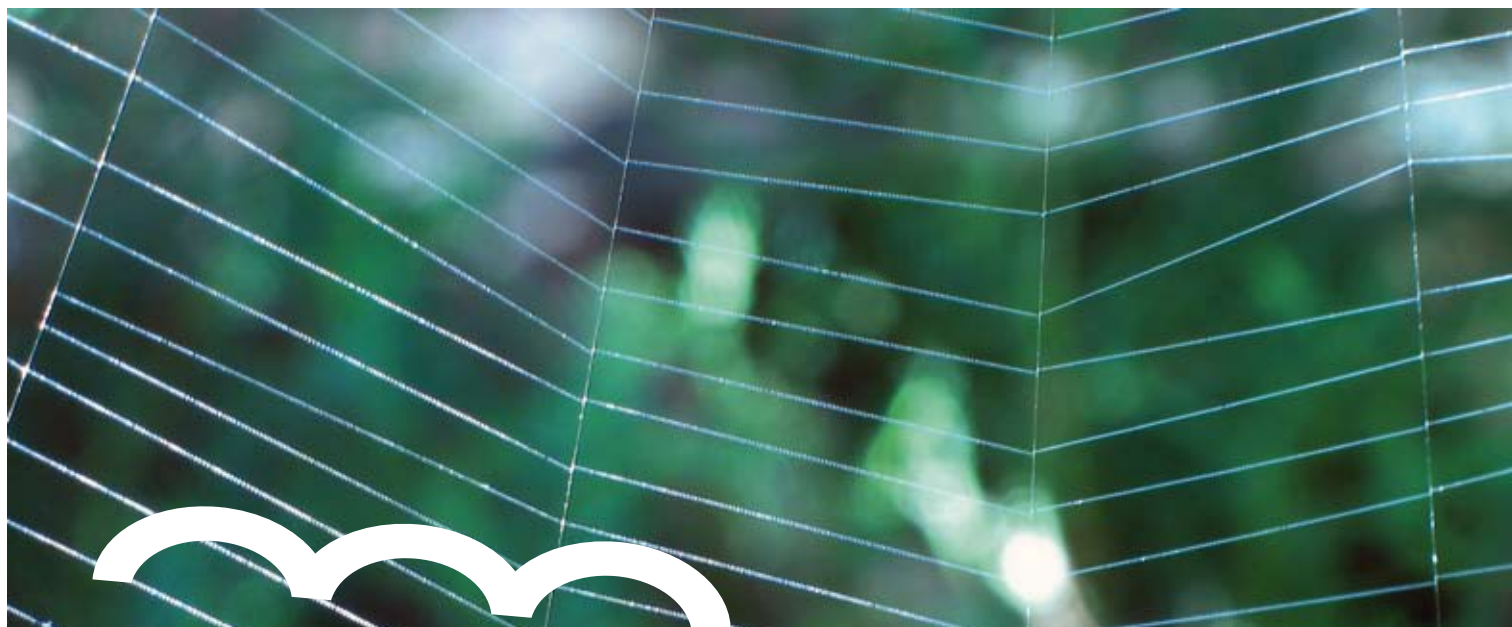




KOMMUNIKATIONSPLAN



Intern kommunikation

Ekstern kommunikation

Pressehåndtering

Målinger

Godt sprog



Forord

Kommunikation:

Af latin: *communicare*, ”at gøre fælles”. Kommunikation er en grundlæggende forudsætning for alt socialt fællesskab. Ingen sociale systemer, sociale organisationer eller samfund kan etableres, opretholdes eller ændres uden kommunikation. Først som deltager i kommunikative handlinger bliver mennesket et socialt væsen.

I Odsherred Kommune har vi sat dialogen og kommunikationen højt på dagsordenen. Så højt, at emnet både er indskrevet i direktionsgrundlaget som i hele det værdigrundlag, kommunen bygger sin personalepolitik på.

Vi ønsker at skabe et højt informationsniveau, at formidle information på en forståelig måde og at sikre et gensidigt højt informationsniveau mellem ledelse og medarbejdere, og mellem kommune, medarbejder og borger.

Afdelingen for Information og Udvikling varetager nogle af opgaverne i den kommunale kommunikation.

Men det er værd at understrege, at enhver ansat i kommunen - såvel som borger og politiker - også selv bærer et ansvar for at søge ny viden og information og at formidle denne.

Med denne kommunikationsplan er det ønsket at tydeliggøre, hvad Odsherred Kommune mener

med begrebet kommunikation. Det er mit håb, at kommunikationsplanen vedvarende må fungere som et værktøj og en opslagsbog for både ansatte og borgere.

Kommunikationsplanen er behandlet i Hovedudvalget og vedtaget i Odsherred Byråd den xx/xx 2007.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Finn Madsen'.

Finn Madsen
Borgmester

Indhold

Forord	2	Vi måler på kvaliteten	9
Fra halleluja til handling	4	Krisekommunikation	10
En vision for kommunen	4	Pressehåndtering	10
En politik for kommunikation	4	Organisering	11
Strategi og handling	4	Fælles ansvar	11
Intern kommunikation	5	Information og udvikling	11
Intranet	5	It-sikkerhed	12
E-mail	6	Design	12
Personaleblad	6	Friheder og pligter	13
Personalemøder	6	Ytringsfrihed	13
Politikerweb	6	Lydighedspligten	13
Sprog	6	Tavshedspligten	13
Ekstern kommunikation	6	Loyalitetspligten	13
Hjemmesider	6	Godt sprog	14
Odsherred.dk	7		
Aktindsigt	7		
Annoncering	7		
Borgermøder	7		
Borgerbetjening - det personlige møde	7		
Breve	8		
Landliggeren	8		
Mail	8		
Politikerweb	8		
Post	8		
Postlister	8		
Presseservice	8		
Pressemeddelelser og nyhedsbreve	9		
Selvbetjening	9		
Telefon	9		
Udtalelser på kommunens vegne	9		

” Hvis de omkring dig ikke vil lytte til dig, må du falde på knæ og bede om tilgivelse, for skylden er i sandhed din.

Fjodor Dostojevskij, russisk forfatter 1821-1881, kendt for bl.a. *Brødrene Karamazov* og *Forbrydelse og straf*.

Fra halleluja til handling

En vision for kommunen

Sammenlægningsudvalget vedtog den 30. august 2006 nedenstående vision for Odsherred Kommune:

”Odsherred Kommune er kendt for den smukke natur, den rige kultur og den attraktive beliggenhed.

Odsherred har et højt aktivitetsniveau og fritidstilbud til alle - såvel fastboende som sommerhusejere. Kommunen er grøn og miljøbevidst og sikrer bevarelse og styrkelse af rekreative og landskabelige værdier.

Den kommunale service har fokus på livskvalitet for det enkelte menneske.

Odsherred Kommune har en målrettet og effektiv styring og dygtige og engagerede medarbejdere”.

En politik for kommunikation

Kommunikationspolitikken beskriver, hvordan vi i Odsherred Kommune omsætter kommunens vision til en politik for kommunikation:

Odsherred Kommune har et højt informationsniveau, formidler information på en forståelig måde, prioriterer den direkte mundtlige kommunikation og giver medarbej-

derne indflydelse på beslutningsprocesser.

Odsherred Kommune fremstår som en professionel, troværdig, attraktiv og imødekommende servicevirksomhed, der virker til gavn for borgerne.

Odsherred Kommune målretter informationen til brugerne. Det vil sige, at vi gør informationen konkret, let forståelig og anvendelig og tænker modtageren ind i alle sammenhænge.

Odsherred Kommune indgår i dialog med borgere og medarbejdere - både i de mere formelle fora som MED-udvalg og i uformelle sammenhænge som borgermøder.

Odsherred Kommune kommunikerer i et klart og forståeligt dansk sprog med udgangspunkt i modtageren.

Strategi og handling

Kommunikationsstrategien beskriver, hvad vi i Odsherred Kommune konkret gør for at leve op til kommunikationspolitikken.

Odsherred Kommunes kommunikationspolitik bygger således på følgende fire målsætninger:

1. Odsherred Kommune har et højt informationsniveau
2. Odsherred Kommune formidler information på en forståelig måde

3. Odsherred Kommune vægter direkte mundtlig kommunikation
4. Odsherred Kommune indretter sin kommunikation efter situationen og efter målgruppen

Altså:

Odsherred Kommune har et højt informationsniveau.

Det betyder i praksis:

- at kommunen har en professionel informationsafdeling, der varetager daglig drift af hjemmesiden og intranettet, forestår pressemeddelelser og udgivelser af trykte foldere og brochurer målrettet borgerne samt et personaleblad målrettet alle medarbejdere.
- at Direktionen holder møder med forvaltningschefer, afdelingsledere og institutionsledere. Referater fra chefmøderne findes på PolitikerWeb, så alle medarbejdere kan gøre sig bekendt med de seneste beslutninger .
- at lederne forpligter sig til at dele relevant viden og information med medarbejderne.
- at informationer af vital betydning for den enkelte medarbejder, altid meddeles den enkelte medarbejder/afdeling, inden offentligheden - pressen - orienteres.

- at alle henvendelser fra borgeren besvares imødekommende og venligt.

Odsherred Kommune formidler information på en forståelig måde.

Det betyder i praksis:

- at den kommunale sprogbrug er klar og forståelig dansk såvel på tryk som i tale.

Odsherred Kommune vægter direkte mundtlig kommunikation.

Det betyder i praksis:

- at den direkte mundtlige dialog overvejes frem for den skriftlige henvendelse, når mundtlighed vurderes at være mere hensigtsmæssig og effektiv.

- at borgermøder - ud over den lovpligtige høringsfase ved kommune- og lokalplanforslag - overvejes og afholdes i forbindelse med orientering om kommunens budgetter eller andre emner, der berører borgerne.

- at den enkelte leder opfordres til at formidle relevant information og viden mundtligt og rettidigt.

Odsherred Kommune indretter sin kommunikation efter situationen og efter målgruppen.

Det betyder i praksis:

- at kommunen overvejer valg af tidspunkt, medie og form for kommunikationen.

- at formidling af information tænkes ind i alle projekter og beslutninger
- at det altid overvejes, hvem der har brug for informationen og hvem, der formidler den.

Intern kommunikation

God intern kommunikation er en forudsætning for god ekstern kommunikation. Viden om beslutninger og handlinger er fundamentet for god kommunikation med borgerne.

Intranet

Kommunens primære interne kommunikationsmiddel er intranettet. Enhver kommunal pc har således intranettet som startside, og det er målet for Odsherred Kommune at gøre intranettet tilgængeligt via adgangskode fra enhver pc.

Interne nyheder og aktiviteter bringes på intranettets startside, og intranettet rummer alle vedtagne og relevante personale- og arbejdsmiljøpolitikker, retningslinjer, adgang til Dafolos blanketmenu med meget mere.

Odsherred Kommune forventer, at alle ansatte med adgang til kommunal pc hver dag tjekker intranettet for nyheder.

I de institutioner, hvor den enkelte medarbejder ikke har adgang til





egen intranet-pc, er det lederens ansvar at gøre medarbejderne bekendt med relevant nye viden. Det kan ske på afdelings-/ugemøde og/eller ved udprintning af relevant information, som opsættes i personalerum eller lignende.

E-mail

Interne meddelelser kan bringes enten via intranettet eller via e-mail, og det bør altid overvejes, hvilken metode, der er mest hensigtsmæssig. Udsendelse af e-mail til alle bør undgås mest muligt. Ønskes en meddelelse bragt til hele organisationen, er intranettet det rette forum.

Odsherred Kommune forventer, at alle bruger e-mailsignatur med bl.a. navn, arbejdsadresse og direkte telefonnummer. Skabelon

for e-mailsignatur findes på intranettet.

Personaleblad

Odsherred Kommune udgiver et personaleblad, Solvognen, cirka en gang i kvartalet til samtlige cirka 3.700 ansatte.

Formålet er at informere, oplyse og skabe en fælles identitet for alle ansatte i Odsherred Kommune.



Alle ansatte er velkomne til at komme med forslag til emner og artikler til personalebladet. Personalebladet distribueres af Be-

redskabs- og Serviceforvaltningen til hver enkelt institution. Det er lederens ansvar at forestå den videre interne fordeling til den enkelte medarbejder.

Personalemøder

Personalemøder har høj prioritet over alt i Odsherred Kommune for at sikre dialog, information og medindflydelse.

Alle ledere opfordres til at videregive relevant information til medarbejderne.

Politikerweb

PolitikerWeb findes på hjemmesiden <http://www.odsherred.dk/polweb> og indeholder dagsordener og referater til samtlige politiske møder i byråd og fagudvalg samt på et senere tidspunkt øvrige råd, nævn og udvalg.

Sprog

Se afsnit om god sprogbrug side 14.

Ekstern kommunikation

God intern kommunikation er en forudsætning for god ekstern kommunikation. Viden om beslutninger og handlinger er fundamentet for god kommunikation med borgerne.

Hjemmesider

Kommunens primære eksterne kommunikationsmiddel er hjemme-

siden www.odsherred.dk, hvor enhver med interesse for kommunen til hver en tid skal kunne finde al relevant og opdateret information om hele kommunen, herunder henvisning til eksterne institutioners egne hjemmesider samt selvbetjeningsløsninger via borger.dk.

Kommunens hjemmesider vedligeholdes af webmasteren, der tillige er ansvarlig for indholdet i henhold til medieansvarsloven og straffeloven, jf. dog § 10 i medieansvarsloven, hvor den navngivne forfatter hæfter for indholdet i henhold til den almindelige lovgivning.

Webmasteren er ansvarlig for indholdet af en unavngiven artikel på hjemmesiden, selv om lovovertrædelsen ikke kan tillægges webmasteren som forsættlig eller uagtsom.

Odsherred.dk

Hjemmesiden www.odsherred.dk er Odsherred Kommunes officielle hjemmeside og dermed hovedindgang til alle offentlige oplysninger om kommunen, herunder links til PolitikerWeb og andre kommunale hjemmesider samt borger.dk.



Hjemmesiden opdateres løbende med relevant borgerrettet information og vedligeholdes af webmaster i samarbejde med intranetbestyrer og webskribenter samt informationsmedarbejderen.

Alle institutioner i kommunen tilbydes plads i kommunens eget servermiljø til egne hjemmesider og med anvendelse af designskabelon.

Ved særlige indsatsområder eller kampagner er der mulighed for at etablere midlertidige hjemmesider i kampagneperioden.

Aktindsigt

Loven om offentlighed i forvaltningen giver offentligheden adgang til at få udleveret dokumenter fra Odsherred Kommune.

Odsherred Kommune giver aktindsigt efter meroffentlighedsprincippet, hvilket indebærer, adgang til aktindsigt i videre omfang end fastsat i loven, medmindre andet følger af regler om tavshedspligt m.v., jf. § 4, stk. 1, 2. pkt.

Enhver kan med de undtagelser, der er nævnt i offentlighedsloven, forlange at blive gjort bekendt med dokumenter, der er indgået til eller oprettet af en forvaltningsmyndighed som led i administrativ sagsbehandling i forbindelse med dens virksomhed. En forvaltningsmyndighed kan give aktindsigt i videre omfang, medmindre andet følger af regler om tavshedspligt m.v.

Kommunen imødekommer anmodninger om aktindsigt hurtigst muligt og senest 10 dage efter modtagelsen af en begæring om aktindsigt besvares denne, enten med fremsendelse af de begærede akter eller med besked om, hvornår svaret kan forventes. Begæring om aktindsigt skal fremsendes til Odsherred Kommune, att. Borgmestersekretariatet, Rådhuset, Nyvej 22, 4573 Højby.

Annoncering

Odsherred Kommune annoncerer samlet i de lokale dag- og ugeblade. Jobannoncer forefindes både på hjemmesiden www.odsherred.dk og i udvalgte medier i trykt og digital form.

Borgermøder

Odsherred Kommune holder borger- og orienteringsmøder, hvis lovgivning tilsiger det, når det er relevant i forbindelse med lokal- og kommuneplaner og i det hele taget når der er emner, der berører en større kreds af borgere, fx når Byrådet vedtager budgettet.

Borgerbetjening

- det personlige møde

Enhver, der henvender sig til



Odsherred Kommune, skal opleve en imødekommende og venlig dialog, hvad enten det drejer sig om den direkte personlige kontakt, pr. brev, e-mail, telefonisk, ved elektronisk selvbetjening eller gennem egen søgning på kommunens hjemmeside.

Breve

Breve sendt til Odsherred Kommune fra borgere eller myndigheder, besvares senest 8 dage efter modtagelsen, hvis et svar er påkrævet, enten i form af en kvitteringskrivelse eller et endeligt svar.

Landliggeren

Landliggeren er navnet på et gratis magasin udgivet af Odsherred Kommune til samtlige fritidshusejere i kommunen. Magasinet, der typisk er på mellem 30 og 40 sider, ud-

kommer fire gange om året i godt 20.000 eksemplarer og sendes med PostDanmark til fritidshusejernes helårsadresse.

Landliggeren rummer artikler med emner og nyheder fra Odsherred af særlig interesse for fritidshusejere og har som regel også indlæg fra Koordinationsudvalget for Sammenslutningen af Fritidshusejere i Odsherred (KSO) og nyt fra Sommerhusrådet for Odsherreds Landliggerere (SOL).

Derudover er der nyt fra turistbranchen og kommunen, kultur- og fritidslivet, forenings- og foreningslivet og artikler om flora og fauna i Odsherred skrevet af specialister.

E-mail

Odsherred Kommune anvender statens retningslinjer for elektronisk kommunikation, hvilket indebærer, at brugen af elektronisk post mellem offentlige myndigheder og mellem borger og kommune fremmes mest muligt.

E-mail håndteres på samme måde som med almindelig brev, hvilket indebærer, at kommunen besvarer henvendelsen senest 8 dage efter modtagelsen, hvis et svar er påkrævet, enten i form af en kvitteringskrivelse eller et endeligt svar og overholdelse af notatpligt/arkivering.

Politikerweb

PolitikerWeb findes på hjemmesiden www.odsherred.dk/polweb og indeholder dagsordener og referater til samtlige politiske møder i byråd og fagudvalg samt på et tidspunkt øvrige råd, nævn og udvalg.

Alle kan tegne abonnement på PolitikerWeb og få en påmindelse pr. e-mail, når ny dagsorden eller referat foreligger.

Alle kan også tegne abonnement på den trykte udgave af byrådsdagsordenerne mod betaling.

Post

Odsherred Kommunes officielle postadresse er: Odsherred Kommune, Nyvej 22, 4583 Højby. E-mail adressen er: kommune@odsherred.dk. På denne adresse kan sikker elektronisk post sendes.



Borgmestersekretariatet, der har til huse på rådhuset i Højby, forestår postmodtagelse, postafsendelse og postfordeling herunder også fordeling af den sikre e-post.

Postlister

Odsherred Kommune fører ikke postlister.

Presseservice

Den daglige servicering af pressen forestår Information og Udvikling blandt andet gennem løbende udsendelse af pressemeddelelser og jævnlig kontakt til pressen og, såfremt det skønnes relevant, ved indkaldelse til pressemøder. På hjemmesiden www.odsherred.dk under menupunktet i venstre side: Om Odsherred Kommune under undermenupunktet ”Presse, design og information” forefindes den elektroniske udgave af nærværende kommunikationsplan.

Pressemeddelelser og nyhedsbreve

Information og Udvikling på rådhuset i Højby står for udsendelse af officielle pressemeddelelser om kommunale nyheder, beslutninger og andre tiltag.

Efter byrådsmøder udsendes et nyhedsbrev, som er et journalistisk referat, til både pressen og på hjemmesiden.

Alle pressemeddelelser og Nyhedsbreve sendes pr. mail til den lokale dags- og ugepresse i Odsherred og til Byrådet, forvaltningschefer og Direktionen.

Selvbetjening

Odsherred Kommune opfordrer borgerne til selvbetjening gennem portalen borger.dk, hvor alle selvbetjeningsløsninger forefindes. I Borgerservice kan man også få hjælp til selvbetjening gennem opstillede pc'er.

Telefon

Odsherred Kommune værdsætter god telefonkultur.

Den indebærer, at alle telefoniske henvendelser bliver besvaret imødekommende, hurtigt og korrekt ved omstilling til den pågældende medarbejder, borgeren efterspørger, eller til den omstillingen vurderer kan besvare henvendelsen.

God telefonkultur indebærer også, at medarbejdere i den enkelte afdeling/institution sætter omstilling eller telefonsvarer på ved fravær i afdelingen, selv af kortere varighed, samt at ikke alle i åbningstiden forlader arbejdspladsen, sådan at et telefonopkald ender blindt.

I det tilfælde at alle medarbejdere i en afdeling forlader afdelingen på samme tid, skal Omstillingen have besked om det.

Udtalelser på kommunens vegne

Forvaltningschefer og/eller afdelingsledere kan udtale sig om politiske beslutninger, mens øvrige administrative medarbejdere kan udtale sig om det faglige indhold i konkrete sager, som den pågældende fagmedarbejder har en faglig viden om.

Ansatte må gerne henvise til beslutninger, der er truffet i byråd og fagudvalg, sådan som de fremgår af de offentlige referater på Politiker-Web.

Administrationen må ikke referere fra lukkede møder eller lukkede dagsordenpunkter. Der henvises i stedet til borgmesteren.

Ansatte kan ikke pålægges en pligt til at udtale sig til pressen og kan altid henvise til nærmeste leder for udtalelser til pressen.

Vi måler på kvaliteten

Odsherred Kommune ønsker hele tiden at optimere kommunikationsindsatsen. Derfor foretager Information og Udvikling hvert år forskellige former for måling af kvaliteten af den samlede kommunale kommunikation, bl.a. ved at spørge medarbejdere og borgere. Alle afdelinger og institutioner bør derfor overveje at udarbejde målsætninger om kommunikation og formidling såvel internt som eksternt.

Eksempler på kvalitetsmålinger:

Odsherred Kommune skaber et højt informationsniveau.

Succeskriterium: At 80 % af borgerne føler sig godt eller meget godt informeret om kommunens service

og aktiviteter.

Målemetode: Borgerundersøgelse

Odsherred Kommune formidler information på en forståelig måde.

Succeskriterium: At 90 % af borgerne anser kommunens information i breve, annoncer og på hjemmesiden som letlæselig og forståelig.

Målemetode: Borgerundersøgelse

Odsherred Kommune vægter direkte mundtlig kommunikation.

Succeskriterium: At 90 % af medarbejderne er godt eller meget godt tilfreds med den mundtlige information om relevante kommunale forhold, som modtages fra ledelsen.

Målemetode: Undersøgelse blandt et repræsentativt udsnit af kommunens medarbejdere.

Odsherred Kommune indretter sin kommunikation efter situationen og efter målgruppen.

Succeskriterium: At information, som har bred interesse, stilles til rådighed for alle borgere samt, at information til en bestemt målgruppe formidles specifikt til denne.

Målemetode: Borgerundersøgelse samt intern vurdering af et udsnit (stikprøve) af kommunal kommunikation igennem en tilfældig måned (annoncering, nyhedsbreve,

pressemeddelelser, personaleblad, hjemmeside, foldere og Intranet).

Resultatet af målingerne vil indgå i årsberetningen fra Information og Udvikling og vil tilgå de institutioner eller afdelinger, resultaterne er relevant for.

Krisekommunikation

Odsherred Kommune ønsker at være beredt til at kommunikere og bevare et højt informationsniveau også under en krisesituation.

Odsherred Kommunes beredskab i forbindelse med krisesituationer er beskrevet i kommunens beredskabsplan. Ved ulykke, katastrofe eller lignende inden for kommunens grænser, varetages den tekniske, taktiske og operative ledelse af indsatsen på skadesstedet af beredskabet - og borgmesteren har sammen med beredskabschefen det overordnede ansvar for kommunikationsindsatsen.

Af eksempler på krisekommunikation kan nævnes:

- Brand-, trafik- eller arbejdsulykker, der foregår på kommunale institutioner og/eller involverer borgere/medarbejdere med eller uden kvæstede og døde.
- Straffelovsovertrædelser, der medfører anholdelser og/eller tiltale mod identificerbare kommunale medarbejdere.

- Andre pludseligt opståede kritiske situationer.

I tilfælde af en krisekommunikation håndteres denne som følger, idet evt. mere detaljerede retningslinjer i beredskabsplanen i øvrigt respekteres:

Direktionen, beredskabschefen og relevante fagchefer/-medarbejdere mødes hurtigt muligt for at danne sig et overblik. I mødet deltager en informationsmedarbejder.

Afhængig af krisens størrelse, omfang og varighed nedsættes en ad hoc-krisehåndteringsgruppe med deltagelse af informationsmedarbejderen, eventuelt endvidere en psykolog.

Alternativt rådgiver informationsmedarbejder om videre strategi og forløb i forhold til presse/offentlighed.

Kommunen udsender herefter hurtigst muligt en pressemeddelelse med de relevante oplysninger, der kan frigøres på tidspunktet og med angivelse af kontaktperson for yderligere oplysninger og/eller tidspunktet, hvor yderligere og/eller nærmere information forventes at kunne gives.

Pressemeddelelsen lægges ud på kommunens hjemmeside.

Henvendelser fra presse/offentlighed til øvrige kommunalt ansatte henvises til den udsendte presseorientering eller til ad hoc-krise-

håndteringsgruppen. Det betyder, at selvom en journalist gentagne gange forsøger at hente oplysninger hos en ansat, må man henvise til den pressemeddelelse, der er officielt udsendt.

Tavshedspligten, loyalitetspligten og lydighedspligten er særlig værd at iagttage under krisekommunikation, både af hensyn til den ansatte selv, kommunens image og omdømme samt dem, krisen er gået ud over.

Pressehåndtering

Henvendelser fra pressen serviceres imødekomme og professionelt af Odsherred Kommune.

Information og Udvikling virker som sparringspartner, rådgiver eller konsulent over for andre kommunale afdelinger og institutioner i forhold til pressehåndtering og udarbejdelse af informationsmateriale og i forhold til brug og anvendelse af designmanualen for at sikre korrekt brug af design og kommunevåben.

Ytringsfriheden giver hver enkelt medarbejder ret til at ytre sig, men anbefales kun at gøre det ud fra egen fagmæssig viden.

Odsherred Kommune anbefaler derfor, at enhver henvendelse fra presse og øvrig offentlighed videresendes til den medarbejder, som må formodes at være mest

vidende inden for det fagområde, henvendelsen vedrører. Henvendelser, der drejer sig om politiske spørgsmål, må henvises til politikerne, enten Borgmesteren og/eller fagudvalgsformanden.

Det er altid god skik, at den pågældende medarbejder før eller efter en henvendelse fra pressen orienterer sin nærmeste forestående leder om henvendelsen.

En medarbejder har ikke pligt til at udtale sig til pressen og kan altid videresende en henvendelse til nærmeste afdelingsleder/leder/forvaltningschef.

Henvendelser fra pressen kan altid stiles videre til informationsafsnittet/informationsmedarbejderen, som vil finde den relevante chef, leder, politiker eller medarbejder, som kan besvare henvendelsen.

Hvis en medarbejder føler sig presset ud i at afgive oplysninger til pressen/offentligheden, som strider mod ovennævnte, eller ved en fejltagelse gør det, skal nærmeste leder altid informeres.

Organisering

Fælles ansvar

Alle medarbejdere i kommunen har et ansvar for at leve op til kommunens kommunikationsstrategi og dermed sikre den gode dialog og kommunikation, uanset om det sker pr. telefon, pr. brev, pr.

e-post, ved direkte borgerkontakt eller ved anden dialog internt eller eksternt.

Information og Udvikling

Afdelingen for Information og Udvikling har foruden afdelingslederen p.t. ansat 1 informationsmedarbejder, 1 webmaster og 1 informationsassistent. I afdelingen er også ansat udviklingskonsulenter, der varetager andre opgaver.

Afdelingen har til huse på Odsherred Rådhus, Nyvej 22, 4573 Højby og har telefonnummer 59 66 66 40.

Afdelingen råder over to digitale Canon-fotokameraer, som efter aftale kan udlånes til andre afdelinger, forvaltninger og institutioner.

Afdelingen bruger Adobe InDesigns grundpakke til fremstilling af alt trykt materiale, billedbehandling m.m.

Skybrud.edit anvendes til redigering af hjemmeside og Intranet.

Informations-afsnittet tilbyder at undervise ved kommunens interne kursusvirksomhed for andre medarbejdergrupper, bl.a. i emnerne:

- Pressehåndtering
- Pressemeddelelser
- Sprog
- Informationskampagner
- Designmanual
- Digital fotografering
- Billedbehandling
- Layout og foldere
- Intranet (netskribenter)

It-sikkerhed

Odsherred Kommune har en politisk godkendt it-sikkerhedspolitik efter standardiserede sikkerhedsnormer. Formålet er at sikre kommunens værdier og informationer og at leve op til gældende lovgivning om it-sikkerhed.

For borgeren indebærer it-sikkerhed beskyttelse mod,

at eksempelvis personlige og fortrolige oplysninger lækkes, mens det for medarbejderne indebærer en forpligtelse til at kende kommunens it-sikkerhedspolitik, som du kan læse på intranettet.

Design

Odsherred Kommune har en Designmanual udarbejdet af firmaet Tankegang.

Designmanualen angiver den korrekte brug af kommunevåben, skrifttyper og farver på alle former for breve, foldere, køretøjer, beklædning med videre.

Derudover har Information og Udvikling i samarbejde med firmaet Skybrud udarbejdet en designskabelon til brug for internet, intranet og institutions-hjemmesider. Designmanualen gælder for al kommunal kommunikation.

Friheder og pligter

Ytringsfrihed

Alle medarbejdere i kommunen har ytringsfrihed. Det fremgår af grundlovens § 77:

Enhver er berettiget til på tryk, i skrift og tale at offentliggøre sine tanker, dog under ansvar for domstolene. Censur og andre forebyggende forholdsregler kan indgives på ny indføres.

Som offentlig ansat i Danmark har man lydighedspligt, tavshedspligt og loyalitetspligt. Hovedprincipperne angående de tre pligter, man som offentligt ansat har, er:

Lydighedspligt

Lydighedspligten følger af selve ansættelsesforholdet og indebærer, at den ansatte er forpligtet til at adlyde tjenestebefalinger fra overordnede. Undtagelsen er, hvis den ansatte har en særlig sagkundskab og efterlevelsen af tjenestebefalingen vil indebære et brud på fagets regler, eller hvis den ansatte ved at efterleve tjenestebefalingen vil foretage en åbenbart ulovlig handling.

Tavshedspligt

Spørgsmålet om offentligt medarbejders tavshedspligt er reguleret i straffelovens §§ 152f og forvaltningslovens § 27.

Det fremgår af forvaltningslovens § 27, at tavshedspligten kun gælder for oplysninger om faktiske forhold, som det er nødvendigt at hemmeligholde for at varetage væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser.

Videregivelse af tavshedsbelagte oplysninger er strafbart, medmindre den ansatte har været forpligtet hertil, eller videregivelsen er sket i berettiget varetagelse af åbenbar almeninteresse eller af eget eller andres tarv, jf. straffelovens §§ 152f.

Loyalitetspligt

Offentligt ansatte har som udgangspunkt den samme frihed som andre til at deltage i den offentlige debat.

Ved ytringer inden for sit eget arbejdsområde har den offentligt medarbejder pligt til at gøre det klart, at udtalelserne fremsættes som privatperson, at undlade at fremsætte urigtige oplysninger og at undlade at berøre forhold, der

samtidig vil indebære videregivelse af tavshedsbelagte oplysninger. Herudover henvises til Justitsministeriets vejledning om offentligt medarbejders ytringsfrihed.

Notatpligt

I alle sager i kommunen, hvor der skal træffes en afgørelse, har medarbejderen pligt til at notere oplysninger indhentet mundtligt, pr. mail eller telefon, der har betydning for sagens afgørelse. Det står i § 6 i lov om offentlighed i forvaltningen, også kaldet offentlighedsloven.

I DocsOpen kan det ske ved at indføre notaterne i det særlige notatark, som findes som omslagsark for en sagsmappe. Alternativt kan det ske på særlige notatark i en sagsmappe.

En begæring af om aktindsigt omfatter også sagens notater, så det er vigtigt, at de er vedlagt sagen. Det samme gælder, hvis en sag ankes, og der skal skabes klarhed over en sags beslutningsgrundlag. Men det er uden betydning for notatpligten, om en notat har konkret betydning for en sags afgørelse.

Godt sprog

Hvis vi skriver snørklet, uforståeligt og upersonligt, opfatter borgeren kommunen som bureaukratisk, lukket og ineffektiv. Hvis vi skriver enkelt, letforståeligt og personligt, så signalerer vi, at vi er en moderne, åben og effektiv kommune. Sprog har med andre ord med kommunens troværdighed og omdømme at gøre.

Det betyder:

At vi følger reglerne for dansk retskrivning

Reglerne kan læses i retskrivningsordbogen eller på Dansk Sprognævnns hjemmeside på www.dsn.dk. Hvis vi bruger dem, så er der ikke så meget at være i tvivl om. Det er i øvrigt ikke forbudt at slå et ord op eller at spørge en kollega.

At vi taler og skriver mundret, ikke mudret

Fagsprog er for fagfolk. Hvis det ikke er til fagfolk, så skal fagsprog forklares som vi selv vil have det forklaret. En måde at gøre det på, er ved at "kæde teksten sammen" med gentagelser. Et lidt overdrevent eksempel: "Personer, der mister evnen til at regne og behandle tal, lider af akalkuli. Akalkuli kan optræde alene eller sammen med andre

forstyrrelser. Hvis akalkuli optræder alene, så skyldes det normalt en læsion i hjernens venstre parietallap. Parietallapperne er den del af hjernen, som...".

At vi er konkrete, når det kan lade sig gøre

Hvorfor sige "kollektiv transport", hvis "bus" er bedre? Hvorfor skrive "man", hvis "du" går an? Hvorfor skrive "nok på sigt", hvis det helt sikkert bliver inden 1. januar 2008?

At vi begrænser os (selv om det er svært)

Der er ikke mere at sige om det.

At det ikke nødvendigvis handler om at være kortfattet

Det er en udbredt misforståelse, at det *altid* er bedst at tale eller skrive så kort som muligt. Ofte har modtageren brug for mellemregninger.

At vi skriver, så det er til at skimme

Har modtageren overblikket over en tekst, er der større sandsynlighed for at han/hun begynder at læse den, og der er større sandsynlighed for at han/hun forstår, hvad den handler om.

At vi nævner det vigtigste først

En brev til eller en samtale med en borger bør først nævnte konklusionen, dernæst begrun-

delsen og til sidst grundlaget for begrundelsen. En tommelfingerregel er, at de første 5-10 linjer skal fortælle hvem, hvad, hvor og hvornår, mens resten af teksten skal besvare hvorfor, hvordan og "hvad så nu"?

At vi har en fornemmelse for, hvem der læser os over skulderen
Sprog handler om at komme samme sted hen som sin modtager og at gøre det i samme hastighed. Går det for hurtigt, så taber man sin modtager på gulvet. Går det for langsomt, så taber modtageren interessen.

At vi har en fornemmelse for, hvor vores ord havner henne

Hvis vi har en idé om, hvor vores ord havner henne, dvs. hvilke medier de vil optræde i, og i hvilke sammenhænge de bliver gengivet, så er der større sandsynlighed for, at vi vælger de rigtige ord. Men ikke alt kan forudses.

At det skal være til at se, hvem der taler eller skriver

Det betyder, at du skal sætte dit navn på dine tekster, men det betyder også, at det generelt (men altså ikke altid) er bedre at bruge aktivt sprog end passivt sprog. Det er fx bedre at sige "Ledelsen ønsker en undersøgelse af de ansattes holdning til julegaver" end "Der ønskes en

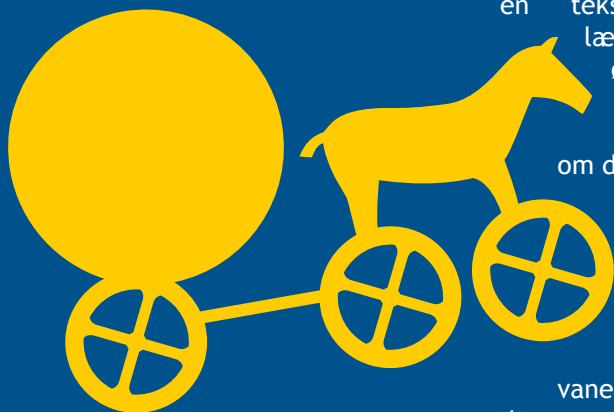
undersøgelse af de ansattes jule-gaveholdninger”.

At vi skriver sammenhængende, dvs. så det kan læses uden ophold

At en tekst er sammenhængende betyder, at modtageren ikke skal gå tilbage og læse den igen for at forstå den, og at modtageren ikke gentagende gange studser over rækkefølgen på ord, sætninger eller afsnit.

At vi er stilrene

Hvis stilen ikke holdes ren, får modtageren nemt det indtryk, at han/hun ikke ved, hvor han/hun har dig som afsender. Det er derfor noget rod at være personlig i afsnit 1, akademisk i afsnit 2 og ungdømmelig i afsnit 3.



At vi er bevidste om, at sprog skaber fællesskaber

Det kan hjælpe at se sprog som et fællesskab, fordi det understre-

ger, at sprog handler om at dele en opfattelse af virkeligheden og om at invitere nogen indenfor.

At vi skriver og taler med eftertiden for øje

Hvis ordene kan gengives eller læses igen om 18 måneder og stadig give mening, så er der stor sandsynlighed for at de også kan gengives om 18 år og stadig give mening. Det giver ordene vægt og gør historikerne glade.

At det ikke er forbudt at gå tilbage til en fuser

En sproglig fuser gør ofte mere skade fortrængt og ubeset, end hvis den bliver demonteret af en person, som er blevet klogere siden sidst. Med andre ord: Lad en tekst ligge natten over, og læs den igen med friske øjne, og kig også en gang imellem på dine gamle breve for at se, om du har lært noget, siden du skrev dem.

At vi ikke tænker på sprog som en vane, men som variation

Hvis sprog er en vane, så vil en person begå den samme fejl igen og igen, få andre opdage fejlen og endnu færre synes, at det gør noget. Hvis sprog er variation, så vil man tænke, om det kan formuleres på en anden måde.

At det kan være lige meget, at teksten er fejlfri, hvis papiret det er en kopi af en kopi af en kopi

Sprog skal normalt ikke pakke noget ind, men lægge noget frem. Men en fejlfri, interessant tekst kan ødelægges af dårligt layout og en kedelig tekst gøres spændende med en rød sløjfe.

At sprog angår os alle

Godt sprog er ikke noget, der er forbeholdt officielle politikker, dagsordener til Byrådet og folderne fra Information og Udvikling. Det vedrører os alle, for sprog smitter: Dårligt sprog bliver til mere dårligt sprog, og godt sprog bliver til bedre sprog.

Information og Udvikling vil efter behov stå for kurser i dansk sprog.

INFORMATION OG UDVIKLING | ODSHERRED KOMMUNE

Nyvej 22 | 4573 Højby

Telefon: 59 66 66 40 | Fax: 59 66 66 99

www.odsherred.dk | kommune@odsherred.dk

Oktober 2007 | Tryk: PDF