

Informasjonsplan for Bydel Østensjø 2010-2013



Innholdsfortegnelse

1. Innledning	3
2. Lovgrunnlag og kommunale føringer	3
3. Prinsipper for informasjonsvirksomheten.....	4
4. Mål og tiltak.....	4
4.1 Bydelens informasjon er korrekt, tilgjengelig og brukervennlig	4
4.2 Bydelens informasjon bidrar til positivt omdømme og realistiske forventninger til bydelens tjenester.....	5
4.3 Bydelen gir aktivt brukere og innbyggere informasjon om forhold som angår dem. 5	
4.4 Bydel Østensjø er en aktiv informasjonskanal for formidling av skolers og frivillige lag/foreningers aktiviteter i bydelen	5
4.5 Innbyggere og brukere inviteres til å være delaktige i videreutvikling av bydelens tjenester og aktiviteter på et tidlig tidspunkt.....	5
4.6 Bydel Østensjø skal fremstå som en helhetlig organisasjon for brukere og innbyggere.....	6
5. Aktuelle dokumenter.....	6

1. Innledning

I henhold til budsjettvedtak for 2010 (BU-sak 195/09) skal bydelens informasjonsplan revideres. Planen tar utgangspunkt i informasjonsplanen for perioden 2008-2009 (BU-sak 184/07).

Bydelens informasjonsplan bygger på krav nedfelt i aktuelt lovverk, samt overordnede styringssignaler fra Oslo kommune, slik de er nedfelt i sentrale vedtak og i bystyremeldinger, herunder informasjonspolitik for Oslo kommune (byrådssak 156 av 03.07.2007, vedtatt av bystyret 14.11.2007, sak 395). Videre bygger informasjonsplanen på strategisk plan for Bydel Østensjø som er revidert for perioden 2010-2013. Det er naturlig at informasjonsplanen følger samme periode som strategisk plan. I tilknytning til informasjonsplanen er det utarbeidet en egen medieplan med detaljert beskrivelse av målgrupper og kanaler som bydelen benytter i sin informasjonsformidling.

Informasjonsplanen gjelder bydelens *eksterne* informasjonsvirksomhet. Ansvar for den interne informasjonsvirksomheten ligger hos bydelens ledelse.

Når det gjelder kriseinformasjon, har bydelen utarbeidet en egen beredskapsplan. Kriseinformasjon skal bidra til å skape ro og trygghet, og gi råd for hvordan befolkningen bør forholde seg ved kriser. Bydelen skal raskt gi nøktern, etterrettelig og oppdatert faktainformasjon.

Oppbyggingen av informasjonsplanen er som følger: kapittel 2 skisserer kort lovgrunnlaget og føringer for informasjonsvirksomheten. Kapittel 3 angir overordnede prinsipper bydelen mener er viktig for informasjonsvirksomheten. Planens hoveddel, kapittel 4, beskriver prioriterte mål med tilhørende tiltak i informasjonsarbeidet. Sentrale dokumenter er kort omtalt i kapittel 5.

2. Lovgrunnlag og kommunale føringer

- Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)
Loven forplikter bl.a. bydelen til aktivt å informere om sin virksomhet
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- Lov om offentlighet i forvaltningen (offentlighetsloven)
Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker og lov om offentlighet i forvaltningen gir klare føringer for informasjonsvirksomheten i bydelen.
- "Informasjonspolitik for Oslo kommune", byrådssak 156 av 03.07.2007, vedtatt av bystyret 14.11.2007, sak 395
Alle kommunale virksomheter skal iverksette Oslo kommunes informasjonspolitik.
- Oslo kommunes verdigrunnlag – BRER
Bydelens informasjon skal være i tråd med Oslo kommunes verdier: brukerorientering, redelighet, engasjement og respekt.
- Oslo kommunes etiske regler
De etiske reglene skal sikre en god etisk praksis og definere felles standarder for de ansatte i Oslo kommune.
- Oslo kommunes designhåndbok
Bydelens visuelle uttrykk skal følge bestemmelsene i designhåndboken.
- Bydel Østensjø's strategiske plan for perioden 2010-2013

3. Prinsipper for informasjonsvirksomheten

Informasjonsvirksomheten i Bydel Østensjø bygger på følgende prinsipper:

- **Offentlighet og meroffentlighet**
Bydel Østensjø vil tilstrebe størst mulig offentlighet i forvaltningen. Informasjonen skal gis så tidlig som mulig.
- **Oslo kommunes verdigrunnlag**
Bydel Østensjø's informasjonsarbeid skal preges av brukerorientering, redelighet, engasjement og respekt, herunder respekt for den enkeltes personvern.
- **Tilgjengelighet**
Informasjonen skal være korrekt, tilgjengelig og brukervennlig.
- **Proaktivitet**
Bydel Østensjø's informasjonsvirksomhet skal være proaktiv. Dette innebærer at bydelen aktivt gir brukere og innbyggere informasjon om forhold som angår dem, og som kan bidra til økt interesse og engasjement for bydelens tjenestetilbud og aktiviteter.
- **Kommunikasjonsprinsippet**
Bydel Østensjø skal ha en aktiv dialog med brukere og innbyggere, som skal oppleve at deres synspunkter blir hørt og tatt på alvor.
- **Helhetsprinsippet**
Informasjonen i Bydel Østensjø skal være samordnet og koordinert, slik at den fremstår som helhetlig for innbyggeren/brukeren.
- **Segmentering**
Bydel Østensjø's informasjon skal tilrettelegges ut fra målgruppens behov, samt være relevant for den enkelte målgruppe.

4. Mål og tiltak

4.1 Bydelens informasjon er korrekt, tilgjengelig og brukervennlig

- Varierte informasjonskanaler tilpasset brukere og innbyggere benyttes ved informasjonsformidlingen.
- Bydel Østensjø benytter internett som viktigste kanal for formidling av informasjon om kommunale tjenestetilbud, søknadsfrister, høringer etc.
- Informasjon om bydelens tjenester og aktiviteter på internett blir regelmessig oppdatert på følgende måte:
 - Tjenesteleder gjennomgår månedlig "eget" nettsted og melder inn behov for endringer til webredaktør.
 - Webredaktør avholder månedlige webmøter med konsulenter fra fagavdelingene.
- Personalet i opplysningstjenesten holder seg oppdatert om Oslo kommunes og NAVs samlede tjenester for å kunne besvare spørsmål eller henvise til riktig tjeneste.
 - Tjenesteleder sørger for at korrekte opplysninger ligger i Oslo kommunes

<p>4.2 Bydelens informasjon bidrar til positivt omdømme og realistiske forventninger til bydelens tjenester</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Bydelens tjenesteledere benytter muligheten for positiv omtale i media og på bydelens nettsider. • Bydelens ansatte tilstreber korrekt informasjon slik at brukere og innbyggere får en realistisk oppfatning av bydelens tjenester. • Serviceerklæringer for brukerrettede tjenester oppdateres og benyttes aktivt i dialog med brukerne.
<p>4.3 Bydelen gir aktivt brukere og innbyggere informasjon om forhold som angår dem</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Bydelen benytter medieplanen som verktøy ved informasjonsformidlingen. • Ved informasjon om arrangementer i bydelen sendes informasjon ut til aktuelle målgrupper i forkant. • Tjenesteledere i bydelens barnehager utarbeider i sine årsplaner mål og tiltak for informasjonsformidlingen til foreldre/foresatte. • Egenproduserte brosjyrer om bydelens tjenester distribueres til rett målgruppe og gjøres tilgjengelig på bydelens internettsider. • Eksternt produserte brosjyrer gjøres tilgjengelig for rett målgruppe ved at det lenkes opp til aktuell brosjyre på bydelens internettsider. • Det etableres publikums-pc på Bestillerkontoret 18+ med informasjon om bydelens tilbud til eldre. • Oversikt over tilbudene til eldre, "Omsorgstrappa", revideres og publiseres på internettsidene. Det legges inn en kort beskrivelse av hvert "trinn" i tjenestetilbudet. • Det utarbeides brosjyre om tilbudene til eldre, "Omsorgstrappa". • Det utredes hvordan bydelen kan nyttiggjøre seg bruken av sosiale medier.
<p>4.4 Bydel Østensjø er en aktiv informasjonskanal for formidling av skolers og frivillige lag/foreningers aktiviteter i bydelen</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Bydelen inviterer skoler og frivillige lag/foreninger til å komme med innspill til publisering av informasjon om arrangementer og aktiviteter på bydelens nettsider. • Kulturaktiviteter meldt til bydelen blir lagt ut på bydelens internettsider under "Arrangementer i og utenfor bydelen". • Medieplanen benyttes proaktivt ved utsending av informasjon om arrangementer i bydelen.
<p>4.5 Innbyggere og brukere inviteres til å være delaktige i videreutvikling av bydelens tjenester og aktiviteter på et tidlig tidspunkt</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Bydel Østensjø gjennomfører regelmessige brukerundersøkelser for bydelens brukerrettede tjenester. • Bydel Østensjø arrangerer åpne møter og seminarer for bydelens innbyggere og for brukere av bydelens tjenester. • Høringsdokumenter legges ut til offentlig ettersyn så tidlig som mulig, slik at publikum har reelle muligheter til å komme med innspill. I forbindelse med informasjon om viktige saker under arbeid, oppgis kontaktperson og planlagt fremdrift.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Møteoversikt for politiske møter kunngjøres på bydelens internettsider, i lokalpressen og på bydelens oppslagstavler.• Sakspapirer til politiske møter publiseres på internett og legges ut i opplysningstjenesten.• Bydelens beboere oppfordres til å benytte Åpen halvtime i BU-møtene, samt i andre møter i komiteer og råd. |
|---|

4.6 Bydel Østensjø skal fremstå som en helhetlig organisasjon for brukere og innbyggere
--

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Informasjon og profilering preges av helhetlig og lett gjenkjennelig design basert på Oslo kommunes designhåndbok.• Bydelslogo benyttes konsekvent i profileringen av bydelen og dens positive verdier. |
|--|

5. Aktuelle dokumenter

- Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- Lov om offentlighet i forvaltningen (offentlighetsloven)
- Offentlighet i Oslo kommune, Bystyresak 750/1993
- Informasjonspolicy for Oslo kommune
- Byrådssak 1312/97 "Regelverk for kommunes bruk av Internett som elektronisk informasjonskanal"
- Instruks for informasjonssikkerhet i Oslo kommune.
- Bydel Østensjøs beredskapsplan
- Bydel Østensjøs strategiske plan 2010-2013