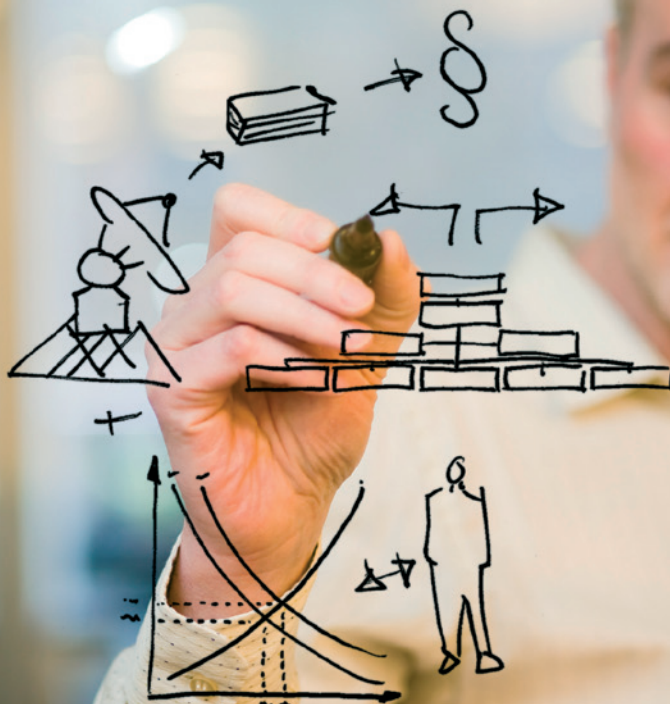


# Statens kommunikasjonspolitikk

Fastsett av Fornyings- og administrasjonsdepartementet  
16. oktober 2009







**FORNYINGS- OG  
ADMINISTRASJONSDEPARTEMENTET**

---

# Statens kommunikasjonspolitikk

Fastsett av Fornyings- og administrasjonsdepartementet  
16. oktober 2009

«Det paaligger Statens Myndigheder at legge  
Forholdene til Rætte for en aaben og oplyst  
offentlig Samtale.»

Kongeriget Norges Grundlov § 100 sjette ledd

# Innhald

Innleiing.....	6
----------------	---

## DEL 1

### Mål og prinsipp

Den statlege kommunikasjonsplakaten .....	8
---	---

## DEL 2

Utdjuping av prinsippa.....	10
-----------------------------	----

## DEL 3

Utdjuping av politikken på utvalde område.....	14
--	----

3.1 Leiaransvar.....	14
3.2 Informasjon om rettar, plikter og moglegheiter .....	15
3.3 Elektronisk kommunikasjon.....	15
3.4 Språk.....	16
3.5 Tillit.....	16
3.6 Mediekontakt .....	17
3.7 Risikokommunikasjon .....	17
3.8 Krisekommunikasjon .....	18
3.9 Kampanjar.....	18
3.10 Frivillige.....	19
3.11 Politisk og administrativ kommunikasjon i departementa .....	20
3.12 Intern kommunikasjon.....	20

# Kommunikasjon for demokrati og openheit

Kommunikasjonen i ei moderne tid er krevjande og spennande. Dette gjeld òg for statleg tilsette. Kvar einaste dag kommuniserer statlege verksemder, medarbeidarar og leiarar med enkeltpersonar og grupper som er i kontakt med det offentlege. Rammene for kommunikasjon har forandra seg mykje dei siste åra. I dag er det mogleg med direkte dialog og kontakt som vi ikkje hadde før. Meir enn nokon gong er god kommunikasjon ein nøkkel til god kvalitet i offentleg sektor.

I 1993 vart den statlege informasjonspolitikken lagd fram. Når vi i 2009 kjem med ein ny kommunikasjonspolitik, er tida meir enn moden for ein revisjon. Vi har hatt ei rask og gjennomgripande teknologisk utvikling, informasjonsmengda er større enn nokon gong, vi har ei meir mangfaldig befolkning, og befolkninga har høge forventningar til staten. Den nye kommunikasjonspolitikken ber preg av at det har skjedd mange endringar dei siste åra.

Føremålet med staten sin kommunikasjonspolitik er todelt:

1. få budskapet fram til dei som treng han
2. skape ein *dialog* mellom innbyggjarane og staten

Den statlege kommunikasjonspolitikken har demokrati, openheit og medverknad som grunnleggjande verdiar. Staten sin kommunikasjon skal vere prega av openheit. Vi skal ha ein aktiv dialog med innbyggjarane om tenesteutvikling og politikktutforming. Kommunikasjonspolitikken skal leggje til rette for demokratisk deltaking og samfunnsdebatt og at innbyggjarane skal kunne ivareta sine demokratiske rettar.

I møtet med innbyggjarane, organisasjonane, næringslivet, andre offentlege verksemder og media må dei statlege verksemdene sjå på sin eigen kommunikasjonspraksis opp mot måla i den nye politikken. Statlege verksemder lyt velje dei verkemidla som gjer det lettast å nå innbyggjarane. Kommunikasjonspolitikken vil påverke både praksis og prioriteringar i kommunikasjonsarbeidet framover. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) vil følgje opp politikken og gi råd til verksemdene.

Oslo, 16.10.2009



Heidi Grande Røys

Heidi Grande Røys

# Innleiing

Kommunikasjonspolitikken inneheld sentrale mål og prinsipp for statens kommunikasjon med innbyggjarar, næringsliv, organisasjonar og anna offentleg verksemd.

Politikken består av tre likeverdige delar:

**Del 1** er kortversjonane av den statlege kommunikasjonspolitikken. Her finn du mål, føresetnader og prinsipp. Vi kallar dette «Den statlege kommunikasjonsplakaten.»

**Del 2** er ei utdjuing av prinsippa. Her blir prinsippa frå del 1 beskrivne meir inngåande. I utøvinga av kommunikasjonspolitikken er det viktig å sjå dei ulike prinsippa i samanheng.

**Del 3** er ei utdjuing av politikken på utvalde område. Her er det ein nærmare omtale av nokre utvalde område som er spesielt relevante for statlege verksemder.

Omgrepet *kommunikasjon* er i denne samanheng brukt om gjensidig utveksling av informasjon mellom to eller fleire partar. Omgrepet informasjon betyr her ei einsidig formidling av ein bodskap.

Omgrepet *innbyggjar* er i dokumentet brukt for å forenkla teksten. Det må likevel understrekast at dette omgrepet i denne samanhengen omfattar både enkeltpersonar, næringsliv, organisasjonar og andre offentlege verksemder. Ei rekkje statlege verksemder har bedrifter og organisasjonar som nokre av sine primære brukarar.

Dokumentet er ikkje meint å vere ei handbok i arbeidet med kommunikasjon. Bestemte målgrupper for statleg kommunikasjon er derfor ikkje omtalte.

Informasjon og kommunikasjon er ikkje mål i seg sjølv, men eitt av fleire *verkemiddel* som staten har for å oppnå sine mål og løyse sine oppgåver på ein effektiv og tilfredsstillande måte. Desse verkemidla (anten det gjeld skrift, lyd, bilete, film, design mv.) må vurderast og nyttast på lik linje med andre typar verkemiddel, slik som dei økonomiske, juridiske og organisatoriske verkemidla.

Politikken gjeld for alle statlege forvaltningsorgan som er ein del av staten som juridisk person. Den gjeld ikkje statlege heil- eller deleigde verksemder som er eigne rettssubjekt. Departementa kan likevel bestemme om politikken skal gjelde for frittstående verksemder innanfor deira ansvarsområde. Kommuneane kan etter eige ønske ta i bruk måla og prinsippa i den statlege kommunikasjonspolitikken og tilpasse desse til eige behov og bruk.

Politikkdokumentet er meint å vere eit utgangspunkt og rammeverk for utarbeiding av lokale planar og strategiar for informasjon og kommunikasjon. Målgruppene for dokumentet er statlege leiarar og medarbeidarar.

Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) har det overordna ansvaret for politikken. Dei enkelte statlege verksemdene har ansvaret for å setje politikken ut i livet. Fagdepartementa har ansvar for å følgje opp verksemdene innanfor sin sektor. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) [www.difi.no](http://www.difi.no) har ansvar for å informere om, og gi råd og rettleiing om politikken.

Den statlege kommunikasjonspolitikken gjeld alle former for utoverretta kommunikasjon.

Den elektroniske versjonen av dette dokumentet med aktive lenker finnes på [www.regjeringa.no/fad](http://www.regjeringa.no/fad) Ved spørsmål ring telefon 22 24 90 90.



«I utøvinga av  
kommunikasjonspolitikken er  
det viktig å sjå dei ulike prinsippa  
i samanheng»



01000110011011110111001

01000110011011110111001

01000110011011110111001

# Mål og prinsipp

# 1

## Den statlege kommunikasjonsplakaten

### Måla

Måla for den statlege kommunikasjonspolitikken er at innbyggjarane skal:

- få korrekt og klar informasjon om sine rettar, plikter og moglegheiter
- ha tilgang til informasjon om staten si verksemd
- inviterast til å delta i utforminga av politikk, ordningar og tenester

### Føresetnadene

Føresetnadene for å nå desse måla er at staten må:

- ha kunnskap om målgruppene sine behov, føresetnader og synspunkt
- delta i samfunnsdebatten og understøtte auka demokratisk deltaking
- bruke eit godt og klart språk som alle kan forstå
- sikre at offentleg informasjon og kommunikasjon er påliteleg og samordna
- kommunisere og informere målretta og effektivt slik at ein når målgruppene
- utnytte moglegheitene som ligg i ny teknologi og nye kanalar effektivt og føremålstenleg
- vise respekt og imøtekommande haldningar i kommunikasjonen sin

### Prinsippa

Prinsipp for god kommunikasjon:

#### Openheit

I kommunikasjon med innbyggjaren skal staten vere open, tydeleg og tilgjengeleg

#### Medverknad

Staten skal ta innbyggjarar som saka vedkjem med på råd og involvere dei i utforming av politikk og tenester

#### Nå alle

Staten skal sørkje for at relevant informasjon når fram til alle han vedkjem

#### Aktiv

Staten skal aktivt og i tide informere innbyggjarane om deira rettar, plikter og moglegheiter

#### Heilskap

Statleg kommunikasjon skal opplevast einskapleg og samordna

Prinsipp for gjennomføring:

#### Linje

Kommunikasjonsansvaret følgjer saksansvaret





# Utdjuping av prinsippa

# 2

## Openheit

Staten skal vere open, tydeleg og tilgjengeleg for innbyggjarane

Med **openheitsprinsippet** er det meint at innbyggjarane skal møte ein open og tilgjengeleg stat som er lyttande, imøtekommande og viser dei respekt.

Statlege verksemder skal føre eit korrekt, godt og klart språk som alle kan forstå.

Staten skal leggje til rette for ein open og opplyst samfunnsdebatt.

Staten må leggje vekt på god dialog med media og sikre dei og innbyggjarane innsyn i si verksemd. Media har her ei viktig demokratisk rolle.

«Staten skal tilpasse informasjon og kommunikasjon til dei gruppene ein skal nå»

## Medverknad

Staten skal ta innbyggjarar som sakene vedkjem med på råd og involvere dei i politikktutforminga

Staten er avhengig av eit godt samspel med innbyggjarane for å utvikle offentleg sektor. Det er viktig at syna til ulike grupper kjem fram. Dette kjenneteiknar eit levande demokrati.

Med **medverknadsprinsippet** meiner ein at staten skal gjere det mogleg for innbyggjarar som sakene vedkjem å fremje sine forslag og synspunkt på fysiske og elektroniske møteplassar.

Statlege verksemder skal òg aktivt involvere innbyggjarane i politikktutforming, og når ordningar og tenester skal etablerast, drivast, evaluerast og vidareutviklast.

For å skape gode arenaer for medverknad og involvering, må statlege verksemder aktivt dele informasjonen sin med andre i tillegg til å bruke ulike relevante kanalar og verkemiddel for å nå dei aktuelle gruppene.

Dei som manglar kompetanse eller tilgang til å bruke digitale kanalar, skal få høve til å delta gjennom andre kanalar og møteplassar.

Dei som har gitt innspel, må få tilbakemelding om den endelege avgjerda. Ved offentlege høringar må alle aktuelle grupper få høve til å delta og få tilstrekkeleg tid til å svare.

## Nå alle

Staten skal sørge for at relevant informasjon når fram til alle han gjeld

Med **nå alle-prinsippet** meiner ein at staten gjennom si informasjonsverksemd skal inkludere alle innbyggjarar og grupper i samfunnet som saka gjeld.

Staten skal tilpasse informasjon og kommunikasjon til dei gruppene ein skal nå.

I nokre samanhengar er det nok at informasjonen berre blir gjort tilgjengeleg slik at innbyggjarane sjølve kan gjere seg kjende med han. I andre samanhengar kan det vere behov for ein meir målretta innsats for å nå dei aktuelle målgruppene.

Statlege verksemdar skal gå føre når det gjeld å inkludere alle, ved å tilpasse sin informasjon og kommunikasjon til mangfaldet i befolkninga.

Det må takast omsyn til at personar har ulike behov og føresetnader for å kunne motta statleg informasjon, med bakgrunn i språk, kultur, funksjons- evne, manglande kompetanse eller tilgang til digitale kanalar. Staten må derfor utforme informasjonen sin slik at han er lett å forstå for mottakarane i dei ulike målgruppene, og bruke dei kanalar og verke- middel som er mest effektive for å nå desse – sjølv om det krev ein særskild innsats. Det siste er særleg viktig for plikt- og rettsinformasjon. Gjeldande reglar og normer for universell utforming skal leggjast til grunn i kommunikasjonsarbeidet.



## Aktiv

---

Staten skal aktivt og i tide gi informasjon om rettar, plikter og moglegheiter

Med **aktivprinsippet** meiner ein at statlege verksemder til kvar tid gjer aktuell informasjon tilgjengeleg, utan at det må fremjast krav om innsyn.

Aktiv informasjon og kommunikasjon om innbyggjarane sine rettar, plikter og moglegheiter er ein føresetnad for aktiv demokratisk deltaking og eit velfungerande samfunn.

Statlege verksemder skal aktivt sørgje for at informasjon blir delt, eller kan delast, med andre innanfor gjeldande reglar om opphavsrett og personvern mv. Statlege verksemder skal òg aktivt vidarebruke informasjon frå andre statlege og private verksemder. I tillegg skal staten aktivt ta i bruk dei mest effektive kommunikasjonskanalane.

Staten skal òg sørgje for at innbyggjarane har tilgang til informasjon om kvar enkelt verksemd sine planar og aktivitetar.

«Informasjon og kommunikasjon må derfor vurderast på lik linje med andre typar verkemiddel for å nå vedtekne mål og resultatkrav»

## Heilskap

---

Statleg kommunikasjon skal opplevast einskapleg og samordna

Med **heilskapsprinsippet** meiner ein at statlege verksemder skal samordne sin informasjon og si informasjonsverksemd med andre relevante statlege, kommunale og private verksemder, slik at informasjonen står heilskapleg fram for mottakaren.

Det er kvar enkelt verksemd og leiar som er ansvarleg for at dette skjer, og ansvaret gjeld all informasjons- og kommunikasjonsverksemd.

## Linje

---

Kommunikasjonsansvaret følgjer saksansvaret

**Linjeprinsippet** vil seie at ansvaret for informasjon og kommunikasjon følgjer saksansvaret, både for leiarar og medarbeidarar.

Informasjon og kommunikasjon må derfor vurderast på lik linje med andre typar verkemiddel for å nå vedtekne mål og resultatkrav.

Informasjon og kommunikasjon må òg vurderast brukt i kombinasjon med andre typar verkemiddel.



«Statlege verksemder skal aktivt sørge for at informasjon blir delt, eller kan delast, med andre innanfor gjeldande reglar om opphavsrett og personvern mv.»



# Utdjuping av politikken på utvalde område

# 3

## 3.1 Leiaransvar

Det er eit leiaransvar å setje statens kommunikasjonspolitikk ut i livet, og toppleiarane har eit særskilt ansvar.

Kommunikasjon er eit verkemiddel på lik linje med andre verkemiddel for at staten skal nå ønskede resultat og må integrerast tidleg i arbeidsprosessane.

Leiarar i statlege verksemdar har ansvar for at kommunikasjon og informasjon blir brukt på ein profesjonell, økonomisk og etisk forsvarleg måte både internt og eksternt. Leiarane skal sikre at kommunikasjonspolitikken er godt kjend og blir etterlevd i verksemda.

Leiinga er ansvarleg for at kommunikasjon blir brukt som strategisk verkemiddel. Verksemdene skal sørge for at leiarar på alle nivå i tillegg til saksbehandlarar og førstelinja har nødvendig kompetanse som sikrar høg kvalitet på kommunikasjonsarbeidet.

Leiarane har ansvaret for at den enkelte verksemda effektivt samordnar kommunikasjonen med tilgrensande verksemdar, både statlege, kommunale og nokon gonger også private, når det er nødvendig.

Ein viser òg til Plattform for leiing i staten, utgitt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet (2008).

Meir informasjon kan ein få ved å vende seg til:

Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD):  
[www.regjeringa.no/fad](http://www.regjeringa.no/fad)

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi):  
[www.difi.no](http://www.difi.no)







## «Eit uklart språk i for eksempel brev og skjema kan føre til meirarbeid, både for innbyggjarane og staten»

### 3.4 Språk

Staten skal bruke eit klart språk som skal kunne forståast av alle aktuelle målgrupper. Dette gjeld både overfor dei som staten vender seg til, og dei som vender seg til staten.

Dårleg og uklart språk i dokument kan føre til at innbyggjarane går glipp av rettar, plikter, statlege ordningar og moglegheiter for aktiv samfunnsdeltaking. Eit uklart språk i for eksempel brev og skjema kan føre til meirarbeid, både for innbyggjarane og staten.

Språket i statlege tekster skal vere korrekt, og stats-tilsette skal følge gjeldande reglar for rettskriving og målbruk. For bruk av samisk gjeld blant anna språkreglane i lov om Sametinget og andre samiske rettsforhold (sameloven). Statlege verksemder skal ta omsyn til brukarar av samiske språk for å sikre ein god kommunikasjon med samiskspråklege innbyggjarar i heile landet.

For å nå fram til innvandrarbefolkninga med statleg informasjon, skal kvar enkelt verksemd vurdere om det er tilstrekkeleg å omsetje til engelsk, eller om det i tillegg trengst omsetjing til andre framandspråk. I saker der det er språkbarrierar, må statlege verksemder vurdere bruk av tolketenester for å sikre god kommunikasjon.

Meir informasjon om dette kan ein få ved å vende seg til:

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi):  
[www.difi.no](http://www.difi.no)

Språkrådet:  
[www.spraakradet.no](http://www.spraakradet.no)

### 3.5 Tillit

Tillit til statlege verksemder avheng av kor gode tenester dei leverer, korleis dei kommuniserer og kor opne, imøtekommande og brukarorienterte dei blir oppfatta å vere. Kommunikasjonen skal vere påliteleg og etisk forsvarleg. Statlege verksemder har òg eit ansvar for å informere om kva oppgåver dei har, korleis dei er organiserte og kva resultat som blir oppnådde. Dei bør ha kunnskap om korleis dei blir oppfatta av omverda og brukarane sine.

Statlege verksemder skal vere varsame med å bruke profileringstiltak som for eksempel sponing for å fremje sitt eige omdømme. Med sponing er det her meint direkte eller indirekte økonomisk støtte der føremålet å profilere den statlege verksemda. For ordinære forvaltningsorgan vil sponing ikkje vere tillate, med mindre det ligg føre eit særskilt samtykke frå fagdepartementet.

Meir informasjon kan ein få ved å vende seg til:

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi):  
[www.difi.no](http://www.difi.no)



## 3.6 Mediekontakt

Media har som ei av sine oppgåver å følgje med på kva forvaltninga gjer, og korleis forvaltninga opptrer overfor samfunnet og den enkelte innbyggjar. Verksemdene må sørge for ein openheitskultur som medverkar til god tilgang for media.

Statlege verksemdar har òg eit ansvar for å leggje til rette for – og sjølve delta i – ein open og opplyst offentleg samtale.

Når det gjeld ytringsfridom for statstilsette er dette regulert i «Ethiske retningslinjer for statstenesta».

Media skal ha lik rett til innsyn. Alle medium skal behandlast med respekt og velvilje når dei spør etter informasjon. Som hovudregel bør informasjon gjerast tilgjengeleg for alle media samtidig. Statlege verksemdar kan vende seg til bestemte medium først, dersom det gjer at flest mogleg i målgruppa får informasjonen. For saker som skal gå frå regjeringa til Stortinget, gjeld i tillegg egne reglar.

Kvar enkelt verksemd må ha kontrollrutinar som hindrar uønskt publisering av personopplysningar. Informasjon som kan innebere ein tryggleiksrisiko, skal vurderast særskilt.

I risiko- og krisesituasjonar kan egne reglar om uttalarrett og mediehandtering gjelde, jf. òg punkta 3.7 og 3.8 nedanfor.

Meir informasjon kan ein få ved å vende seg til:

Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD):  
[www.regjeringa.no/fad](http://www.regjeringa.no/fad)

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi):  
[www.difi.no](http://www.difi.no)

## 3.7 Risikokommunikasjon

Risikokommunikasjon er å kommunisere om moglege, uønskte hendingar og situasjonar som kan oppstå og som kan medføre skade på liv, helse, miljø og verdiar. Føremålet er å gjere mottakarane merksame på moglege risikoar og få dei til å endre åtferd, slik at desse hendingane ikkje skjer eller at dei negative konsekvensane blir mindre. Statlege verksemdar må prøve å identifisere potensielle risikoar innanfor sine ansvarsområde, vurdere kor sannsynleg det er at risikoane inntreffer, anslå skadeomfanget og vurdere korleis dette kan avgrensast. Inntil ei risikovurdering er gjennomført, bør verksemda leggje opp til ei "føre-var-tilnærming" i kommunikasjonen sin. Når vurderinga er gjort, bør kommunikasjonen bestå av konkrete råd for kva som er ønskt handling frå kvar enkelt.

Meir informasjon kan ein få ved å vende seg til:

Justisdepartementet (JD):  
[www.regjeringa.no/jd](http://www.regjeringa.no/jd)

Direktoratet for samfunnstryggleik og beredskap (DSB):  
[www.dsb.no](http://www.dsb.no)

«Statlege verksemdar har òg eit ansvar for å leggje til rette for – og sjølve delta i – ein open og opplyst offentleg samtale.»



## 3.8 Krisekommunikasjon

Krisekommunikasjon handlar om å gi innbyggjarar rask og konkret informasjon som gjer dei i stand til å handtere ei uønskt hending best mogleg. Kommunikasjonen skal synleggjere ansvarsforhold, myndigheitskoordinering og opplyse om kvar dei som er omfatta kan få ytterlegare informasjon og eventuelt hjelp og støtte. Ansvar for krisehandteringa ligg hos den verksemda som har ansvaret for fagområdet i ein normalsituasjon. God krisekommunikasjon føreset jamlege øvingar og evaluering i etterkant av reelle hendingar.

Meir informasjon kan ein få ved å vende seg til:

Justisdepartementet (JD):  
[www.regjeringa.no/jd](http://www.regjeringa.no/jd)

Direktoratet for samfunnstryggleik og beredskap (DSB):  
[www.dsb.no](http://www.dsb.no)

## 3.9 Kampanjar

Kampanjar kan vere eit viktig verkemiddel for å spreie kunnskap og påverke haldningar og åtferd. Statlege verksemder som skal setje i verk kampanjar, bør gjere undersøkingar i forkant for å identifisere utfordringane og kommunikasjonsbehovet.

Effekten av kampanjar bør evaluerast.

Staten må nøye vurdere behovet før ein set i gang større kampanjar og kommunikasjonstiltak som har til føremål å endre åtferd eller haldningar. I slike tilfelle bør ein alltid vurdere å involvere dei aktuelle målgruppene frå starten av.

Meir informasjon kan ein få ved å vende seg til:

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi):  
[www.difi.no](http://www.difi.no)

«Staten må nøye vurdere behovet før ein set i gang større kampanjar og kommunikasjonstiltak som har til føremål å endre åtferd eller haldningar»

## 3.10 Frivillige

Frivillige, både organisasjonar, enkeltmenneske og nettverk, er viktige medspelarar i statleg kommunikasjonsarbeid. Mange medverkar aktivt med å vidareformidle og leggje til rette offentleg informasjon om for eksempel rettar, plikter og ulike offentlege ordningar.

Statlege verksemder skal aktivt dele offentleg informasjon med frivillige og andre, slik at desse kan få tilgang til, arbeide vidare med og spreie offentleg informasjon, for eksempel i nærings-, opplysnings-, og opplærings-samanheng. Statlege verksemder må likevel ta omsyn til gjeldande reglar om opphavsrett og personvern mv.

Meir informasjon kan ein få ved å vende seg til:

Kultur- og kyrkjedepartementet (KKD):  
[www.regjeringa.no/kkd](http://www.regjeringa.no/kkd)

Frivillighet Norge:  
[www.frivillighetnorge.no](http://www.frivillighetnorge.no)



1001101111011100101000110011011110111001

1011011110111001

10011001101110111001

101000110011001101110111001



01000110011011110111001010001  
0100011001101110111001  
0100011001101110111001  
1110111



### 3.11 Politisk og administrativ kommunikasjon i departementa

Statsråden er både politisk og administrativt øvste leiar i eit departement. Eit departement kommuniserer alltid på vegne av statsråden.

På same måte som fagavdelingane yter statsråden assistanse innan sine fagområde, skal kommunikasjonseininga gi fagleg assistanse til statsråden.

Kommunikasjonseininga i eit departement er ein del av embetsverket.

Meir informasjon kan ein få ved å vende seg til:

Fornyrings- og administrasjonsdepartementet (FAD):  
[www.regjeringa.no/fad](http://www.regjeringa.no/fad)

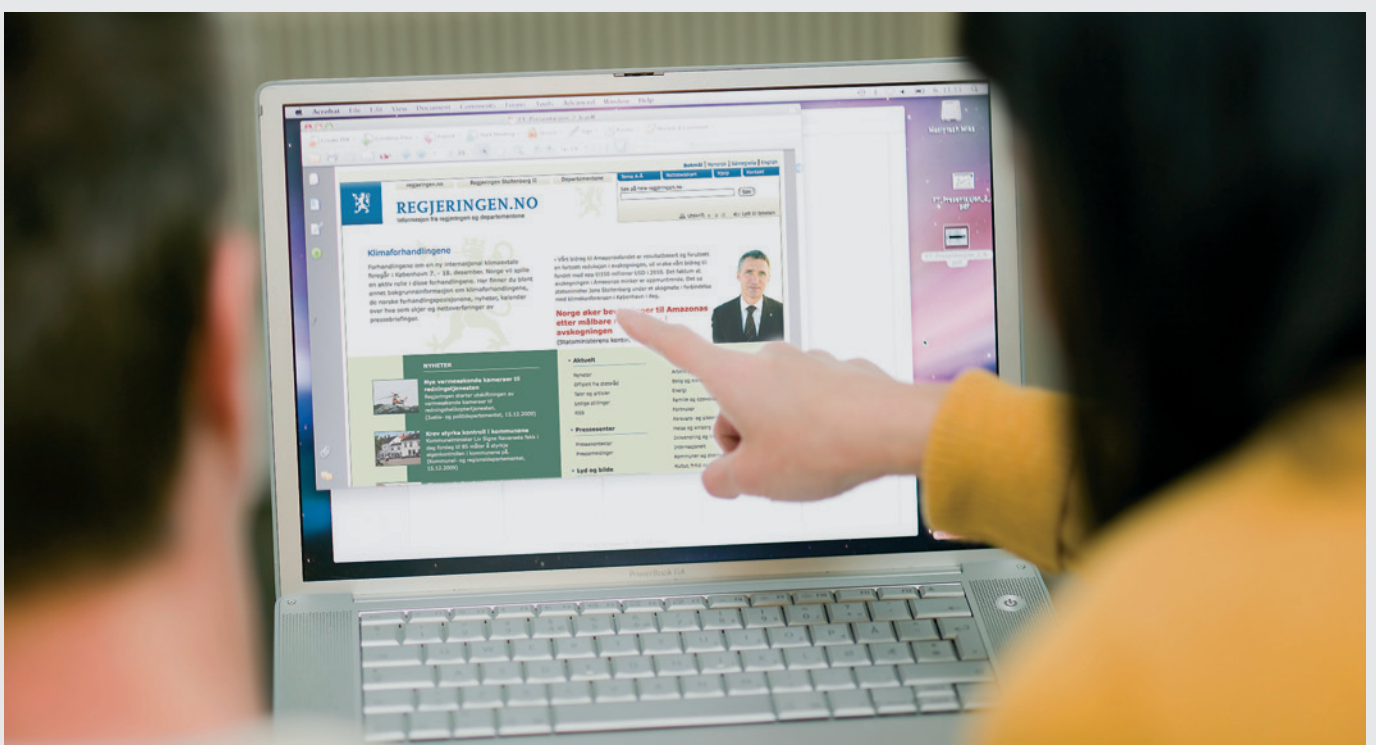
### 3.12 Intern kommunikasjon

Kommunikasjonen mellom leiding, tilsette og deira organisasjonar må vere open, byggje på tillit og gjensidig respekt. God intern kommunikasjon om verksemda sine mål, strategiar og prioriteringar er nødvendig for god måloppnåing. God kommunikasjon og dialog med dei det gjeld er ein føresetnad for at omstillingsprosessar skal verke etter føremålet.

Leiarar har eit særskilt ansvar for god kommunikasjon, men tilsette på alle nivå har òg eit sjølvstendig ansvar for å halde seg informert om si eiga verksemd og ansvarsområda til denne, og for å dele informasjon med andre. Ei god rettesnor er å informere internt før ein informerer eksternt.

Meir informasjon kan ein få ved å vende seg til:

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi):  
[www.difi.no](http://www.difi.no)











Utgitt av:  
Fornyings- og administrasjonsdepartementet

Offentlege institusjonar kan tinge fleire  
eksemplar frå:  
Servicesenteret for departementa  
Post og distribusjon  
E-post: publikasjonsbestilling@dss.dep.no  
Faks: 22 24 27 86

Foto: Terje Borud  
Design: Miksmaster AS  
Tekstopsett: Departementenes servicesenter  
Publikasjonskode: P-0954 N  
Trykk: Departementenes servicesenter 02/2010 – opplag 2 000

