



# Kommunikasjonsstrategi 2017-2021



# INNHALDSLISTA

<b>1.0 Kommunikasjonsstrategi 2017-2021 .....</b>	<b>3</b>
1.1 <i>Bakgrunn .....</i>	3
1.2 <i>Visjon .....</i>	3
1.3 <i>Hovudmål .....</i>	4
1.4 <i>Målgrupper.....</i>	4
1.5 <i>Kommunikasjonskanalar .....</i>	5
1.6 <i>Organisering – oppgåver og roller .....</i>	6
1.7 <i>Ytringskultur og varsling.....</i>	7
<b>2.0 Fremja demokrati og medverknad .....</b>	<b>9</b>
2.0 <i>Mål .....</i>	9
<b>3.0 Kommunisera på mottakaren sine premisar .....</b>	<b>10</b>
3.0 <i>Mål .....</i>	10
<b>4.0 Tilby open og lett tilgjengeleg informasjon .....</b>	<b>11</b>
4.0 <i>Mål .....</i>	11
<b>5.0 Ha aktiv og effektiv informasjonsdeling .....</b>	<b>12</b>
5.0 <i>Mål .....</i>	12
<b>6.0 Ta i vare informasjonstryggleik og personvern.....</b>	<b>13</b>
6.0 <i>Mål .....</i>	13

## 1.0 KOMMUNIKASJONSSTRATEGI 2017-2021

Dette dokumentet skal vera eit verktøy for tilsette i Kvam herad og andre som kommuniserer på vegne av kommunen. Strategien skal sikra eit heilskapleg kommunikasjonsarbeid og medverka til at kommunikasjon vert brukt strategisk for å nå kommunen sine mål.

### 1.1 Bakgrunn

Kommunikasjon er nødvendig og viktig for å vareta demokrati og medverknad. Kommunikasjon er òg ein del av tenestetilbodet, og eit verkemiddel til bygging av kommunen sitt omdøme.

Krav til kommunikasjon finn me både i grunnlova, kommunelova og fleire kommunale dokument. Kvam herad har ein språkprofil som seier at kommunen skal nytta nynorsk og klarspråk. Med klart språk kommuniserer me på mottakar sine premisser for å fremja demokrati og rettstryggleik. Når mottakar forstår budskapen i det me skriv, skapar me tillit og sparar tid og pengar.

Dei etiske retningslinjene til kommunen har òg fleire tema innan kommunikasjon:

- Tilsette i Kvam herad skal møta innbyggjarane på ein respektfull og open måte. Å visa respekt handlar mellom anna om å gje nok og forståeleg informasjon.
- Møte med brukarar skal vera prega av toleranse og rom for mangfald. Med mangfald meiner me ulikskap i kjønn, etnisk eller nasjonal bakgrunn, hudfarge, religion/livssyn, seksuell orientering, politiske standpunkt, alder og funksjonsnivå.
- Tilsette har rett til å uttala seg om faktiske forhold ved arbeidsplassen og til å delta i politisk og fagleg debatt om spørsmål som gjeld arbeidsplassen, så lenge ytringane ikkje skader Kvam herad sine interesser.
- Tilsette må vera medvitne om når dei ytrar seg i kraft av rolla som tilsett og når dei ytrar seg som privatperson, og fylgja dei etiske retningslinjene for sosiale medium.
- Tilsette har eit sjølvstendig ansvar for å halda seg oppdatert og søkja informasjon som er nødvendig for å utføra arbeidet, deriblant etiske retningslinjer.
- Tilsette må ikkje aktivt tileigna seg informasjon som er unnateke offentleggjering eller underlagt teieplikt, når det ikkje vedkjem arbeidet.

Kommunen utarbeider òg retningslinjer for skiving av politiske saker og har ei profilhandbok som omhandlar utforminga av visuell kommunikasjon. I tillegg er kommunikasjon omhandla i digitaliseringsstrategien til kommunen.

**KOMMUNIKASJON I KRISESITUASJONAR ER IKKJE OMTALA I DETTE DOKUMENTET, MEN I BEREDSSKAPSPLANEN TIL KOMMUNEN.**

### 1.2 Visjon

*Mål, strategiar og tiltak i dokumentet skal medverka til å oppfylle Kvam herad sin visjon om å:*

***Skapa ei oppsiktsvekkjande framtid – create a remarkable future***

### 1.3 Hovudmål

---

**Fremja demokrati og medverknad:** Informasjon og kommunikasjon må brukast til å fremja demokrati og rekruttering til politiske verv og til å få innsikt i kva som har verdi for brukarane.

**Kommunisera på mottakaren sine premisar:** Kommunikasjonen må tilpassast mottakarane slik at dei forstår informasjon og budskap. Det skapar tillit, varetek rettstryggleik, fremjar demokrati og me sparar tid og pengar. Kommunikasjonen må framstå som heilskapleg for mottakaren uavhengig av korleis kommunen er organisert.

**Tilby open og lett tilgjengeleg informasjon:** Kommunen sitt informasjonsmaterieill skal vera open for interessentar og lett tilgjengeleg.

**Ha aktiv og effektiv informasjonsdeling:** Informasjon skal hentast inn ein gong og vidare deling skal vera aktiv, offensiv og planlagt.

**Ta i vare informasjonstryggleik og personvern:** Omfattande, open og enkel informasjonstilgang set store krav til å sikra informasjon som ikkje skal vera offentleg.

### 1.4 Målgrupper

---

Kommunen har ei rekkje målgrupper, som til dømes:

- Brukarar av kommunen sine tenester
- Pårørande (foreldre og barn)
- Alle som bur og/eller har arbeid i Kvam
- Alle som har fritidsbustad i Kvam
- Skuleelevar
- Næringsliv
- Utbyggjarar
- Frivillige
- Politikarar
- Media
- Tilsette
- Jobbsøkjjarar
- Samarbeidspartnarar
- Nasjonale og regionale institusjonar og styresmakter
- Turistar

Kommunikasjonen må tilpassast målgruppa. Ein kommune skal gjerne nå ut til mange målgrupper med den same informasjonen, og der mottakaren har ulik interessa for innhaldet. Det kan føra til at informasjonen i beste fall når tenestemottakaren, men ikkje pårørande eller innbyggjarane. Brukarundersøkingar viser gjerne at mottakarane av tenestene (brukarane) er nøgde, medan kjennskapen til kvaliteten i tenesteproduksjonen fell dess lenger frå tenestemottak ei gruppe er, og misnøye aukar.

Kampen om oppmerksmda er tøff i ei verd med stor informasjonsmengd i mange ulike medium. Menneske er òg programmert til å vera meir mottakelege for negativ informasjon. Når kvemmingar i tillegg er kjende for å ha ein tradisjon med å vera atterhaldne med skryt, og forventningsnivået frå innbyggjarane er høgt, vil omdømebygging vera utfordrande.

Kvam herad konkurrerer med andre kommunar om arbeidstakarar og innbyggjarar, og ynskjer å vera attraktiv. For å visa fram kvaliteten til Kvam herad som arbeidsstad og tenestetilbydar, må kommunen arbeida aktivt for å nå ut til fleire grupper samstundes. Den same grunninformasjonen må tilpassast til dei ulike målgruppene og vera lett tilgjengeleg i dei best eigna kommunikasjonskanalane.

## 1.5 Kommunikasjonskanalar

Ein kommune har ei rekkje kommunikasjonskanalar med ulik karakter og innhald:

Person	Portal	Publikasjon	Presse
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personleg møte</li> <li>○ Telefon-samtale</li> <li>○ Personleg brev/e-post</li> <li>○ Informasjonsmøte</li> <li>○ Sentralbord-tenester</li> <li>○ SMS</li> <li>○ Brukarundersøkingar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tenesteomtale</li> <li>○ Skjema</li> <li>○ Innsynsmodul</li> <li>○ Møteportal</li> <li>○ Ledige stillingar</li> <li>○ Kontaktinformasjon</li> <li>○ Opningstider</li> <li>○ Bibliotek</li> <li>○ Kartdata</li> <li>○ Eigedomsinformasjon</li> <li>○ Planinformasjon</li> <li>○ Kommune-tv</li> <li>○ Mi side</li> <li>○ Nyhende</li> <li>○ Arrangement</li> <li>○ Aktuelle tema</li> <li>○ Intranett</li> <li>○ Kvalitetssystem</li> <li>○ Sosiale medium               <ul style="list-style-type: none"> <li>● Facebook</li> <li>● LinkedIn</li> <li>● Instagram</li> <li>● Snap</li> <li>● Youtube</li> <li>● Andre sosiale meida</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Annonser</li> <li>○ Brosjyrar</li> <li>○ Plakatar</li> <li>○ Kinoreklame</li> <li>○ Massebrev/e-post</li> <li>○ Presentasjon</li> <li>○ Informasjons-skjermar</li> <li>○ Lystavle</li> <li>○ Skilt</li> <li>○ Utstillingsvindauga</li> <li>○ Oppslagstavler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pressemelding</li> <li>○ Tipsa pressa</li> <li>○ Talsperson</li> <li>○ Pressekonferanse</li> <li>○ Pressebriefing</li> <li>○ Pressevisning</li> <li>○ Nettmøte</li> <li>○ Debattinnlegg - kronikk</li> <li>○ Medieovervaking</li> </ul>

Kvam herad ynskjer å vera tilstades i sosiale medium og andre kommunikasjonskanalar som er nyttige for kommunen. Den viktigaste informasjonskanalen er nettsidene til kommunen, men sidene omfattar ikkje heile kommunen si verksemd. Bruk av kommunikasjonskanal må veljast ut frå kven mottakarane er, og kommunikasjonsinnhaldet.

Leiarar og medarbeidarar må vareta teieplikt, og avgrensa informasjonstilgangen til dei ulike målgruppene. I fleire tilfelle vil det medføra at tilsette må vera forsiktig med å kommentera saker i sosiale medium, lesarinnlegg i aviser eller i andre media.

Tilsette kan få tildelt roller i Kvam herad sine informasjonskanalar. Når tilsette ytrar seg på vegne av kommunen, skal ytringane vera partipolitisk og religiøst nøytrale og ikkje diskriminerande på nokon måte. Tilsette som uttalar seg på kommunen sine vegne må syta for at kommunen sine krav til sakshandsaming og arkivering vert vareteke.

For personlege møte skal tilsette vurderer å laga skriftleg referat for å sikra at deltakarar er oppmerksame og samde om innhald og budskap i møtet, og for å sikra dokumentasjon for ettertida.

## **1.6 Organisering – oppgåver og roller**

---

Kommunikasjon er eit verkemiddel efor at kommunen skal nå ynskte resultat, og må integrerast tidleg i arbeidsprosessane.

Tilsette, leiarar, tillitsvalde og folkevalde vert oppfatta som kommunen sine «ambassadørar». Alle har difor eit sjølvstendig ansvar for å medverka til at kommunen sin tillit og omdøme vert teke vare på.

Kommunikasjonsansvaret fylgjer linjeprinsippet. Linjeprinsippet inneber at ansvaret for kommunikasjon og informasjon fylgjer ansvaret for ei oppgåve eller ei sak. Leiarar på alle nivå er ansvarleg for at kommunikasjon og informasjon vert brukt på ein profesjonell og etisk forsvarleg måte, både internt og eksternt.

### **ULIKE ROLLER OG ANSVAR I KOMMUNIKASJONSARBEIDET**

Ansvaret for kommunikasjon er knytt til roller. Same person kan inneha ulike roller i ulike samanhengar. Ein leiar kan for eksempel vera tilsett og innbyggjar. Det kan vera vanskeleg for mottakarane av informasjonen å skilja mellom kva rolle den enkelte er i til ei kvar tid. Det gjer det ekstra viktig å vera ryddig og tydeleg slik at rollene ikkje vert blanda i kommunikasjonen med omverda.

#### **Ordførar**

Ordføraren er kommunen sin øvste politiske leiar og representerer kommunen utad. Ordføraren er eit bindeledd mellom folkevalde organ og administrasjonen.

#### **Rådmann**

Rådmannen er øvste leiar for kommunen sin administrasjon, og øvste ansvarlege for all kommunikasjon frå kommunen. Rådmannen er ansvarleg for at kommunikasjonsstrategien vert sett ut i livet og at kommunikasjon vert brukt som eit strategisk verkemiddel. Innanfor rammene av kommunikasjonsstrategien tek rådmannen avgjersler om reglar og retningslinjer for kommunikasjon og ressursfordeling på kommunikasjonsområdet.

#### **Leiarar**

Rådmannen si leiargruppe er ansvarleg for at kommunikasjonsstrategien vert følgt opp innanfor eigne ansvarsområde. Einingsleiarar har eigarskap til kommunikasjon på eige fagområde, og skal følgja opp kommunikasjonsstrategien gjennom eigne tiltak. Einingsleiarar skal sikra at kommunikasjonsstrategien er godt kjent og vert etterlevd.

Leiarar på alle nivå har ansvar for at informasjon om eige ansvarsområde er oppdatert og korrekt, og at Fellessekretariatet og andre i fyrstelinja er oppdatert og kan gje korrekt informasjon til publikum. Leiarar har ansvaret for at den enkelte avdelinga effektivt samordnar kommunikasjonen med andre, både kommunale, statlege og private, slik at informasjonen framstår heilskapleg for mottakeren.

Leiarar skal informera sine medarbeidarar om saker som vedkjem organisasjonen, avdelinga og den enkelte. Det skal leggjast vekt på å skapa forståing for bakgrunnen for avgjerslene som er tekne.

## Den enkelte medarbeidar

Alle medarbeidarar har ansvar for å etterleva kommunikasjonsstrategien og følgja retningslinjer og rutinar for kommunikasjon. Medarbeidarar har ansvar for å dela relevant informasjon med andre i kommunen. Medarbeidarar har eit sjølvstendig ansvar for å halda seg informert om kommunen sin organisasjon, eiga verksemd og ansvarsområde.

## Informasjons- og kommunikasjonsmedarbeidarar

Infomasjons- og kommunikasjonsmedarbeidarane si oppgåve er å gje råd, tilretteleggja og støtta i kommunikasjonsarbeidet.

## Eksterne leverandørar av kommunale tenester og selskap kommunen eig heilt eller delvis

Eksterne leverandørar og selskap som leverer tenester til innbyggjarne på vegne av kommunen, skal følgja prinsippa i Kvam herad sin kommunikasjonsstrategi. Retningslinjer om kva partar som kan uttala seg, og om kva, kan innarbeidast i anskaffingsdokument og kontraktar der det er aktuelt.

## Tillitsvalde og verneombod

Tillitsvalde og verneombod har ei fristilt rolle for å kunna vareta sine oppgåver. Dei er ikkje bundne av kommunikasjonsstrategien, men må vera medvitne på korleis utspel og uttalar kan påvirka kommunen sitt omdøme.

## Dei folkevalde

Folkevalde har ulike roller å ivareta: arbeidsgjevarrolla, styringsrolla og ombodsrolla. Ansvaret for kommunikasjon og omdømebygging vert vurdert av dei folkevalde sjølv. Dette er tema som er med i opplæringsprogrammet for heradsstyret, og dei er ikkje omfatta av kommunen sin kommunikasjonsstrategi.

## KOMMUNIKASJONSOPPGÅVER I KRISESITUASJONAR VERT OMTALA I BEREDSKAPSPLANEN.

### 1.7 Ytringskultur og varsling

---

Ein kommune forvaltar fellesskapet sine ressursar, og er avhengig av tillit og openheit eksternt og internt i organisasjonen. Det er viktig at kritikkverdige forhold vert avdekka og handtert.

Tilsette har plikt til å varsle arbeidsgjevar om kritikkverdige forhold. I normaltillfelle skal næraste leiar varslast ved brot på lover og reglar. Leiarar skal møta kritikk og usemje på ein konstruktiv måte, leggja til rette for dialog og diskusjon på formelle og uformelle arenaer, og syta for at varslarar ikkje vert utsett for gjengjelding.

I tilfelle der ein tilsett har grunn til å gå utanom leiaren, kan overordna leiar, tillitsvald, verneombod, kontrollutval, tilsynsmynde eller anna offentleg mynde varslast. Kommunen har utarbeidd ei eiga varslingsrutine, som er ein del av den lokale personalhandboka.



## 2.0 FREMJA DEMOKRATI OG MEDVERKNAD

Informasjon og kommunikasjon må brukast til å fremja demokrati og rekruttering til politiske verv, og til å få innsikt i kva som har verdi for brukarane.

Det er viktig å få fram kva saker som vert diskutert i politikken for å få til ei aktiv deltaking i demokratiske prosessar og framtidig rekruttering til politiske verv. Kommunen skal leggja til rette for medverknad og innsikt. Kommunen overfører heradsstyremøte «live» på nettsidene og publiserer møteplan for politiske møte. Kommunen gjev og innsyn i saker, postjournal og dokument i ei nettløysing som er open for alle.

Kunnskap om dei ulike rollene til folkevalde og administrasjon hjelper til å sikra best moglege prosessar, og delegeringsreglementet som viser fullmaktene til rådmannen og dei ulike politiske organa, vert lagt ut på nettsidene til kommunen.

Kvam herad har teke i bruk Lean-filosofien for å få til kontinuerleg forbetring av tenesteproduksjonen med utgangspunkt i kva som har verdi for brukaren. Då er brukarinnsikt viktig. Innsikten kan skaffast gjennom brukarundersøkingar frå t.d. bedrekommune.no<sup>1</sup>. I Lean er det mange verktøy for å få til auka brukarinnsikt og -medverknad. Det er viktig at kommunen melder tilbake til brukaren korleis innspel vert brukt.

### 2.0 Mål

- Kvam herad gjer det enkelt for innbyggjarane å få innsikt i politiske prosessar og å delta i lokaldemokratiet.
- Kvam herad skapar oppmerksomd om dei folkevalde sitt arbeid og medverkar til å sikra framtidig rekruttering til politiske verv.
- Kvam herad har ei tydeleg rollefordeling og god dialog mellom politisk og administrativt nivå.
- Kvam herad hentar inn synspunkt frå innbyggjarar og brukarar, og legg til rette for brukarmedverknad og dialog, og melder tilbake korleis innspela vert brukt.

---

<sup>1</sup> Bedrekommune.no er ei netbasert programvara for gjennomføring og oppfølging av spørjeundersøkingar, utvikla av Kommuneforlaget. Kommunar som nyttar verktøyet kan samanlikna resultat med andre kommunar, og seg sjølv over tid.

## 3.0 KOMMUNISERA PÅ MOTTAKAREN SINE PREMISSAR

Kommunikasjonen må tilpassast mottakarane slik at dei forstår informasjon og budskap. Det skapar tillit, varetek rettstryggleik, fremjar demokrati og me sparar tid og pengar.

Med kommunikasjon ynskjer me å skapa ei felles forståing, noko som ofte krev at informasjon går begge vegar mellom avsendar og mottakar. For å få til dette, er det viktig å ha system for å innhenta og handsama tilbakemeldingar frå mottakarar. Dette kan til dømes vera samtalar, brukarundersøkingar og webstatistikkar.

Kvam herad har ei rekkje ulike mottakarar/målgrupper. Mottakarane skal møtast på ein respektfull og open måte, med toleranse og rom for mangfald. Det er ei vanskeleg, men viktig oppgåve å utforma informasjonen på ein slik måte at mottakaren forstår budskapet. Bruk retningslinjer og tips i språkprofilen og klarspråkråda for å oppnå dette. Innhaldet skal heller ikkje vera meir omfattande enn at det berre dekkjer det mottakaren har behov for. Ei løysing for å nå brukarar med ulike behov, føresetnader og interesser, er å tilby «lagvis» informasjon. I digitale medium kan den mest vesentlege informasjonen leggjast fremst, med lenker til meir detaljerte informasjonssider for dei som har behov og interesse for dette.

Ein av dei viktigaste informasjonskanalane er portal/nettsidene til kommunen. Informasjon må følgja krava om universell utforming innan 2021. Universell utforming skal medverka til å gjera løysingane lette å forstå og enkle å nytta. Dette er og eit mål i digitaliseringsstrategien.

### 3.0 Mål

- Kvam herad hentar systematisk inn og brukar tilbakemeldingar frå informasjonsmottakarar.
- Kvam herad tilpassar informasjonen etter kven som skal motta den, og nyttar eit klart og tydeleg språk.
- Kvam herad sørgjer for at digitale løysingar fylgjer krava til universell utforming.

## 4.0 TILBY OPEN OG LETT TILGJENGELEG INFORMASJON

Kommunen sitt informasjonsmaterieell skal i størst mogleg grad vera open for interessentar og vera lett tilgjengeleg.

Nettsidene til kommunen er den viktigaste kommunikasjonskanalen for å gjera kjent informasjon til mange interesserte, når dei treng informasjonen. Kvam herad har i lang tid blant anna tilbydd innsyn i postjournal og politiske møter.

Kommunen sit på ei stor informasjonsmengd, så det er viktig at informasjonen vert presentert på ein måte som gjer informasjonen lett tilgjengeleg for interesserte. Informasjon om tenestetilbodet til kommunen, kan òg medverka til at forventningsgapet mellom ynskje og tilbod, vert lågare. Det set store krav til oppbygging av nettsider. Informasjonen der må byggjast opp på ein måte som er logisk for brukarane, og utformast slik at den er forståeleg for ein brukar som ikkje har forkunnskap om tema. Hjelpemiddel for å nå dette, er innhaldsstrategi og –mal for publisering på nettsidene.

Ved å leggja ut informasjon på nettsider, opnar me for døgnopen sjølvbetening. Det er eit mål at informasjonen på nettet vert så god at det vert færre spørsmål i andre kanalar, utan at innbyggjarane opplever at dei får dårlegare service og mindre kunnskap.

Som del av digitaliseringsstrategien er det eit mål å gjera stordata tilgjengeleg til ekstern bruk slik at næring, forskning, utviklingsmiljø og innbyggjar sjølv kan få tilgang til data frå offentleg sektor og nytte data i nye samansetningar.

### 4.0 Mål

- Kvam herad tilbyr nettsider med døgnopen sjølvbetening som er utforma slik at det vert opplevd som enklare og meir effektivt enn å spørja kommunen gjennom personlege kommunikasjonskanalar.
- Kvam herad sørgjer for at næring, forskarar og andre aktørar i samfunnet får tilgang til sektoren sine opne offentlege data.

## 5.0 HA AKTIV OG EFFEKTIV INFORMASJONSDELING

Informasjon skal hentast inn ein gong og vidare deling skal vera aktiv, offensiv og planlagt. Digital kommunikasjon er hovudregelen for kommunikasjon.

Det står mykje arbeid igjen på gjenbruk av informasjon i det offentlege. Fleire prosjekt er sett i gang og portalar som altinn.no, er eit steg på vegen. Kvam herad treng mykje informasjon frå innbyggjarar og andre for å kunna tilby tenester. I ny portalløysing vert det arbeidd med «mi-side»-tilbod til innbyggjarane og kommunen har laga til fleire digitale skjema som skal gjera at nettsidene skal verta den føretrekte kanalen for å søkja om tenester og tilbod frå kommunen. Tenester skal i størst mogleg grad vera sjølvbetente. Til dømes bør bestilling av romleige kunna gjennomførast på same måte som varebestilling eller nettlån.

Informasjon skal delast på eit tidspunkt og på ein slik måte at den som vert direkte påverka av ei hending eller ei avgjersla, skal vera den som fyrst får informasjon om hendinga. Når viktig informasjon skal kommuniserast ut til mange, bør det lagast ein eigen kommunikasjonsplan for hendinga. Informasjon som vert vurdert som interessant for kommunen sine målgrupper, skal leggjast ut utan opphald. Publisert informasjon som ikkje vert lest, bør vurderast om skal fjernast eller endrast.

Informasjonen skal delast internt der det er relevant, slik at tilbakemeldingar og kommunikasjon med avsender/mottakar framstår som heilskapleg frå kommunen si side. Tilsette har eit sjølvstendig ansvar for å halda seg oppdatert og søkja informasjon som er nødvendig for å utføra arbeidet, men det er òg eit leiaransvar at tilsette er godt orientert om kommunen si verksemd. Målet er å få til ei utstrakt deling av kunnskap og informasjon på tvers av fagområde. Intranett og kvalitetssystem er viktige interne kommunikasjonskanalar.

For å gjera informasjonsdeling effektiv og lett tilgjengeleg, kan andre kommunikasjonskanalar enn nettsidene vera meir effektive. Kommunen nyttar til dømes Facebook og LinkedIn i dag, og må vera oppdatert og ta i bruk nye medium dersom dei er meir kost-/nytteeffektive som kommunikasjonskanalar for det som skal kommuniserast ut. I nokre høve bør òg andre organisasjonar sine kommunikasjonskanalar nyttast i tillegg til egne.

Teknologi gjer det mogleg å auka demokratisk deltaking og betra tenester, men fører samstundes til at innbyggjarar og tilsette må forhalda seg til ein stadig meir digitalisert kvardag. Det krev auka digital kompetanse, noko som er omhandla i digitaliseringsstrategien.

### 5.0 Mål

- Kvam herad gjenbrukar offentleg informasjon og offentlege løysingar for informasjonsdeling.
- Kvam herad sine nettsider er den føretrekte kanalen for å søkja om tenester og tilbod frå kommunen, og tenestene skal i størst mogleg grad vera sjølvbetente.
- Kvam herad brukar andre sosiale medium der dei er meir effektive enn egne nettsider til informasjonsdeling, og vurderer bruk av kommunikasjonskanalar ut frå kost/nytte
- Kvam herad har medarbeidarar som er godt orienterte om kommunen si verksemd, og deler aktivt kunnskap og informasjon på tvers av fagområde

## 6.0 TA I VARE INFORMASJONSTRYGGLEIK OG PERSONVERN

Omfattande, open og enkel informasjonstilgang set store krav til å sikra informasjon som ikkje skal vera offentleg.

For å byggja tillit til at kommunen varetek fellesskapet sine ressursar på ein best mogleg måte, er det viktig at fellesskapet har mest mogleg innsyn i korleis ressursane vert forvalta. Men kommunen forvaltar òg ei stor mengd informasjon som er unnateke offentleggjering. Dei fleste av desse opplysningane ligg i ulike IT-system, men tilsette må òg vera merksam på til dømes tilgang til kontor, utskrift og kven som kan høyra opplysningar som er underlagt teieplikt. Dei etiske retningslinjene seier at tilsette ikkje aktivt skal tileigna seg informasjon som er unnateke offentleggjering eller underlagt teieplikt, når det ikkje vedkjem arbeidet.

Når det gjeld IT-løysingar, er måla tilsvarande som i digitaliseringsstrategien: alle skal ha innebygd personvern frå og med mai 2018, slik det er bestemt i EU sitt nye personverndirektiv. Kvam herad må frå same dato ha eit personvernombod. Måla under er dei same som i digitaliseringsstrategien, men er her utvida til å gjelda alle kommunikasjonskanalar.

### 6.0 Mål

- Kvam herad skal vareta sikring av informasjon og personvern på alle område.
- Kvam herad skal sikra at rett informasjon er tilgjengeleg til rett person.
- Kvam herad skal syta for innebygd personvern i alle løysingar.
- Kvam herad skal syta for styringsystem for sikring av informasjon.
- Kvam herad skal ha ei heilskapleg forvaltning av arkiv og dokument, og dela informasjon om hendingar knytt til brot av sikring og personvern.