsstrukturen på www.trondheim.com og www.trondheim.kommune.no og sørger for overvåking og oppdatering av lenker. Samarbeid med partene som er definert i Strategisk næringsplan og med Trondheim Aktivum er prioritert.



IV Demokratisk fokus

Mål

Innbyggerne i Trondheim får informasjon som gir innsikt i beslutningsprosessene og øker interessen og viljen til å delta i det lokale demokratiet.

«E-demokratiet»

De politiske sakene og saksframleggene er lett tilgjengelige og synlige på kommunens internettsider før beslutninger fattes. Møteinnkallinger og møteprotokoller legges ut fortløpende. Viktige saker løftes opp i nyhetsbildet. Kommunens årsrapport sendes alle husstander.

De politiske partienes representanter presenteres med nødvendig kontaktinformasjon.

Lenker til de politiske partienes hjemmesider gir direkte tilgang til politiske programmer og organisasjoner.

Valginformasjon av teknisk og politisk karakter gjøres tilgjengelig for alle. Kommunen lager informasjonskampanjer som oppfordrer til valgdeltakelse.

Ansvar

Informasjonstjenesten tilrettelegger for løsninger i samarbeid med Bystyresekretariatet. Informasjonstjenesten utarbeider årsrapport i samarbeid med rådmannen.



Virkemidler i informasjonsarbeidet

Virkemidler i informasjonsarbeidet

Informasjon integreres i enhetenes planer og beslutninger. Faglige planer, organisatoriske grep og overordnede strategier må kommuniseres for å få virkning. Grunnleggende spørsmål i alt kommunikasjonsarbeid er : *Hva vil vi oppnå? Hva må kommuniseres? Til hvem skal vi fortelle dette? Hvordan går vi fram? Hva må vi gjøre?*

Informasjonen skal målrettes, innholdet må være tilgjengelig og lettfattelig, og valget av informasjonskanal må tilpasses målgruppen. Godt kommuniserte budskap er en forutsetning for rett handlingsvalg. I dette arbeidet er det enkelte grunnleggende virkemidler:

Milepælsplaner og årshjul

Rådmannen og enhetene bruker milepælsplaner og årshjul aktivt for å analysere behov og planlegge informasjonstiltak.

Kompetansetiltak

Informasjonstjenesten samarbeider med Personal-tjenesten om relevante kompetansehevende tiltak innenfor informasjonsfaglige basisområder, mediehåndtering, grafiske uttrykk, bruk av internett og intranett, strategisk informasjon.

Dokumenter og brosjyrer

Det utarbeides en enkel håndbok i trykksaksproduksjon i samarbeid med Grafisk senter. Boka tilrettelegger for bruk av kommunens grafiske profil og legges ut på nettet.

Vejtjenester

Informasjonstjenesten videreutvikler løpende funksjoner, struktur og innhold. Det utvikles kurstilbud i hvordan en finner fram og hva som er lagt ut med særlig vekt på styringsverktøy / kvalitetssikrings-system.

Medieovervåking og mediehåndtering

Informasjonstjenesten rådgir rådmannen og enhetene i saker som vil få medie interesse. Informasjonstjenesten overvåker løpende elektroniske mediers oppslag om kommunen, i tillegg til de lokale (papir og eter-)mediene, og gir råd om tilsvar. Informasjonstjenesten tilbyr kurs i mediehåndtering.

Brukerundersøkelser om kommunal informasjon

Informasjonstjenesten gjennomfører undersøkelser på egen hånd og i samarbeid med andre, internt og eksternt.

Kommuneloven

Kommunelovens § 4 sier: " 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 forvaltningen." Kommentarene til § 4 gir ingen spesifiserte regler om innholdet i kommunens informasjonsplikt. Det stilles imidlertid krav om at en skal ta stilling til hvordan en skal oppfylle lovens krav. Det anses som brudd på loven hvis spørsmålet ikke blir utredet og vurdert, eller hvis man avstår fra å sette i verk tiltak som er nødvendig 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 offentlig og at retten til innsyn gjelder alle. Noen dokumenter er unntatt offentlighet, så som opplysninger undergitt taushetsplikt. Ethvert unntak fra offentlighet skal begrunnes med relevant lovhjemmel.

Forvaltningsloven

Forvaltningsloven inneholder regler for forvaltningens saksbehandling. Loven skal blant annet sikre at forvaltningens saksbehandling foregår slik at avgjørelsene blir riktigst mulig og at bestemte hensyn og interesser ivaretas under saksbehandlingsprosessen. Viktige prinsipper her er rettssikkerhet, partsoffentlighet, taushetsplikt og habilitet.

Loven definerer hva som er et enkeltvedtak og gir bestemte regler for klageadgang.

Grunnloven

Grunnlovens § 100 sier: "Trykkefrihed bør finde Sted". Videre heter det at " Frimodige ytringer, om Stadsstyrelsen og hvilkensomhelst anden Gjenstand ere Enhver tilladte." Trondheim kommune har presisert at de ansattes har full ytringsfrihet, også om kommunal forhold, så lenge de ikke gir informasjon som er taushetsbelagt eller unntatt offentlighet etter gyldig lovhjemmel. Rådmannen oppmuntrer ansatte til å delta i debatter om kommunens arbeid, både internt og eksternt. Samtidig er det bare kommunens ledelse eller den ledelsen bemyndiger som kan uttale seg på kommunens vegne. Kommunens toppledere står i en særstilling, og uttaler seg alltid på kommunens vegne.

Personopplysningsloven

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

Arbeidsmiljøloven og hovedavtalen

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