

Møteprotokoll - Kontrollutvalget i Åfjord kommune

Arkivsak: 23/133
Møtedato/tid: 13.03.2023 kl 11:00-13:30
Møtested: Fornybarsenteret

Møtende medlemmer:

Hanne Skjæggestad, leder
Hartly Thun
Arne P. Selnes
Odd Bratland
Else Britt Humstad

Andre møtende:

Tord Langvold, personalsjef Åfjord kommune (sak 8)
Per Eivind Strudshavn, IKT-rådgiver Åfjord kommune (sak 8)
Per Johansen, rådmann Åfjord kommune (sak 8 og 9)
Karoline Lorentzen, Konsek Trøndelag

Merknader: Ingen merknader til innkalling og sakliste.

Sakliste:

Saksnr.	Saktittel
08/23	Orientering fra rådmannen om ansatte og folkevalgtes bruk av sosiale medier, jobbtelefon og pc mtp informasjonssikkerhet mm.
09/23	Orientering fra rådmannen om styreverv i kommunalt eide selskaper
10/23	Aktuelt fra utvalgene/oppfølging av politiske vedtak
11/23	Referatsaker
12/23	Eventuelt
13/23	Godkjenning av møteprotokoll

Sak 08/23 Orientering fra rådmannen om ansatte og folkevalgtes bruk av sosiale medier, jobbtelefon og pc mtp informasjonssikkerhet mm.

Saken behandlet i
Kontrollutvalget i Åfjord kommune

Møtedato
13.03.2023

Saknr
08/23

Forslag til vedtak

Kontrollutvalget tar kommunedirektørens redegjørelse til orientering.

Behandling:

Rådmann Per Johansen, personalsjef Tord Langvold og IKT-rådgiver Per Eivind Strudshavn ga en orientering og svarte på spørsmål fra utvalget. Det jobbes stadig med informasjonssikkerhet og kommunen har diverse retningslinjer. Disse legges ved protokollen.

Forslag til vedtak ble enstemmig vedtatt.

Vedtak:

Kontrollutvalget tar kommunedirektørens redegjørelse til orientering.

Sak 09/23 Orientering fra rådmannen om styreverv i kommunalt eide selskaper

Saken behandlet i
Kontrollutvalget i Åfjord kommune

Møtedato
13.03.2023

Saknr
09/23

Forslag til vedtak

Kontrollutvalget tar kommunedirektørens redegjørelse til orientering.

Behandling:

Rådmann Per Johansen ga en orientering og svarte på spørsmål fra utvalget. Både rådmann og ordfører har styreverv i enkelte kommunalt eide selskaper. Kommunen er klar over problematikken som kan oppstå, men det er stadig en avveining som må gjøres mellom personer med kjennskap til kommunen og kompetanse.

Forslag til vedtak ble enstemmig vedtatt.

Vedtak:

Kontrollutvalget tar kommunedirektørens redegjørelse til orientering.

Sak 10/23 Aktuelt fra utvalgene/oppfølging av politiske vedtak

Saken behandlet i
Kontrollutvalget i Åfjord kommune

Møtedato
13.03.2023

Saknr
10/23

Forslag til vedtak

Kontrollutvalget tar sakslistene til orientering.

Behandling:

Utvalgsmedlemmene gjennomgikk saker fra sine tildelte utvalg.

Forslag til vedtak ble enstemmig vedtatt.

Vedtak:

Kontrollutvalget tar sakslistene til orientering.

Sak 11/23 Referatsaker

Saken behandlet i
Kontrollutvalget i Åfjord kommune

Møtedato
13.03.2023

Saknr
11/23

Forslag til vedtak

Kontrollutvalget tar referatsakene til orientering.

Behandling:

Forslag til vedtak ble enstemmig vedtatt.

Vedtak:

Kontrollutvalget tar referatsakene til orientering.

Sak 12/23 Eventuelt

Saken behandlet i
Kontrollutvalget i Åfjord kommune

Møtedato
13.03.2023

Saknr
12/23

Forslag til vedtak

Saken legges frem uten forslag til vedtak.

Behandling:

Kontrollutvalget diskuterte kommunens økonomi og det ble vist til at kommunen har vedtatt å gjøre betydelige innstramminger på flere områder.

Kontrollutvalget diskuterte også Helseplattformen og stilte spørsmål ved hva status på Helseplattformen i kommunen er.

Omforent forslag til vedtak:

Kontrollutvalget ber om at rådmannen kommer i neste møte i kontrollutvalget 8.mai 2023 og gir en orientering om følgende:

- en oversikt over antall stillingshjemler i kommunen i perioden fra 2019 til 2023 fordelt på hver enkelt funksjon.
- status for arbeid med innsparende tiltak vedtatt i økonomiplan.
- Pasientsikkerhet ved bruk av Helseplattformen, spesielt i samarbeid med St.olavs hospital.
- Økonomisk risiko i forbindelse med Helseplattformen
- Nytt kommunehus: fremdrift og økonomi.
- Fremdrift i arbeid med ruspolitisk handlingsplan

Vedtak:

Kontrollutvalget ber om at rådmannen kommer i neste møte i kontrollutvalget 8.mai 2023 og gir en orientering om følgende:

- en oversikt over antall stillingshjemler i kommunen i perioden fra 2019 til 2023 fordelt på hver enkelt funksjon.
 - status for arbeid med innsparende tiltak vedtatt i økonomiplan.
 - Pasientsikkerhet ved bruk av Helseplattformen, spesielt i samarbeid med St.olavs hospital.
 - Økonomisk risiko i forbindelse med Helseplattformen
 - Nytt kommunehus: fremdrift og økonomi.
 - Fremdrift i arbeid med ruspolitisk handlingsplan.
-

Sak 13/23 Godkjenning av møteprotokoll

Saken behandlet i
Kontrollutvalget i Åfjord kommune

Møtedato
13.03.2023

Saknr
13/23

Forslag til vedtak

Møteprotokollen fra dagens møte i kontrollutvalget godkjennes.

Behandling:

Protokollen ble gjennomgått i møtet.
Forslag til vedtak ble enstemmig vedtatt.

Vedtak:

Møteprotokollen fra dagens møte i kontrollutvalget godkjennes.



Innhold

1. Omfang	1
2. Formålet med vår informasjonsbehandling og informasjonssikkerhet.....	1
3. Mål for informasjonssikkerhet	1
4. Strategi for informasjonssikkerhet.....	1
4.1 Organisering.....	1
4.2 Krav til internkontroll- og sikkerhetsarbeidet.....	2
4.3 Krav til ansatte.....	2

1. Omfang

Denne policyen for informasjonssikkerhet gjelder all informasjonsbehandling som skjer internt i Åfjord kommune og som kommunen har ansvaret for eksternt. Dette omfatter all behandling, lagring og kommunikasjon av informasjon både muntlig, på papir og digitalt. All bruk av IKT-verktøy er også inkludert.

2. Formålet med vår informasjonsbehandling og informasjonssikkerhet

Formålet med informasjonsbehandling i Åfjord kommune er å understøtte våre oppgaver og tjenester slik at vi kan nå våre mål og realisere vår visjon.

En informasjonsbehandling som er målorientert, effektiv, lovlig og til å stole på er avgjørende for at Åfjord kommune skal lykkes. Tilstrekkelig og balansert informasjonssikkerhet er en kritisk faktor for å understøtte dette.

3. Mål for informasjonssikkerhet

Overordnet:

- Vår behandling av informasjon er i samsvar med lover, regler og avtaler, og bidrar på en formåls- og kostnadseffektiv måte til best mulig realisering av virksomhetens samlede mål

Tilgjengelighet:

- Relevant informasjon og hensiktsmessige IKT-løsninger er tilgjengelig på en effektiv måte for ansatte, innbyggere og næringslivet

Integritet:

- Informasjon som virksomheten har ansvaret for blir bare produsert og endret av ansatte eller eksterne som har fullmakt til dette
- Informasjon blir ikke endret utilsiktet

Konfidensialitet:

- Bare personer med innsynsrett og ansatte med tjenstlig behov får kjennskap til taushetspliktig informasjon
- Bare personer med innsynsrett og de ansatte som ledelsen har bestemt, får kjennskap til informasjon som virksomheten har unntatt offentlighet av andre grunner enn taushetsplikt

4. Strategi for informasjonssikkerhet

4.1 Organisering

- Åfjord kommune er ansvarlig for behandling og oppbevaring av personopplysninger. Ansvar og myndighet for informasjonssikkerhet skal følge det ordinære linjeansvaret med rådmannen som øverste ansvarlig



- Ledere har ansvar for mål, arbeidsoppgaver og tjenester skal også ha ansvaret for tilhørende informasjonsbehandling, IKT-system og informasjonssikkerhet i sin enhet
- Nødvendige fellesfunksjoner, støttefunksjoner og samarbeidsgrupper skal etableres, ha tydelige roller og ansvar og understøtte ansatte rundt om i virksomheten
- Systemeiere for fellessystem skal ivareta interessene til de som benytter systemene i sin oppgaveløsning, og involvere disse på hensiktsmessig måte i systemforvaltning og informasjonssikkerhetsarbeid
- Sikkerhetsarbeid skal være en integrert del av internkontrollarbeidet
- Internkontroll og sikkerhetsarbeid skal så langt det er hensiktsmessig være integrert på tvers av internkontrollområder

4.2 Krav til internkontroll- og sikkerhetsarbeidet

- Arbeidet med informasjonssikkerhet skal være forankret i en internkontroll (styring og kontroll) basert på anerkjente standarder på informasjonssikkerhetsområdet
- Arbeidet skal følge gjeldende lover, regler og avtaler
- Vi skal systematisk vurdere behov for - og gjennomføre nødvendige risikovurderinger
- Risikoreduserende tiltak skal være basert på risikovurderinger, vesentlighet, nytte-kost vurderinger og ledelsens føringer for risikohåndtering og et effektivt sikkerhetsarbeid
- Hendelser som kan påvirke målene for informasjonssikkerhet negativt, skal meldes og følges opp på en systematisk måte
- Ledere på alle nivå skal systematisk styre, kontrollere og følge opp tilstanden og arbeidet med informasjonssikkerhet i egen enhet
- Arbeidet med informasjonssikkerhet skal evalueres systematisk
- Ansatte skal signere taushetserklæring som varer utover arbeidsforholdets lengde
- Ansatte skal sikres nødvendig opplæring og oppfølging for å kunne behandle informasjon etter gjeldende retningslinjer

4.3 Krav til ansatte

- Alle ansatte skal ha et bevisst forhold til målene for eget arbeid, hvilken informasjon de behandler og hvilke krav som stilles til informasjonsbehandlingen og bruken av IKT både på arbeidsplassen, hjemmekontor og på fritiden
- Informasjon som inneholder personsensitive og/eller virksomhetsinterne opplysninger skal skjermes fra personer uten nødvendige tillatelser og uten tjenstlig behov. Dette gjelder oppbevaring, lagring, kommunikasjon og videreformidling.
- All informasjon skal ha nødvendig sikkerhetstiltak basert på informasjonens gradering. Dette er avgrensede/avlåste områder, områder med adgangskontroll, skap/skuffer, passordbeskyttet infrastruktur eller godkjent elektronisk arkiv
- Ansatte må selv være oppmerksom på trusler fra internett og bidra til at disse utgjør en lavest mulig risiko
- Ansatte skal ikke bruke Åfjord kommunes IT-systemer til aktivitet som strider mot norsk lov eller aktiviteter som kan oppfattes uetisk eller støtende
- Den som oppdager en sikkerhetshendelse skal umiddelbart varsle nærmeste leder



4.4 Behandling av personinformasjon

Åfjord kommune behandler store mengder personopplysninger, er ansvarlig for å ivareta innbyggernes personvern og skal jobbe forebyggende i forhold til økt personrisiko for både medarbeidere og innbyggere. Enheten skal ha rutiner for å behandle og oppbevare personopplysninger på en forsvarlig og lovmessig sikker måte

Reglene for behandling av personopplysninger bygger på noen grunnleggende prinsipper. Alle som behandler personopplysninger må opptre i samsvar med disse prinsippene:

- Behandling av personopplysninger må være lovlige
 - Det må finnes et rettslig grunnlag for den behandlingen en virksomhet ønsker å gjøre. Forordningens artikkel 6 regulerer i hvilke tilfeller det skal anses lovlig å behandle personopplysninger. Minst ett av vilkårene i denne bestemmelsen må være oppfylt for at behandlingen er tillatt
- Behandling av personopplysninger må skje rettfærdig
 - Behandlingen av personopplysninger skal gjøres i respekt for de registrertes interesser og rimelige forventninger. Behandlingen skal dessuten være gjennomiktig og forståelig for de registrerte, den skal ikke foregå på fordekete eller manipulerende måter.
- Behandling av personopplysninger skal være gjennomiktig
 - Behandling av personopplysninger skal være oversiktig og forutsigbar for den registrerte. Den det behandles opplysninger om skal være informert om dette.
 - Gjennomiktighet bidrar til å skape tillit og det setter den registrerte i stand til å bruke sine rettigheter og ivareta sine interesser.

Retningslinjer for bruk av sosiale medier, for ansatte

Sosiale medier er offentlige arenaer, der informasjon spres raskt og til svært mange. I tillegg er den vanskelig å slette. Man bør derfor ha et bevisst forhold til hvordan man opptrer. Som ansatt i Åfjord kommune bidrar du til hvordan innbyggerne oppfatter kommunen og tjenestene våre. Også utenom arbeidstid. Det er derfor viktig å ha et bevisst forhold til tema som taushetsplikt, personvern, opphavsrett, etiske retningslinjer og ytringsfrihet.

Her er 10 gode råd for privat bruk av sosiale medier:

1. Husk at det du skriver på sosiale medier blir sett av mange, og lar seg vanskelig slette. Aktivitet på sosiale medier gjelder ikke bare egne innlegg. Men også innlegg du «liker» eller kommenterer hos andre, og alle grupper du deltar i, også lukkede.
2. Tenk gjennom hvilken rolle du har i sosiale medier. Privat og profesjonell rolle kobles lett sammen – vær bevisst på at selv om du ytrer deg som privatperson, så kan dette oppfattes som Åfjord kommunes ytring. Jo mer profilert rolle du har i organisasjonen, jo tettere er koblingen. Vær tydelig på at du ytrer deg som privatperson, og om hvor du jobber, hvis det behøves.
3. Vær bevisst på etiske problemstillinger, og reflekter over hvordan du kan oppfattes.
4. Tenk gjennom om du som privatperson skal ha kontakt med elever/pårørende/brukere eller leverandører i sosiale medier. Vær bevisst på skillet mellom privat og profesjonell sfære. Selv om du synes det er greit, kan dette på sikt føre til problemer.
5. Ansatte har ytringsfrihet. Unntakene står i loven. Det er ikke lov å offentlig ytre seg diskriminerende eller grovt hatefullt mot noen. Husk at taushetsplikten og kommunens etiske retningslinjer gjelder - også i sosiale medier. Ikke kommenter eller publiser informasjon du har tilegnet deg som ansatt, som enten er taushetsbelagt, kommer i konflikt med personvernet eller er unntatt offentlighet.

Vær forsiktig med å ytre deg om saker som er til behandling i kommunen. Vær bevisst hvilken rolle du har i forhold til saken, og om du kan påvirke utfallet av den.

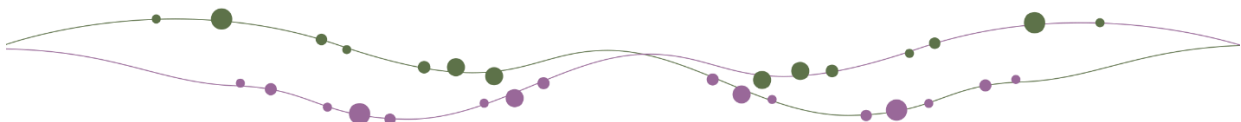
Ha et bevisst forhold til eventuell kritikk av egen arbeidsplass. Ytringsfriheten går i utgangspunktet foran det meste, så fremt man ikke bryter loven. Ansatte skal samtidig unngå å ytre seg slik at arbeidsgiverens «legitime og saklige interesser» åpenbart skades, ifølge den ulovfestede lojalitetsplikten. Dette er normalt ytringer som påviselig kan skade arbeidsgiverens interesser på en unødvendig måte.

For eksempel skal man normalt ikke skrive negative kommentarer om arbeidsgiveren i dens jobbutlysninger på Facebook, så fremt det ikke er helt nødvendig på grunn av kritikkverdige forhold. Dette skader muligheten for å rekruttere kompetente ansatte og kolleger. Husk også at kommunen har lite mulighet til tilsvar på kritikk på sosiale medier. Ytringer vil da lettere kunne skade virksomhetens legitime interesser.

Spørsmålet om allmennhetens informasjonsbehov er ofte i mindre grad gjeldende ved ytringer i sosiale medier.

Kort oppsummert: Alle ansatte har i utgangspunktet full ytringsfrihet. Men den kommer med et ansvar. Det er mange faktorer å vurdere, før du publiserer noe som angår arbeidsgiveren. Vurdér om publiseringen er nøye gjennomtenkt, med tanke på innhold og valg av forum.

6. Husk at alt du publiserer av tekst, bilder, video med mer skal være i henhold til "Lov om opphavsrett til åndsverk mv.", og at du skal verne om opphavsretten. Det betyr at du ikke skal publisere noe du ikke selv eier eller har fått tillatelse til å publisere (for eksempel bilder av elever, kolleger, pasienter med mer).
7. Saker som ansatte ønsker å ta opp med arbeidsgiveren, skal ikke gå via sosiale medier. Dette skal tas opp på andre måter til din nærmeste leder, eventuelt noen høyere opp i linjen. Likedan skal ikke ansatte diskutere arbeidsforhold (f.eks. brukere eller elever) seg imellom på sosiale medier.
8. Ansatte skal generelt ikke publisere fra arbeidsplassen på private sosiale medier. Ønsker du å legge ut noe fra jobben, snakk med lederen din først. Det gir et ekstra «sikkerhetsnett» med tanke på lover og regelverk.
9. Bruk av sosiale medier må ikke komme i veien for oppgavene du skal utføre i jobben.
10. E-post-adressen til jobben skal ikke brukes som kontakt til dine private profiler.



Reglement for mobiltelefoni

Åfjord kommune 2020



ÅFJORD
KOMMUNE



1. Beskrivelse og ansvar

Dette reglementet gjelder for ansatte i Roan og Åfjord kommune som bruker mobil tjenestettelefon hvor arbeidsgiver eier abonnementet. Det omfatter både bruk av mobilterminal som medarbeider tar med seg hjem fra arbeid etter arbeidstidens slutt, og for medarbeidere som legger igjen sin mobilterminal på arbeid ved arbeidstidens slutt.

Regelverket beskriver hvilke kostnader arbeidsgiver dekker ifm anskaffelse og bruk av mobilterminal og mobilabonnement, og hvilke kostnader den ansatte må dekke selv.

1.1 Formål

- Øke arbeidsgivers tilgjengelighet til ledere og andre ansatte.
- Øke ledere og andre ansattes tilgjengelighet internt og eksternt i jobbsammenheng.
- Å ha et fleksibelt og funksjonelt tele- og datakommunikasjonssystem.
- Åpne for at ansatte som tildeles mobil tjenestettelefon kan forholde seg til ett abonnement på arbeid og privat.
- Å bidra til utvikling og tilstrekkelig kapasitet innenfor digitalisering
- Tilrettelegge for fremtidig løsning for 2-faktorautentisering via mobil

1.2 Tildeling av mobil tjenestettelefon

Ved tildeling av mobil tjenestettelefon skal det tas utgangspunkt i ovenstående formål. I tillegg skal følgende vektlegges:

- Ansatt skal ha behov for en personlig telefon i jobbsammenheng.
- Ansatt skal ha behov for å kontakte/bli kontaktet av, utenfor fast arbeidssted i eller utenom fast arbeidstid, overordnede/ansatte, brukere, pårørende og/eller publikum.
- Beredskapsansvar for mennesker og deres helse, bygningsmasse og/eller tekniske innretninger.

1.3 Mobilterminal som kun brukes i arbeidstid

Ansatt og arbeidsgiver skal inngå avtale om at telefonen skal legges igjen på arbeidsplassen etter endt arbeidsdag. Den ansatte unngår da fordelsbeskatning (se punkt 1.5), men vil bli trukket for forbruk som er definert av regelverket i punkt 2.

1.4 Mobilterminal som brukes både i arbeidstid og på fritid

Tilgang til, og bruk av arbeidsgiverbetalt mobilabonnement på fritiden er et gode som er skattepliktig og medfører fordelsbeskatning (se punkt 1.5). Brukeren vil også bli trukket i lønn for forbruk som er definert av regelverket i punkt 2.

1.5 Fordelsbeskatning

Ansatte som har mobilabonnement som eies av arbeidsgiver, og som bruker telefonen utenom arbeidstiden, blir fordelsbeskattet. Sjablonregel for beskatningen av elektroniske kommunikasjonstjenester finnes på skatteetatens nettsider:

<http://www.skatteetaten.no/no/Radgiver/Rettskilder/Kunngjoringer/Beskatning-av-EKOM-tjenester-telefon-mv/>

Reell kostnad for den ansatte er skatt av kr. 4392,- (pr 2019). Nevnte beløp meldes inn som økt inntekt.

2. Dekning av kostnader

Abonnementet som dekkes av arbeidsgiver inkluderer ringeminutter, sms og mms og 5 GB data pr måned. Ringeminutter, sms og mms dekkes for bruk i Norge, og bruk fra utland i EU/EØS til Norge/EU/ EØS. Bruk av inkludert datapakke gjelder i Norge og EU/EØS.

Alle ansatte som har abonnement som betales av arbeidsgiver får oversikt over sine telefonutgifter hver måned tilsendt på e-post. Denne e-posten vil inneholde både informasjon om totalforbruk, og informasjon om forbruk som i henhold til regelverket skal trekkes fra lønn.

Trekk i lønn vil skje ved lønnskjøring én måned etter at arbeidsgiver har mottatt faktura fra Telenor (Eksempel: Faktura på forbruk i januar vil komme i februar. Trekk i lønn vil skje i mars.)

Løsningen gir den ansatte mulighet til å benytte seg av flere tjenester, samtidig som vi følger lovpålagt regelverk. Ansatte som har blitt trukket i lønn for utgifter som arbeidsgiveren skal betale benytter arbeidsgivers rutine for refusjon av utlegg.

Ordning for dekning av mobilterminal

Mobilterminal og abonnement bestilles via Arbeidsgivers mobilportal: <https://mport.no/>
Arbeidsgiver dekker inntil kr 3500,- eks mva ved bestilling av ny mobil.
Forventet levetid på en mobilterminal er 24 mnd, og ny terminal kan tidligst bestilles etter 12 mnd.
Arbeidsgiver dekker kostnad for følgende tilbehør til mobilterminalen: Deksel og skjermbeskyttelse inntil kr 300.- eks mva.
Utfyllende beskrivelse iht etablert rutine.

Kostnader som ikke dekkes, og som blir trukket månedlig i lønn hos den ansatte

Kostnader for kjøp av innholdstjenester/ mobiltjenester, varer og teletorgtjenester o.l.*
Kostnader for opplysningstjenester (slike tjenester er gratis ved bruk av Mobilt bedriftsnett-app)
Kostnader for overforbruk data i Norge (inkl. ekstra surfepakke)
Merkostnad for større fast datapakke ut over det som dekkes av arbeidsgiver
Kostnader for bruk til/ fra/ i utland **

*Innholds- og mobiltjenester er en samlebetegnelse for tjenester som er bestilt via tale, SMS, MMS, Internett og betalt via mobilabonnementets faktura. Eksempler på dette er avstemminger på radio/TV, parkering, donasjoner, ringetoner, app'er til smarttelefon/IPAD.

** Det kan gjøres egne individuelle avtaler for personell med mye tjenestetelefoni eller tjenestereiser til utlandet

Refusjon av kostnader

Dersom den ansatte blir trukket i lønn for kostnader som er jobbrelaterte, kan den ansatte få dette refundert gjennom reiseregning/refusjon. Spesifikasjon av kostnaden tas ut av månedsrapporten fra Fakturakontroll som sendes den ansatte. Vanlig regelverk for refusjon av utgifter vil da være gjeldende og det vil da være den ansattes ansvar å dokumentere og sende inn refusjonsbilag.

3. Bestilling av mobilterminal

Arbeidsgiver har et regelverk som regulerer kostnad som dekkes ved bestilling av mobilterminal, samt hvor ofte slik bestilling kan skje.

3.1 Policy

Arbeidsgiver dekker standard telefon i henhold til støttebeløpet i pkt. 2. Full dekning forutsetter at nåværende mobilterminal har passert forventet levetid i henhold til pkt 2. Dersom ny mobilterminal ønskes bestilt før minimum levealder er nådd vil dekning fra arbeidsgiver reduseres støttebeløpet tilsvarende mobilterminalens alder.

3.2 Bruksrett

Ansatte kan velge å bestille mobilterminal som koster mer enn arbeidsgivers dekning. Ansatte betaler da merkostnaden selv, og får bruksrett til denne dyrere mobilterminalen. Arbeidsgiver er eier av mobilterminalen.

3.3 Bestilling

Bestilling av mobilterminal gjøres via mPort.no. Her ser ansatte hvilken mobilterminal de har registrert i dag, alder på denne, samt hva arbeidsgiver dekker ved bestilling av ny mobilterminal. Når ansatte går til nettbutikken for å velge mobilterminal vil han/ hun se hvilken pris som må dekkes av den ansatte for å få bruksrett på mobilterminalen. Mobilterminaler som er priset til kroner 0,- dekkes i sin helhet av arbeidsgiver.

3.4 Utkjøp av brukt mobilterminal

Ved bestilling av ny mobilterminal, eller ved avslutning av arbeidsforhold kan den ansatte velge å levere tilbake mobilterminalen til arbeidsgiver, eller velge å kjøpe ut sin brukte mobilterminal. Utkjøpspris reguleres etter følgende prinsipp:

Alder på mobilterminal	Kostnad
Mindre enn 12 mndr	70 %
Fra og med 12 til 24 mndr	30 %
Over 24 mndr	Kr 50,- inkl mva

Ved utkjøp av en brukt mobilterminal plikter den ansatte å følge retningslinjer for sletting av informasjon som beskrevet i punkt 4.4

4. Bruk og datasikkerhet

4.1 Oppbevaring og bruk av mobilterminal

Mobilterminal må håndteres med varsomhet og ikke legges igjen synlig i bil eller annen allmenn plass. Arbeidsgiver anbefaler at mulighet for å lokalisere mobilterminalen aktiveres. Ved behov kan brukerstøtte/ support (se punkt 5) kontaktes for bistand.

4.2 Sikkerhet

Mobilterminalen skal sikres med PIN-kode eller tilsvarende som slår inn automatisk etter noe tid uten bruk av mobilterminalen (senest 1 minutt uten bruk).

Den ansatte skal ikke installere applikasjoner som kommer fra andre kilder enn de offisielle app-butikkene tilknyttet mobiloperativsystemet, med mindre dette er eksplisitt avklart og godkjent av arbeidsgiver.

Bruker er selv ansvarlig for å ta backup av personlig informasjon på telefonen.

Telefonen skal ikke lånes bort til andre. Heller ikke minnebrikker og annet utstyr som kan kobles til telefonen skal lånes bort.

Hvis en ansatt mister telefonen, plikter den ansatte å gi beskjed til sin nærmeste overordnede eller IT-avdelingen slik at tiltak kan iverksettes.

Utlåns- og vakttelefoner skal oppbevares hos arbeidsgiver. Slike telefoner skal være nedlåste når de ikke er i bruk. Vakt- og utlånstelefoner beskattes ikke fordi dette er telefoner som kun skal benyttes i arbeid.

Hvis telefonen må sendes inn til leverandør for reparasjon, skal alle data slettes før den sendes inn av sikkerhetsmessige forhold.

4.3 Skade på mobilterminal

Ved skade eller feil på mobilterminal skal denne meldes for innsending til verksted via eget meldeskjema i mPort.no. Arbeidsgiver dekker kostnad til én reparasjon pr forventet levetid.

Reparasjon vil kun utføres dersom dette ansees som lønnsomt i forhold til arbeidsgivers kostnad for å skaffe ny mobilterminal.

4.4. Sletting

Når en brukt mobilterminal bytter eier/ kjøpes av ansatte skal det kjøres en gjenoppretting av fabrikkinnstillinger av mobilen. Arbeidsgiver kan bistå ved behov for sletting.

5. Avslutning av arbeidsforhold

Ved avslutning av arbeidsforhold kan arbeidstaker velge å ta med seg mobilnummeret.

Abonnementet vil da flyttes over til brukeren som privat eier, og legges over til Telenor Privat.

Abonnementstypen vil settes til rimeligste abonnement med minimum 1 GB datapakke. Det settes ingen binding på abonnementet. Dersom den ansatte ønsker å overta mobilterminalen vil dette håndteres som beskrevet i punkt 3.4.

6. Brukerstøtte

Arbeidsgiver har tegnet avtale for brukerstøtte hos Telenor Ucom.

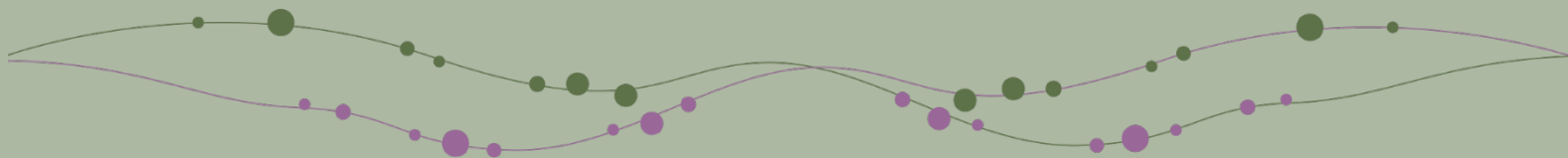
Brukerstøtte kontaktes på e-post drift.ucom@telenor.com eller telefon 97507351 (evt: 07351).



ÅFJORD
KOMMUNE

Retningslinjer for bruk av IKT

Revidert 1.3.2023



Retningslinjer for bruk av IKT i Åfjord kommune

Formål: Ivareta kommunens strategi for informasjonssikkerhet med tilhørende internkontroll. Gi ansatte og andre brukere nødvendig informasjon for å kunne ta ansvar for bruk av kommunens IKT-løsninger.

Regler og retningslinjer er viktig for å sikre riktig bruk og god utnyttelse av IKT. Reglene er tilgjengelige for alle brukere på kommunens intranett og kvalitetssystem.

Behandling av e-post skal til enhver tid følge Datatilsynets retningslinjer for bruk, lagring, sletting og tilgjengeliggjøring.

Prosedyre E-post: Arkivverdig e-post skal behandles som ethvert annet arkivverdig dokument iht. Arkivloven med forskrifter. Utveksling av sensitiv- eller konfidensiell informasjon skal ikke foregå ved bruk av e-post. Sensitiv informasjon skal utveksles via kanaler/programmer som er utviklet for dette. E-post er ikke sikker forsendelse, sjekk at viktig e-post er kommet frem til mottaker! Be om bekreftelse. E-post er ikke alene juridisk bindende.

Regler og retningslinjer for IKT-området skal informere ansatte om de obligatoriske regler innenfor bruk av IKT.

Omfang

Gjelder for alle ansatte i Åfjord kommune og andre brukere av Åfjord kommunes interne IKT-tjenester, heretter kalt brukere.

Regelverk

- Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven) med forskrifter
- Lov om offentlighet i forvaltningen (offentlighetsloven)
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven)
- Straffeloven
- Arkivloven

- Helseregisterloven
- Arbeidsmiljøloven
- Aktuelle særlover
- Datatilsynets retningslinjer

Brukerstøtte

Ta kontakt med Fosen IKT ved problemer / spørsmål ang. IKT. Ved spørsmål av sikkerhetsmessig karakter henvender du deg til systemansvarlig for systemet eller til Fosen IKT.

¹⁾IKT (Informasjons- og Kommunikasjonsteknologi og IT (Informasjonsteknologi) betyr i praksis det samme. Begge forkortelser blir benyttet om hverandre i faglitteratur, offentlige utredninger og dokumenter. Regler for bruk av IKT-utstyr.

1. Innledning

1.1

Disse reglene er gjeldende for all bruk av Åfjord kommunes utstyr for informasjons- og kommunikasjonsutstyr (IKT). Så som PC-er, tynnklienter, mobiltelefoner, nettbrett og lignende, programvare og andre IKT-ressurser som brukeren får tilgang til.

1.2

IKT-avdelingen har hovedansvar for Åfjord kommunes IKT-utstyr.

1.3

Alt IKT-utstyr betalt av Åfjord kommune er kommunens eiendom. Utlevert utstyr er brukers ansvar, og skal beskyttes mot hærverk, tyveri og misbruk. Utstyr plassert i åpne arealer er den respektive tjenesteleders ansvar. IKT-avdelingen har ansvar for å holde inventarregisteret oppdatert. Alt utstyr som koples inn i kommunens fast- og trådløstnettverk skal være installert og godkjent av IKT-avdelingen. Trådløse nettverk skal være installert og godkjent av IKT-avdelingen.

2. Adgang til IKT-utstyr

2.1

Før en ny bruker får adgang til kommunens IKT-utstyr, skal nærmeste leder gi en bekreftelse på hvilke utstyr og tilganger ansatte skal ha. Brukerne av IKT-utstyr skal holde seg informert og oppdatert om den til enhver tid gjeldende instruks og eventuelle supplerende bestemmelser til denne. Bruk av IKT i Åfjord kommune er en del av opplæringsløpet for nye medarbeidere i Åfjord kommune.

2.2

enhetslederleder eller IKT-rådgiver legger inn ny bruker i programmet Adaxes til Fosen IKT. Bruker blir tildelt eget unikt brukernavn (id/epostadresse) og personlig passord etter at Fosen IKT har godkjent bruker. Tilganger til applikasjoner blir gitt ut fra leder sin godkjenning.

2.3

En bruker skal følge IKT-avdelingens anvisninger om bruk av IKT-utstyret eller tjenester knyttet til dette. Brukeren skal sette seg inn i brukerveiledning, dokumentasjon o.a. på en slik måte at brukeren reduserer muligheten for at det av uvitenhet skapes risiko for driftsforstyrrelser eller tap av data, programmer eller utstyr. Ansatte må spesielt være klar over at kommunens nettverk er delt opp i flere mindre nettverk med forskjellig grad av sikkerhet innen disse, og at utlån av ansattes maskin(er) til andre ikke er tillatt. Det er ikke tillatt å flytte stasjonært IKT-utstyr uten godkjenning fra IKT-avdelingen. Kommunens totale IKT-infrastruktur med maskin- og programvare er kompleks. Ved oppgraderinger kan "huller" som man ikke har forutsett oppstå. Finner bruker svakheter i systemet, eksempelvis får tilganger en ikke skal ha – plikter bruker umiddelbart å gi melding til IKT-avdelingen.

Det er ikke tillatt å prøve å få tilgang til programvare eller informasjon som brukeren ikke har adgang til eller ikke trenger i sitt arbeid. Det er ikke tillatt å endre grunnleggende konfigurasjonsfiler på arbeidsstasjonen eller forsøke å trenge inn i interne eller eksterne systemer (hacking).

2.4

En bruker er i utgangspunktet ansvarlig for alle handlinger som er utført med brukernes brukernavn (Id). Dersom uønskede handlinger skyldes virus eller hackerangrep kan ikke brukeren generelt lastes for det, men det pålegger brukeren å følge alle sikkerhetspålegg og utvise stor aktsomhet som gjelder bruk av IKT-utstyr, slik at virus og hackerangrep unngås. Bruk nettvett, se nettvett.no. Bruker som ikke overholder IKT sikkerhetsprosedyrer, kan bli stilt til ansvar for eventuelle følger av dette, se punkt 7.

En bruker skal tilstrebe og forhindre at uvedkommende personer får tilgang til bruk av IKT-utstyret. Hvis bruker oppdager uautorisert tilgang, eller forsøk på slik, må dette straks meldes til nærmeste overordnede som varsler IKT-avdelingen, eller bruker varsler IKT-avdelingen direkte selv.

2.5

Brukeren skal "låse" arbeidsstasjon når arbeidsplassen forlates for kortere tid (Alt+Ctrl+Del -> lås datamaskin / Win +L) og logge seg ut fra arbeidsstasjonen når arbeidsplassen forlates over lengre tid.

2.6

Bruker må påse at kommunens IKT-utstyr ikke brukes til virksomhet som er i strid med norsk lov eller alminnelig sømmelighet, ref prosedyrer bruk av e-post, eller påfører kommunen eller andre kostnader som ikke er avklart med nærmeste leder. Brukeren skal være tilbakeholden med bruk av IKT-utstyr til virksomhet som ikke har direkte tilknytning til eget arbeid. Eksempel på dette er ikke arbeidsrelatert bruk av internett, spill og annen underholdningsprogramvare.

2.7

Når arbeidsforholdet opphører, skal arbeidstakers IKT-utstyr innleveres til virksomheten, e-postkasse mv. avsluttes, arbeidstaker og nærmeste leder er ansvarlig for at relevant informasjon blir overført til virksomheten. Innhold som ikke er relevant for virksomheten slettes innen rimelig tid. Personopplysningsloven § 28 gjelder tilsvarende.

3. Informasjonssikkerhet

3.1

En bruker må selv treffe de tiltak som er nødvendige for at tap av data ikke skjer. Dette gjøres ved å lagre arbeidsrelatert data på kommunens arbeidsflater. Lagring av data på lokal harddisk, minnepinner o.l. skjer på brukers eget ansvar. IKT-avdelingen tar ikke sikkerhetskopier av lokalt lagret informasjon. Bruker er ansvarlig for at arkivverdig informasjon blir lagret i kommunes sak og arkivsystem.

3.2

Data fra minnepinner, CD/DVD eller annen type flyttbare media skal kun legges inn på nettverket via PC-er som har installert og oppdatert antivirus programvare. Alle media skal sjekkes for mulige malware før overføring av data. Kontakt brukerstøtte eller IKT-avdelingen ved behov for hjelp.

3.3

En bruker må være klar over at sikkerheten mot innsyn fra andre, avhenger av hvor på kommunens nettverk data er lagret. Sensitive data, (taushetspliktbelagt informasjon), må ikke lagres på egen PC, på disketter, minnepinner, CD eller annen type media, eller på servere (åpen sone) eller elev/lærer-nettet. Slike data skal alltid lagres på sikker sone. Sensitiv informasjon skal kun skrives ut på skrivere som er koblet opp som sikkerskriver. Bruker må være klar over at data som sendes over nettet, f.eks. i form av e-post, ikke er sikret mot innsyn fra andre. Sensitiv informasjon skal utveksles via kanaler/programmer som er utviklet for dette.

3.4

I forbindelse med etterforskning av mulig brudd på norsk lov, forbeholder kommunen seg retten til å utlevere innholdet av disketter, backuptape o.l. til politi eller påtalemyndighet, hvis dette ikke er i strid med andre lovbestemmelser. Arbeidsgiver har videre rett til innsyn i arbeidstagers e-post/hjemmekatalog³⁾ i henhold til personopplysningsforskriften § 9.

3.5

Det er IKT-avdelingen som har ansvaret for hvilken programvare som er installert på kommunens utstyr. All programvare skal være klarert med IKT-avdelingen før innkjøp og installasjon. IKT-avdelingen bestemmer hva som skal installeres av programvare og hvem som kan installere programvare, også lokalt på PC-er.

3.6

IKT-avdelingen har ansvar for at kommunen har tilstrekkelig beskyttelse mot Malware²⁾ i datainfrastrukturen. Ved pålogging blir den enkelte klient automatisk sjekket for virus etc. Vær varsom med å åpne vedlegg og lenker. Ikke videresend advarsler om virus på e-post, ta skjermkopi av siden og kontakt brukerstøtte.

3.7

Det er ikke lov bevisst å oppsøke nett sider med porno, pedofili, rasisme og/eller lignende innhold. Brukeren skal ikke bruke Åfjord kommunens IKT-utstyr til virksomhet som ikke har tilknytning til eget arbeid. Bruker må ta kontakt med en gang brukerstøtte hvis en ved uhell legger igjen spor som medfører ulemper for bruker eller bedriften. Brukerstøtte vil da være behjelpelig med å løse problemet. Hvis bruker blir hindret i å nå ønsket nettside, ta kontakte med brukerstøtte som åpner for adressen. Vær forsiktig med å oppgi e-postadressen ute på nettet. Bruk nettvett, se nettvett.no. Ved arbeidsrelatert behov er det tillatt å laste ned lyd, bilde og videosekvenser.

3.8

Mistenkelige hendelser, trusler og observerte sikkerhetsbrudd skal umiddelbart rapporteres til nærmeste leder. Alle avvik skal meldes IKT-sikkerhetsansvarlig. Oppdager IKT-seksjonen feil bruk av informasjonssystemet tas kontakt med ansattes leder før avviksmelding skrives.

²⁾Malware kommer av de engelske ordene Malicious Software og er en fellesbetegnelse på ondsinnet programvare.

Eksempler på malware er: datavirus, ormer, trojanere, spyware, adware, backdoors, spam, phishing, pharming, DDoS og keyloggere.

^{3)H:} Hjemmekatalogen er den katalogen den enkelte bruker får tildelt på serveren, som kun brukeren har tilgang til.

4. Behandling av personopplysninger

Brukere skal gjøre seg kjent med de regler som særlig gjelder for behandling av personopplysninger. Systemeier har ansvaret for at regler i forhold til personopplysningsloven etterfølges for «sitt» system. Hvis en bruker ønsker å registrere personopplysninger, plikter vedkommende å forsikre seg om at det er adgang til dette etter personopplysningsloven eller forskrifter gitt med hjemmel i loven.

5. Andre rettigheter

5.1

Det er normalt knyttet lisenser til bruk av programvare og data/databaser. Bruker forplikter seg til å respektere rettigheter og regler knyttet til lisenser. Hvis brukeren er i tvil om rettighet/lisens foreligger, må dette tas opp med IKT-avdelingen eller applikasjon/system-ansvarlig.

5.2

Når en bruker gjør informasjon tilgjengelig for andre, f.eks. gjennom internett, plikter vedkommende å undersøke om det er rettighetshavere til denne informasjonen og eventuelt gjøre avtale med disse. Slike rettighetshavere kan blant annet være forfattere, musikere, bildende kunstnere, fotografer og andre. Se punkt 2.6.

5.3

Brukeren har ikke adgang til å kopiere programvare kommunen eier/disponerer utover det som følger av avtaler om disposisjonsrett (lisensavtaler).

6. Tilgang til reserverte områder

6.1

Arbeidsgiver har bare rett til å gjennomføre, åpne eller lese e-post i arbeidstakers e-post og hjemmekatalog:

1. når det er nødvendig for å ivareta den daglige driften eller andre berettigede interesser ved virksomheten,
2. ved begrunnet mistanke om at arbeidstakers bruk av e-postkassen/hjemmekatalog medfører grovt brudd på de plikter som følger av arbeidsforholdet, eller kan gi grunnlag for oppsigelse eller avskjed. Dette i henhold til personopplysningsforskriften § 9. Se prosedyre Innsyn i e-post/filkatalog.

6.2

Hvis bruken av PC, tynnklient eller annet sluttbrukerutstyr på grunn av feil, ønsket hjelp eller av andre hensyn tas over/overvåkes av IKT-avdelingen (skygging), skal dette opplyses på hensiktsmessig måte. Brukeren skal alltid samtykke til dette før IKT-avdelingen "skygger" utstyret.

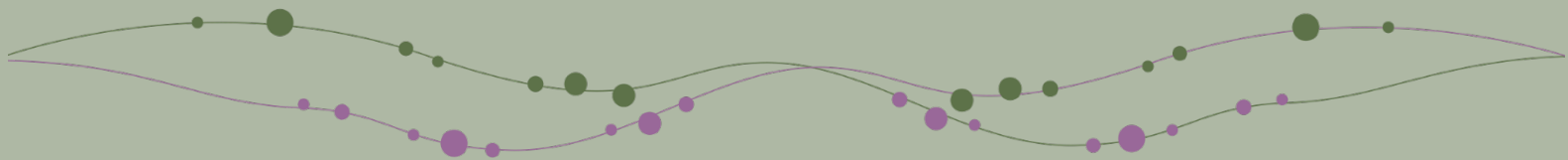
7. Sanksjoner

Brudd eller mistanke om brudd på regler og retningslinjer gitt i dette dokumentet, behandles som brudd på arbeidsreglement og behandles som en personalsak. Reaksjonsformen og sanksjonene følger av reglene for personalsaker.



ÅFJORD
KOMMUNE

RUTINE FOR LAGRING, OPPBEVARING OG DELING AV DOKUMENTER OG FILER PÅ PC



Lagring av dokumenter og filer på PC

Du har flere steder du kan lagre dokumentet og filen. Hvor du velger å lagre er avhengig av hvem som skal kunne se dokumentet eller se filen. Denne veilederen vil vise deg de forskjellige stedene du kan lagre dokumenter og filer, og hvordan du finner disse.

Viktig informasjon om lagring

Her er noen enkle huskereglene omkring lagring og dokumenthåndtering. Dette som hjelp i en hverdag med stadig flere IT-verktøy tilgjengelige slik at du slipper å oppleve negative overraskelser rundt de dokumenter og opplysninger du håndterer i din arbeidshverdag.

Kommunale dokument

Dokumenter som du utarbeider som ansatt er kommunens eiendom. Slike dokumenter bør som hovedregel lagres i riktig fagsystem, alternativt på K:-området siden dette blir sikkerhetskopierte.

Varsomhet med kommunale dokumenter

Dokumenter og filer lagret på lagringsløsninger fra Microsoft (OneDrive, OneNote, Teams, SharePoint, Teams osv.) er lagret hos Microsoft. Du må være bevisst på at dette er en ganske «åpne» lagringsløsning bygd på dokumentdeling, noe som medfører en stor risiko for innsyn av andre brukere (også brukere du ikke ønsker å dele dokumenter med).

Sensitiv informasjon og personopplysninger

Filer som inneholder virksomhets- eller personsensitiv informasjon (eksempelvis personopplysninger, passord, kontrakter og andre typer opplysninger som ikke skal deles med uvedkommende) skal som hovedregel lagres i riktig fagsystem. Alternativt på en sikker og tilgangsbegrenset mappe på K:- området.

Slike dokumenter skal **ALDRI** lagres/deles på:

- OneDrive
- OneNote
- Teams
- SharePoint
- H:-mappen
- Skrivebord
- Minnepenn

Dette er verktøy med stor risiko for innsyn fra uvedkommende.

Personlige dokumenter

Ditt hjemmeområde, H-mappa eller OneDrive, er et område for midlertidig lagring av dokumenter og for dine personlige dokumenter. Filene på dette området vil bli slettet når du slutter, og du må derfor ikke lagre originale kommunale dokumenter her siden kommunen da vil miste disse permanent.

Varsomhet med personlige dokumenter

Personlige dokumenter må ikke lagres på K:- området. Om du velger å lagre dine personlige dokumenter på Microsofts lagringsløsninger må du huske at dette er et verktøy med stor risiko for innsyn for uvedkommende, og du vil automatisk miste tilgangen til disse dokumentene når du slutter som ansatt.

Her skal du ikke lagre kommunale, personlige eller sensitive dokumenter og filer

- C- og D-disk. Disse blir ikke sikkerhetskopiert.
- Andre lagringstjenester på internett som for eksempel Apple iCloud, Dropbox, Google, Evernotem minnepenn osv. Dette er fordi din arbeidsgiver ikke har noen form for kontroll på dokumenter eller opplysninger som blir lagret her.

Bruk av apper eller nettbaserte løsninger til arbeidsoppgaver

Hvis du ønsker å ta i bruk ulike apper eller løsninger du finner tilgjengelig på internett til arbeidsrelaterte oppgaver, avklar dette med nærmeste leder siden det her kan bli lagret kommunal (og muligens sensitiv) informasjon som det er svært viktig at din arbeidsgiver har kontroll over.

Bruk av apper til arbeidsoppgaver på mobiltelefon

Husk at når du laster ned apper og brukes disse på din mobiltelefon, spesielt hvis du har privat- og jobbtelefon på samme mobil, så tar du faktisk med deg en hel del informasjon ut i verden. For eksempel hvis du har Outlook eller OneDrive på din mobiltelefon, er det lurt å kreve kode/Face ID for å få komme inn på appen. Slik minker du risikoen for at hvem som helst kommer inn på dine jobbrelaterte apper.

Deling av dokumenter og filer på PC

Teams

Gi tilgang til OneDrive

Dokumenter med sensitiv informasjon og personopplysninger skal ALDRI sendes/deles på

- Teams
- OneDrive
- E-post
- Skannes inn på kopimaskin for så å sendes på e-post
- Minnepenn

Dokumenter med personopplysninger skal sendes via ...

Dagens ordning

K:-mappa

- Dette er en fellesmappe for alle i din kommune. Her ligger også lagringsområdet for din avdeling.
- Planen fram i tid er at K:-mappa skal erstattes med Teams. Den vil ha samme oppbygging/bruksområde som dagens K:-mappe er i dag.

H:-mappa

Er ditt personlige lagringsområde, som kun du har tilgang til.

Ny ordning

One Drive

OneDrive skal kun brukes til personlige filer. Eksempelvis timelister, lønsslipp, midlertidig filer og lignende. Det er KUN DU som har innsyn i din OneDrive. Dersom du skulle slutte, gå ut i lengre permisjon eller lignende, vil disse filene forsvinne automatisk. Standard er 30 dager etter at lisensen på din bruker er fjernet.

- Erstatter H:-mappa.
- Lagres hos Microsoft.
- Ikke sensitive dokumenter, hvor skal disse lagres
- Synkronisering og backup.

Teams

- Erstatter K:-mappa. Enhetene sine dokumenter vil bli lagret på enheten sitt team, slik som dagens K:-mappe fungerer i dag.
- Lagres hos Microsoft.
- Ikke sensitive dokumenter, hvor skal disse lagres
- Lagre og opprette dokumenter for enheten, synkronisering og endre/samarbeide i sanntid.
- Deling av personlige dokumenter, synkronisering og endre/samarbeide i sanntid (OneDrive).

Aldri lagre dokumenter og filer på

- C-disk.
- D-disk.

Disse blir det ikke tatt backup av, og ved for eksempel tanking av pc, blir disse filene borte og vi har ikke mulighet til å finne de igjen. Hvis du lagrer ting her så har du selv ansvaret for å flytte disse inn på lagringsområdene H: eller K:.



ÅFJORD
KOMMUNE

Retningslinjer for bruk av sosiale medier, for administratorer og redaktører av Åfjord kommunes offisielle kanaler



Mål med å bruke sosiale medier i kommunal regi

- Nå innbyggerne raskt med informasjon, ikke minst i kriser
- Ha en arena for innspill og dialog
- Styrke demokratiet
- Skape engasjement for saker
- Vise fram hverdagen / bygge tilhørighet til kommunen
- Forankre kommunens visjon og mål
- Få mer besøk til arrangement kommunen er del av

Kommunens offisielle kontoer, per august 2020

- Facebook: Åfjord kommune (hovetside)
- Facebook: Åfjord pleie og omsorg
- Facebook: Roan sykeheim
- Facebook: Stokksund oppvekstsenter – informasjonsside
- Facebook: Sør-Roan skole
- Facebook: Åset skole
- Snapchat og Instagram: Kommunen sammen med Åfjord Ungdomsråd (sistnevnte administrerer kontoen)
- Facebook: Utviklingssenter for sykehjem og hjemmetjenester i Trøndelag, sammen med Verdal kommune
- Instagram: Åfjord folkebibliotek
- Facebook: Åfjord Kulturskole
- Facebook: Åfjord Fritidsklubb
- Instagram: Bruk av ulike hashtags, i samarbeid med Åfjord Utvikling m.fl.

Etablering av nye kontoer

Ønsker noen i organisasjonen å opprette en ny offisiell konto, skal dette alltid tas opp med lederen (i linjen) og/eller informasjonsmedarbeideren. Spørsmål som må diskuteres er formålet med kontoen, målgrupper, praktisk drift og forholdet til annen kommunikasjon. Det samme gjelder eventuell utforming/praktisk opprettelse av siden.

Administrering av offisielle kontoer

Henvendelser via sosiale medier anses som del av kommunens førstelinjekontakt med innbyggerne. Henvendelsene behandles som andre henvendelser via sentralbordet. Disse regnes som uformell kommunikasjon, og journalføres derfor i utgangspunktet ikke. Unntakene er nevnt under punkt 3 nedenfor.

Gode råd for administratorer

1. Vær til stede

Følg med på siden. Og husk at du alltid representerer kommunen.

2. Taushetsplikt

Forhold som er taushetsbelagt skal ikke behandles eller diskuteres i sosiale medier. Det gjelder blant annet helse- og personopplysninger. Gi avsenderen beskjed om dette. Ta kontakt med rette ansvarlige i organisasjonen. Vedkommende tar direkte kontakt med personen som kontaktet oss.

Tenk over taushetsplikten hvis du legger ut bilder fra arbeidsplassen. Unngå at personer som ikke har gitt samtykke blir identifisert. Følg eventuelle interne prosedyrer på enheten der du jobber. Vær varsom med å fortelle anonyme pasient/brukerhistorier. Selv som anonym kan individuelle særtrekk gjenkjennes (for eksempel bilder tatt bakfra av brukere). Da brytes taushetsplikten, så fremt man ikke har fått skriftlig samtykke på forhånd. Man skal alltid ha skriftlig samtykke når personopplysninger publiseres (enten fra vedkommende selv, eller fra noen som er juridisk godkjent til å gi samtykket).

3. Dokumentasjon / journalføring

- Vi skal informere om at henvendelser som krever saksbehandling ikke kan diskuteres videre via sosiale medier. Dette er typisk henvendelser som krever at vedkommende må sende en søknad.
- Kommer det slike henvendelser, skal de alltid videreformidles til rette instans. Henvendelsen skal ifølge loven arkiveres hvis den «er gjenstand for saksbehandling eller har verdi som dokumentasjon». Det er altså tilstrekkelig at det ene av de to kriteriene er oppfylt.

Hvis begge kriteriene er oppfylt, skal kommunikasjonen også journalføres, jmfør arkivforskriften §2-6. Kontakt saksbehandleren og/eller arkivansvarlig hvis du er i tvil om praksisen.

- Hvis vi får henvendelser som krever saksbehandling eller har verdi som dokumentasjon: Ta kontakt med den det gjelder, og si fra om dette. Og at innspillet vil arkiveres. Be vedkommende kontakte oss formelt om saken (for eksempel via et søknadsskjema, eller sett han/hun i kontakt med en saksbehandler).

4. Opphavsrett og samtykke

- Publisert helst det kommunen står 100 prosent bak (egne bilder og tekst). Hvis ikke må vi innhente tillatelse fra dem som har laget det vi ønsker å publisere. For eksempel et bilde vi ikke har tatt selv, eller utsnitt fra en redaksjonell artikkel på papir. NB: Vi kan hente gratis illustrasjonsbilder som fritt kan publiseres uten kreditering fra enkelte nettsteder på Internett. Som for eksempel pixabay.com eller pexels.com. Les brukerrettighetene ved siden av bildet.

- Har vi tatt bilder/video av brukere av tjenester; sørg for godkjenning før bruk (følg interne prosedyrer). Det samme gjelder bilder/video av ansatte i en arbeidssituasjon. Vær forsiktig med å bruke bilder av barn, samt nærbilder av enkeltpersoner. Hvis vedkommende er under 15 år, behøves tillatelse fra foresatte.
- På offentlige arrangement og steder kan hvem som helst ifølge loven publisere bilder. Det krever at situasjonen i bildet er motivet, og ikke menneskene. Ved nærbilder behøver man derfor samtykke først. Alle har lov til å publisere bilder av en større gruppe mennesker. For eksempel fra et julemarked på en skole, eller fra sommerfesten på helsesenteret. Som ansatt har du samtidig et ekstra ansvar for ikke å publisere bilder av brukere/kolleger i en jobbrelatert situasjon. Sjekk derfor først at bilder av brukere/ansatte kan publiseres.

5. Sletting av kommentarer

Vi skal ha en veldig høy terskel for å slette innlegg og kommentarer. Åpenhet er viktig. Sletting gjøres hvis innlegget er lovstridig. Eller hvis enkeltpersoner henges ut, ved sjikane, bannskap, misbruk av personopplysninger med mer. Vi kan også slette en påpeking av feil i innlegget, eller tips til forbedring, etter at feilen er rettet. Hvis et innlegg slettes skal vedkommende få beskjed om årsaken.

6. Fremstå enhetlig og objektiv

Kommunens offisielle kanaler skal ikke ta politiske standpunkt i saker. Men kun vise til saksgang og vedtak. Det samme gjelder interne administrative vedtak, som kan skape konflikt. Kommunens kanaler skal ikke ta parti i offentlige diskusjoner. Det er viktig å fremstå objektivt, samt som en enhet utad.

7. Form og tone

Tenk gjennom hva du skal si med innlegget, og hvorfor. Bruk et enkelt og godt språk. Det er lov å ha en personlig tone, for å vise identiteten til avsenderen/eieren av siden (for eksempel en barnehage, fritidsklubben eller et sykehjem).

8. Svar og oppfølging

- Korrigjer åpenbare faktafeil som skrives i kommentarfeltene. Svar også på spørsmål som stilles. Trenger vi mer tid for å gi et svar; eller vi ikke kan svare offentlig, gi vedkommende beskjed om det. Det er viktig at den som spør vet status, i stedet for at han/hun må vente på tilbakemelding.
- Ved spørsmål som administrasjonen ikke kan eller bør svare på; henvis vedkommende til relevant mottaker eller informasjon. For eksempel politiske sakspapirer, politikere, Åfjord Utvikling eller andre. Dette gjelder blant annet ved kritikk som angår konkrete saker som skal behandles. Gi aldri personlige vurderinger til saker som skal til behandling.

- Takk når noen kommer med ros til kommunen. Svar gjerne også (saklig og høflig!) på negative kommentarer. Og/eller gi beskjed til lederen (i linja) eller informasjonsmedarbeideren om veldig negative innlegg. Når vi svarer på kritikk, holder vi oss til fakta. Vi går ikke i forsvar, men beklager (hvis det er på sin plass) og forteller hva kommunen vil gjøre med saken. Ikke begynn «å krangle» med mottakeren, men diskutér på en saklig og høflig måte.
- Vis forståelse hvis noen kontakter oss med et problem. Det er viktig å vise at vi forstår hvordan vedkommende har det. Og eventuelt hva vi skal gjøre med problemet, hvis det er opp til oss å løse det.
- Avsenderen/Åfjord kommune skal aldri «like» sine egne innlegg.

9. Tidsrom vi publiserer og svarer

Hendelser/arrangement bør helst legges ut samme dag som de oppstår/foregår.

Tilbakemeldinger på chat gis generelt så raskt som mulig i arbeidstiden. Vi svarer i utgangspunktet i rådhusets åpningstid. Dette opplyses det om på siden. Man kan legge inn automatisk svar om oppfølging. Forventningsstyring er viktig, sånn at vi ikke «legger lista» der vi ikke klarer å holde den. Administratoren må vurdere i hvert enkelt tilfelle om spørsmålet krever et hurtig svar. Ved behov kan vi derfor svare også utenom åpningstiden.

10. Deling mellom kommunens kanaler

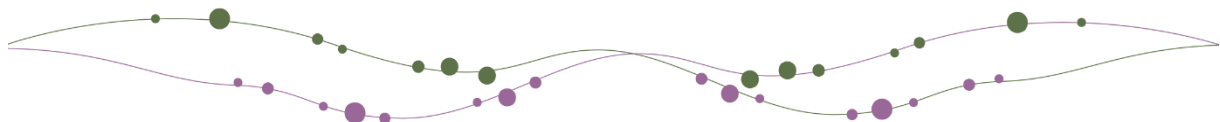
Hvis du ønsker å publisere noe på en intern kanal, tenk over om posten kan være fin å dele også på Åfjord kommunes Facebook-side. Ta i så fall kontakt med en redaktør. Facebook-innlegg som angår «alle» innbyggerne skal normalt legges først ut på Åfjord kommune-siden. Innlegget kan deles på andre sider etterpå. Interne innlegg som ikke angår hele bygda kan legges ut internt først.

11. Underskrift på egne innlegg

Vi skriver ikke under på generelle innlegg vi lager. På alle spørsmål på chatten avslutter vi med «Hilsen navn, tittel». I kommentarfeltene kan vi i stedet svare «Hilsen Åfjord kommune».

12. Kriser

Under krisesituasjoner skal all bruk av offisielle sider gå via kriseledelsen. Andre redaktører skal ikke benytte kommunens sosiale medier før krisen er over, annet enn etter avtale.



Generell datasikkerhet

 Robert Andresen
IKT-konsulent - Utvikler

Passord

Et passord bør aldri skrives ned noe sted og det anbefales at du ikke benytter samme passord på flere steder.

Anbefalinger:

1. Alltid bruk to-faktor (SMS, autentiseringsapp...).
2. Ikke gjenbruk passord på tvers av tjenester.
3. Bruk en passordbehandler

Hvordan lage gode passord?

I dag er det ofte lengden på et passord som gjør det vanskelig å knekke. En generell spill-PC som man finner i mange hjem i dag, har så mye regnekraft at man kan knekke et kort passord på få sekunder.

Vi anbefaler at du bygger opp en setning som er lett å huske for deg, slik at du slipper å skrive ned passordet.

EKSEMPEL:

 JegGikk1TurPåSti1

Her har vi store bokstaver på hvert ord, hvor vi også har byttet ut «en» med 1-tall. Dette passordet er 17-tegn langt og ganske enkelt og huske.

TIPS: MAN KAN OGSÅ BRUKE STORE BOKSTAVER PÅ SLUTTEN AV HVERT ORD.

Hvordan ha forskjellige passord på alle tjenester?




EKSEMPEL:

Jobb passord  JegLikerJobb08	Facebook passord  JegLikerFacebok08
--	---

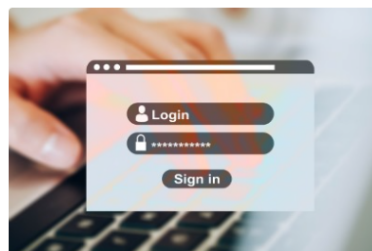
Her har vi lagt inn navnene på tjenestene i passordet, slik at passordene er ulike for hver tjeneste, men likevel enkel og huske. Det lagt på 08 for august, slik at du kan bytte ut siste tall dersom du blir tvunget til å bytte passordofte. Det er heller ingenting i veien for å sette på 1,2,3... på slutten i stedet.

EKSEMPEL:

Du kan også lage deg helt tilfeldige passord, hvor du bytter et tegn ut fra hvilken tjeneste det er.

Jobb passord  rT49kigFIKt%	Facebook passord  rT49kigF%	E-post passord  rT49kigE%
--	---	---

OM DU HAR ET FELLES PASSORD FOR ALLE DINETJENESTER, ELLER DERSOM DU HAR MISTANKE OM AT NOEN HAR FÅTT TAK I DET - SÅ ANBEFALES DET AT DU BYTTER HELE PASSORDET TIL NOE HELT NYTT.



Hackere leter alltid etter tjenester med dårligst sikkerhet. Om du har bruker hos en tjeneste som blir hacket, så kan alle dine kontoer med samme passord være utsatt (Facebook, e-post, osv...).

Har man først tilgang til e-post, så er det kort vei for å nullstille andre passord.

Bruk passordbehandler

En passordbehandler (manager) er en app som hjelper deg å huske passord. Her lagres passordene dine som regel trygt og kryptert hos en tjeneste. En slik tjeneste kan hjelpe deg med å ha forskjellige passord på alle de forskjellige tjenester du har - og du slipper å glemme passord.

Eksempler på passordbehandlere:

- [LastPass](#) (Generelt bra)
- [Dashlane](#) (Best på ekstra sikkerhet)
- [LogMeOnce](#) (Best på tvers av mange dingser)
- [BitWarden](#) (Beste gratis-alternativ)
- [RememBear](#) (Best for nye brukere)
- [1Password](#) (Best for familier)
- [Keeper](#) (Best for bedrifter)

Passordbehandlere og informasjon om de er hentet fra [Investopedia](#).

IKKE BRUK DE EKSEMPLENE VI HAR OPPGITT HER SOM EGNE PASSORD :-)



E-post og spam

Dersom uvedkommende får tak i din e-postadresse, så er det gjort. Heldigvis finnes det «Spam-filter», men de fjerner som regel alt for mye eller for lite, da det er umulig for en datamaskin å vite om e-posten er 100% reell eller ikke. En generell regel for både e-post, SMS og telefon-samtaler er å aldri oppgi noen informasjon om deg selv, så lenge du selv ikke har tatt kontakt først.

Eksempel 1

Det er noen som ringer deg og sier de er fra Fosen IKT – Personen ønsker å fjernstyre PC-en din for en eller annen årsak. Hvordan kan du vite at personen faktisk er fra Fosen IKT? Du skal aldri tillate noen å fjernstyre PC-en din (både jobb og hjemme) eller fortelle deg hva du skal trykke inn, med mindre du selv har tatt kontakt først. Eller at du er 100% sikker på at personen jobber der han/hun sier.

Eksempel 2

Om du får en e-post fra skatteetaten, banken din eller lignende som sier at du må oppdatere, betale, bytte passord eller hva som helst – Så skal du **ikke** trykke på lenker! Alltid åpne nettleseren og gå inn på siden selv for å sjekke/utføre. Mange selskaper har en regel på at de alltid skal referere til deg med fullt navn og ingen lenker når de henvender seg til deg.

Ikke la deg friste

Det finnes i dag masse konkurranser, kundeaviser og mer som ønsker din e-postadresse. Vår første anbefaling er å være svært skeptisk på hvor du oppgir din e-postadresse!

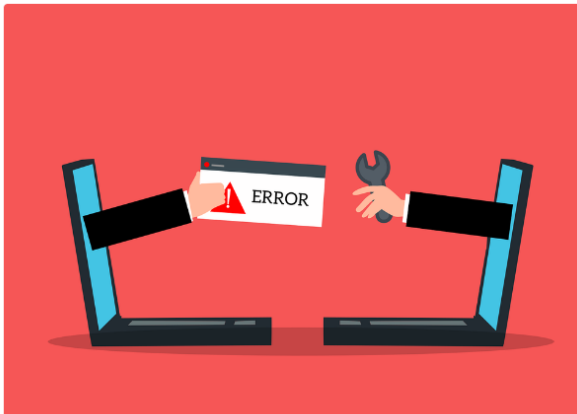
En kundeavis fra Coop eller Europris er nok ikke noe skummelt, men disse benytter ofte tredjeparts leverandører og man vet ikke hvor godt beskyttet e-postadressen er hos hver enkelt.

Tilgang til datamaskin

Aldri gi noen tilgang til din datamaskin som du ikke stoler 100% på.

Dette gjelder både fjernstyring over telefon eller om noen er fysisk på plassen.

Har du en personlig datamaskin som tilhører jobb, så er denne kun tiltenkt deg. Andre ansatte, familiemedlemmer eller lignende skal ikke ha tilgang på den datamaskinen. Det er fort gjort for et familiemedlem som "skal bare" installere/teste et program.

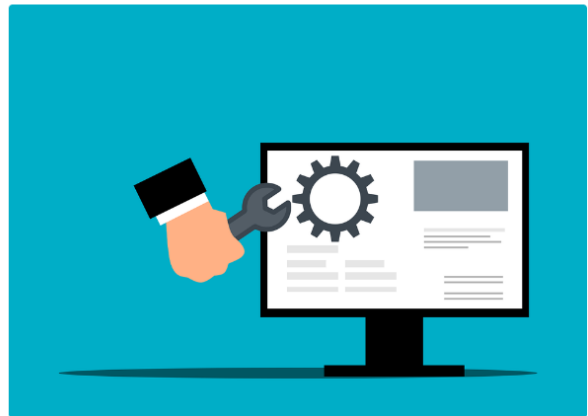


Installering av programvare

Det skal aldri installeres tredjeparts programvare som ikke er jobb-relatert på datamaskiner levert av Fosen IKT.

Fosen IKT mottar mange PC-er som er fulle av virus. Vanlig kjennetegn for disse, er at de har blitt benyttet til spill, musikk og andre ikke-arbeidsrelaterede ting.

Til og med Sony, som er en kjent leverandør, hadde for en tid tilbake et program som ga alt for mye tilgang til PC-en og dermed ble utnyttet. Også kjent som [rootkit-skandalen](#).



Nettsider

Vi ser at det er ganske mange meldinger som kommer via e-post og SMS i dag. Disse utgir seg ofte for å være Posten, PostNord, Skatteetaten, banken din, Microsoft eller lignende (Amazon er populært i utlandet).

Disse har ofte en lenke du kan klikke på for å logge inn - og nettsidene er svært vanskelig å skille fra ekte nettsidene.

Første man må spørre seg er: Forventet jeg dette? Er dette noe jeg kjenner til?

Videre må man se på lenken. Lenker som forsøker å lure deg er ofte lange og kryptiske, men inneholder gjerne navnet på leverandøren et sted. I stedet for *posten.no*, så kan det være noe lignende som *posten.mailtransfere.com*.

Om du først er faktisk nysgjerrig på hva dette er og om det er reelt, så skriv inn f.eks. P O S T E N . N O selv, uten å klikke på lenken. Logg inn, for å se om du finner igjen informasjonen som stod i meldingen. Du kan også kontakte leverandøren sitt kundesenter for å sjekke.



Aldri trykk på lenker!



Hva skal du gjøre om uhellet har vært ute?

Det er fort gjort å klikke på en lenke for mye. Kanskje logge inn på en nettside som ikke fungerte som den skal.

Det viktigste er å rådføre deg med noen som kan hjelpe deg. Tror du at du kunne ha logget inn på en falsk nettside som utgjør seg for å være banken din? Så bør du ta kontakt med banken så fort som mulig.

Fosen IKT kan også være behjelpelig om du mistenker unormal aktivitet på konto eller PC. Takket være brukere som har gitt beskjed med en gang, har vi tidligere stoppet noe som kunne hatt katastrofale følger. [Østre Toten](#) er en kommune som uheldigvis fikk kjenne dette på sitt verste.

Det viktigste er at vi hjelper hverandre mot de som ønsker å utnytte slike situasjoner.

Kanal- og servicestrategi for Åfjord kommune

Innledning

Åfjord kommune møter innbyggerne via mange kommunikasjonskanaler. Forventningene til kommunens servicenivå er høye, og kommer fra ulike aktører. Samtidig foregår en rask digital utvikling i samfunnet. Endringene i samfunnet, samt økende krav til effektivitet, stiller nye krav til oss som kommune. I tillegg er potensielle kanaler for kommunikasjon økende. I en slik omstilling behøves klare føringer for hvordan kommunikasjonen med omgivelsene foregår.

Denne kanal- og servicestrategien skal bidra til å prioritere *hvilke* kanaler kommunen skal benytte *når*. Og *hva* som må gjøres for å få det til.

Målet er todelt:

- Å gi innbyggeren / mottakeren god og forbedret service
- Å tilby servicen så effektivt som mulig, i forhold til kommunens ressurser

Hensikten er altså å tilby best mulig service med færrest mulig ressurser. Da kan vi frigjøre ressurser til å betjene brukere som har behov for mer hjelp og oppfølging.

Dette dokumentet tar ikke for seg innholdet i budskapene, og hvordan de utarbeides best mulig. Heller ikke hvordan kommunikasjon skal bidra til å nå kommunens mål og visjon. Det vil dekkes i en overordnet kommunikasjonsstrategi.

Dette er en overordnet kanal- og servicestrategi for hele organisasjonen. Den går ikke inn på hver sektors daglige prioriteringer og behov. Dette må følges opp i sektorene.

Flertallet av brukerne foretrekker digitale kanaler, når de skal kommunisere med offentlige aktører. Derfor må Åfjord kommune legge til rette for at digitale kanaler er brukernes naturlige førstevalg. Samtidig er en del brukere ikke i stand til å dra nytte av offentlige digitale løsninger. Disse brukerne skal også oppleve et fullverdig servicetilbud, og få den hjelpen de har behov for.

Prinsipper

Kanal- og servicestrategien bygger på flere prinsipper. De skal hjelpe oss å holde fokus på målene i planen. Prinsippene setter brukeren i sentrum, og skal ligge i bunn for både teori og praksis.

Åfjord kommune skal

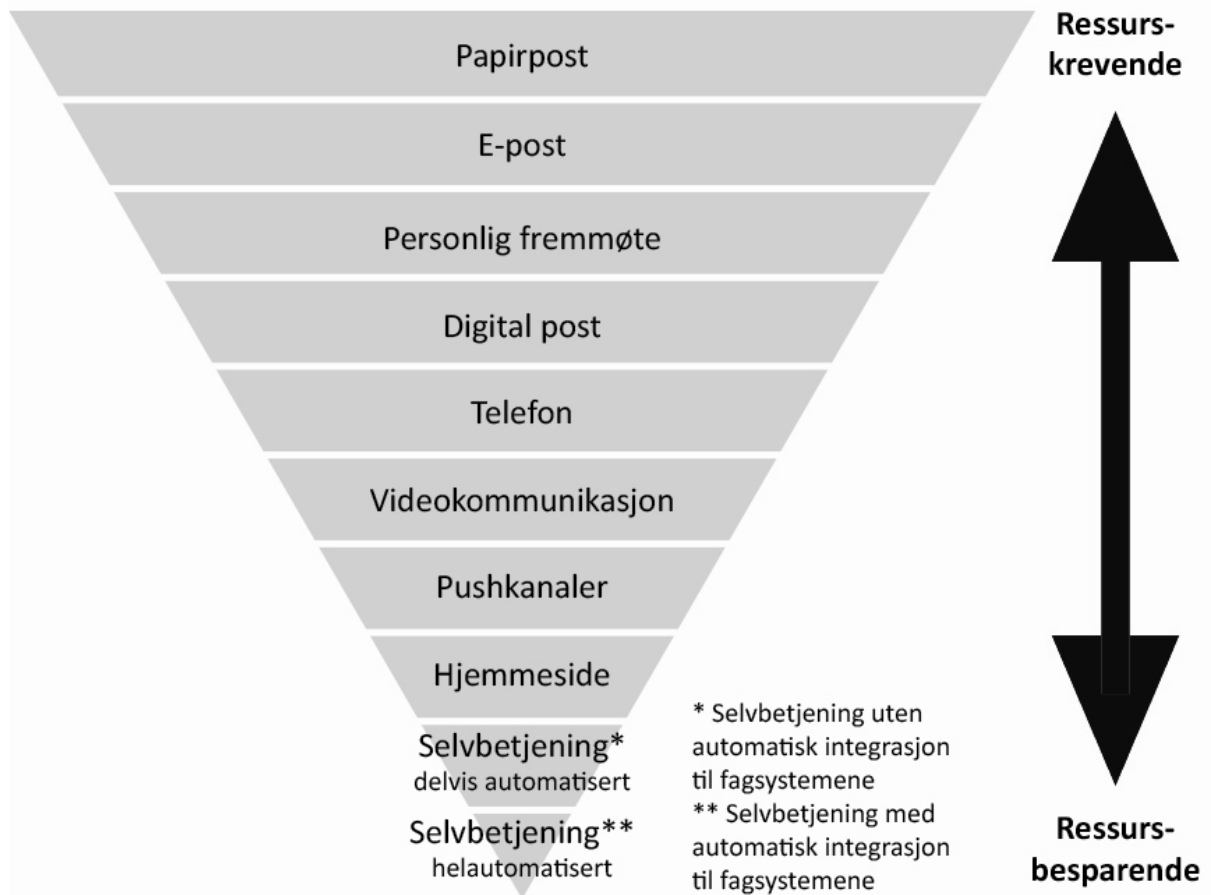
- ta utgangspunkt i innbyggernes / målgruppens behov
- møte innbyggerne der de er
- hjelpe innbyggerne til å hjelpe seg selv
- tilby oversiktlige og forutsigbare kommunikasjonskanaler. Vi ønsker et begrenset antall kanaler, så lenge alle målgruppene nås på en god måte
- legge til rette for bred digital involvering blant målgruppene
- motivere innbyggerne / målgruppene til å benytte kanalene vi prioriterer
- være tydelig på hva som kan forventes av service

Kanaler for kommunikasjon, basert på kostnad og ressursbruk

Ifølge Digital agenda Norge fordeler kostnadene ved henvendelser til det offentlige seg slik:

Kommunikasjonskanal	Kostnad (2015-tall)
Brev eller e-post	Cirka 110 kroner
Personlig fremmøte	Cirka 80 kroner
Kundehenvendelse per telefon	Cirka 40 kroner
Selvbetjening	Cirka 3 kroner

Med utgangspunkt i tallene ovenfor kan ressursforbruket for flere av de største kanalene illustreres slik:



Tallene viser en viktig grunn til at digitale løsninger ofte er de mest ønskede. I tillegg til at et flertall av brukerne ønsker digitale løsninger, når de kommuniserer med det offentlige.

I møte med brukerne er det viktig at de ansatte kan veilede og flytte brukerne til de mest effektive kanalene for kommunikasjon. For å lykkes er det avgjørende at de ansatte kan bruke de ulike kanalene effektivt.

Ønskede kanaler for ekstern kommunikasjon

Kommunen har per juli 2020 mange kanaler som brukes til (felles) ekstern kommunikasjon:

Digitale: Hjemmeside, Facebook med chat, e-post, (chat på hjemmesiden), digital post, RettpåSak dialog med saksbehandler, RettpåSak kontaktskjema, eDialog, Nyhetsbrev fra Åfjord Utvikling (fritidsbeboere), Snapchat og Instagram via ungdomsrådet, mediene

Ikke-digitale: Personlige henvendelser, telefon, brev, Åfjordingen informasjonshefte, DM/brosjyrer i posten, folkemøter, media

Med tanke på ressursbruk, er det som vist ønskelig å benytte digitale kanaler til kommunikasjon. Vi ønsker heller ikke mange kanaler som tjener det samme formålet, overfor den samme målgruppen. Samtidig må vi huske dem i samfunnet som er lite digitale. Det gjør vi på to måter:

- Mer fokus på digital veiledning og opplæring av innbyggerne
- Fortsatt ha noen ikke-digitale kanaler for kommunikasjon, for å nå dem vi ikke når digitalt

Det gir oss følgende oversikt over ønskede og uønskede kanaler for kommunikasjon:

	Førstevalg (primærkanal)	Andrevalg (sekundærkanal)	Uønskede kanaler
Enveis informasjon	Hjemmeside	Åfjordingen informasjonsavis	Brev
	Facebook	Folkemøter	
	Digital post	Informasjonsskjermer	E-post
	Nyhetsbrev fra Åfjord Utvikling (til fritidsbeboere)	Media	
	Facebook / Snapchat via ungdomsrådet	DM-er/brosjyrer i posten (delvis uønsket kanal)	
Toveis dialog, generelt	RettPåSak, kontakt oss	Telefon	Brev
		Chat på Facebook	E-post
		Chat på hjemmesiden	Personlige henvendelser (publikumsmottak)
	eDialog kontaktskjema (med innsending av dokumenter)	Folkemøter	Telefon
Toveis dialog om saksbehandling	RettPåSak, dialog med saksbehandler eDialog	Telefon	Brev E-post Personlige henvendelser

Digital veiledning og opplæring av innbyggerne

Et naturlig neste steg er å planlegge hvordan vi får brukerne fra de uønskede til de ønskede kanalene. Løsningen er som nevnt mer fokus på digital veiledning og opplæring.

Målgruppene er først og fremst eldre innbyggere, samt førstegenerasjons tilflyttere fra ikke-vestlige land. I tillegg til en del av dem som står utenfor arbeidslivet. Mer satsing på digital veiledning er også et ansvar kommunen har, for å minske det digitale klaseskillet i samfunnet.

Skal man lykkes med digital veiledning, kreves et bredt lokalt samarbeid. Kommunen har dialog med Frivilligsentralen, Ressurssenteret ved Åfjord videregående skole og Roan kommune. Vi ønsker også et samarbeid med andre Fosen-kommuner. Kommunen har også dialog med Fylkesbiblioteket.

Det lokale biblioteket bør på sikt bli et nav for digital veiledning. Både med tanke på kursing og personlige henvendelser for datahjelp. Men fram til nytt bibliotek står ferdig, ønsker vi at personlige henvendelser om datahjelp gjøres i servicetorget på rådhuset.

Man bør prioritere datakurs som veileder til bruk av kommunale og andre offentlige digitale tjenester. I tillegg til kurs som fremmer «nettvett» (personvern, datasikkerhet). Datakursene bør holdes i biblioteket, med minst ett kurs i måneden. Vi bør tilby kurs til både PC/Mac, nettbrett og smarttelefon.

Det finnes både lokal og ekstern kompetanse som kan bidra med digital opplæring. I tillegg går det an å søke om prosjektmidler. Det er likevel ingen tvil om at det må settes av jevnlig økonomiske ressurser til å hente inn ekstern bistand. Da unngår man at mye av tilbudet baseres på frivillighet. Sistnevnte skal i stedet hjelpe til, og ikke drive tilbudet.

Kommunen har som sagt et ansvar for å bidra med digital veiledning. Jo mer innsats vi yter på området, jo raskere får også vi prioritert de ønskede kanalene for kommunikasjon. Og prioritert bort kanalene vi ikke ønsker, i hovedsak de ikke-digitale. Dette må ha et sterkt fokus i kanal- og servicetilbudet vårt fremover.

Personlige henvendelser og servicetorg

Når et nytt aktivitetsbygg er på plass på Årnes, skal biblioteket være kommunens førstelinje utad. Henvendelser som ikke kan løses digitalt/i biblioteket, videresendes til rette instans, for eksempel til rådhuset. Sistnevnte skal også ha PC stående for veiledning.

Før aktivitetsbygget er på plass, skal servicetorget bestå som i dag. Fram til nytt bibliotek står ferdig, ønsker vi at personlige henvendelser om datahjelp gjøres i biblioteket (hvor ofte?)

Spørsmål:

Innringere direkte til saksbehandlere eller via servicetorg?

Booke møter med saksbehandler?

Hva gjør vi med chat?? På hjemmeside og facebook, som i dag? Kun en av dem?



Drop in eller tidsbegrenset digital hjelp?

Begrenset åpnings/telefonid i servicetorg?

Kanaler som (kan) brukes i dag:

- (Intranett eller andre) interne kanaler man er anbefalt å bruke.
 - Interne infoskjermer (f.eks. på pauserom)
 - Via ledere «i linjen»: Personalmøter og andre ansattforum.
 - Kommunens hjemmeside
 - Facebook-siden(e) til kommunen
 - Betalte Facebook-kampanjer mot definerte målgrupper (sortert på f.eks. geografiske områder, yrker, interesser m.m.)
 - Ordførersfilm hver fredag på Facebook
 - Andre sosiale medier (f.eks. hashtagger på Instagram, som f.eks. #Åfjord eller #UngiÅfjord)
 - YouTube/Video
 - Plakater og infoskjermer på offentlige steder
 - Åfjordingen informasjonshefte (kommer ut tre ganger i året til alle husstander og eiere av fritidsboliger)
 - Egen DM/brosjyre i posten
 - SMS-utsendinger
 - Ressurspersoner i fremmedspråklige miljø i Åfjord
 - Vise til afjord.no (for å selge hele Åfjord)
 - Personlig oppfølging (via telefon eller personlig møte)
 - Hjemmebesøk til eldre over 70 år (rutinebesøk for å bedre livskvaliteten til eldre)
 - Voksenopplæring/Flyktningtjenesten
 - Skoler/barnehager (f.eks. info hjem med elever, både på norsk og andre språk)
 - Nyhetsbrev fra Åfjord Utvikling til hytteeiere eller næringslivet
 - Frokostmøter for næringslivet, i regi Åfjord Utvikling
 - Næringsforeningen
 - Ungdomsrådet / Eldrerådet / Råd for personer med nedsatt funksjonsevne
 - Andre foreninger (f.eks. pensjonistforening m.fl.)
 - Frivilligsentralen
 - Virkemiddel: Digitale kurs i regi kommunen m.fl. (vi kan foreslå tema for kurs)
 - NAV
 - Media
 - Bloggere/Influensere
-
- E-post
 - eDialog
 - Telefon
 - SvarUt/SvarInn
 - Søknadsskjema/skjemaportalen
 - Brevpost
 - Personlig oppmøte

Status på bruk av kanaler:

Målgruppe	Kanaler vi bruker i dag	Hvor godt eller dårlig fungerer kommunikasjonen mot denne målgruppen i dag?	Hvilke kanaler ønsker vi å bruke mot målgruppen?
<p>Ansatte i ÅK / Internt (alle eller noen utvalgte)</p>	 <p>Via ledere «i linjen». Personalmøter og andre ansattforum</p> <p>E-post</p> <p>(Interne info-skjermer)</p>		<p>Intranett</p> <p>Interne infoskjermer (f.eks. på pauserom)</p> <p>Samhandling via digitale verktøy i Office 365</p>
<p>Innbyggere, generelt</p>	<p>Digital post</p> <p>(eDialog)</p> <p>Kommunens hjemmeside</p> <p>Facebook-siden(e) til kommunen</p> <p>Ordførerfilm hver fredag på Facebook</p> <p>(Andre sosiale medier)</p> <p>afjord.no</p> <p>SMS-utsendinger</p> <p>Media</p> <p>Åfjordingen</p> <p>Egen DM/brosjyre i posten</p> <p>Plakater og infoskjermer på offentlige steder</p>		<p>Digital post</p> <p>eDialog (i større grad)</p> <p>Kommunens hjemmeside</p> <p>Facebook-siden(e) til kommunen</p> <p>Ordførerfilm hver fredag på Facebook</p> <p>(Andre sosiale medier)</p> <p>afjord.no</p> <p>SMS-utsendinger</p> <p>Media</p> <p>Infoskjermer på offentlige steder</p>

<p>Innbyggere, eldre</p>	<p>Åfjordingen</p> <p>Plakater og infoskopjermer på offentlige steder</p> <p>Oppfordre til deling av info via Facebook</p> <p>Egen DM/brosjyre i posten</p> <p>Hjemmebesøk til eldre over 70 år (rutinebesøk)</p> <p>Lag og foreninger</p> <p>Eldreråd</p> <p>Digital opplæring / kurs</p>		<p>Kommunens hjemmeside</p>
<p>Innbyggere, ungdom</p>	<p>(Snapchat og andre sosiale medier)</p> <p>Ungdomsrådet</p> <p>Elevråd på skoler</p> <p>Via skolene</p> <p>Facebook</p> <p>(afjord.no)</p>		<p>En felles nettside for det som angår ungdom</p> <p>(Snapchat og andre sosiale medier)</p> <p>Ungdomsrådet</p> <p>Elevråd på skoler</p> <p>Via skolene</p> <p>Facebook</p> <p>(afjord.no)</p>
<p>Innbyggere, fremmedspråklige</p>	<p>Utvalgte sider på hjemmesiden (plattform)</p> <p>Ressurspersoner i fremmedspråklige miljø</p> <p>Voksenopplæring / Flyktningtjenesten</p> <p>Skoler og barnehager</p> <p>NAV</p>		
<p>Næringslivet</p>	<p>Åfjord Utvikling</p>		

	<p>Åfjordingen</p> <p>Nyhetsbrev fra Åfjord Utvikling til bedrifter</p> <p>Næringsforeningen</p> <p>Frokostmøter for næringslivet</p>		
Arbeidstaker-organisasjoner			
Media	Direkte kontakt		
Politikere	Utvalg/personlig kontakt		
Andre kommuner eller fylkeskommunale/statlige etater			
Lag og foreninger	<p>Frivilligsentralen</p> <p>Kommunens hjemmeside</p> <p>Kommunens FB-side</p>		
Potensielle tilflyttere og jobbsøkere	Åfjord Utvikling + Åfjord kommune		
Fritidsbeboere	<p>Åfjordingen</p> <p>Nyhetsbrev fra Åfjord Utvikling til fritidsbeboere (Facebook)</p> <p>Fosen Renovasjon</p>		

Hvilke kanaler vi skal bruke, og hvordan:

Kanal	Beskrivelse
<i>Motta informasjon fra kommunen (som gis uoppfordret fra kommunen, og ikke direkte etterspurt av brukeren):</i>	
Hjemmesiden	Primærkanal: Hjemmesiden skal være innbyggernes hovedkanal inn til Åfjord kommune. Her skal innbyggerne finne enkel og forståelig informasjon tilpasset behovene sine. Hjemmesiden skal ha fokus på kommunale tjenester og viktige nyheter fra kommunen.
Facebook	Primærkanal: Facebook skal være hovedkanal for utgående kommunikasjon fra kommunen (samt fra andre offentlige myndigheter). Facebook skal brukes til å spre viktig informasjon. Innholdet skal være kort og konsist, ved behov viser kanalen til nyhetsartikkel på hjemmesiden. Kanalen skal også brukes til å vise fram organisasjonen vår, med fokus på verdiene våre «Vi jobber sammen med respekt og humor». Facebook skal også bidra til å markedsføre jobbutlysninger, samt være en viktig kanal i kriser. Kanalen skal skape engasjement for saker, og være både en saklig og uformell arena for kommunikasjon. Vi ønsker i liten grad direkte dialog med innbyggerne via chat på Facebook. Se for øvrig retningslinjer for bruk av sosiale medier.
Andre sosiale medier	Sekundærkanal:
Åfjordingen informasjonshefte	Sekundærkanal: Åfjordingen skal i hovedsak være en kanal for innbyggere som er lite digitale, i tillegg til eiere av fritidsboliger. Åfjordingen kommer ut tre ganger årlig, og skal ha fokus på kommunal informasjon. Målet er på sikt å fase ut Åfjordingen, når alle deler av befolkningen blir mer digitale. Arbeidet med digital opplæring av innbyggerne er i så måte viktig.
Nyhetsbrev fra Åfjord Utvikling	Primærkanal: Kortfattet og viktig informasjon til eiere av fritidsboliger og næringsliv. Åfjord Utvikling sender ut nyhetsbrev til disse (når?).

Infoskjermer / oppslag (plakater)	Primærkanal: Infoskjermer og offentlige oppslag skal benyttes til å kommunisere viktige nyheter/informasjon fra kommunen. Dette skal gjøres på offentlige steder i Åfjord sentrum, Stoksund-området, Bessaker og på Roan. Førstelinjen må være oppdatert på hva som legges ut.
SMS	Ved behov: Kanal som brukes til å sende ut ekstra viktig informasjon. SMS-er skal kun sendes ut til dem som faktisk er berørt. Dette skal bare gjøres når budskapet er veldig viktig.
Media	Sekundærkanal: Kan kontaktes når vi har viktige budskap som har nyhetsverdi (i tillegg til annen profilering, som ikke går på informasjon). Mest aktuelle medier er Fosna-Folket, Adressa og NRK.
<i>Dialog med innbyggerne og andre:</i>	
Kontaktskjema (eDialog/SvarInn og SvarUt) og digital postkasse	Primærkanal: Skal brukes til å formidle dokumenter fra kommunens sak- og arkivsystem, og andre fagsystemer. Mottakere er innbyggere og bedrifter (Digipost/eBoks/Altinn). Innbyggerne skal benytte eDialog for innsending av dokumenter, samt sensitiv post. eDialog skal ikke brukes når kommunen har eget søknadsskjema for tjenesten.
MinSide	Primærkanal: MinSide skal være navet i innbyggernes relasjon til kommunen. Alle saker/forhold som en innbygger har til kommunen, skal vises her med status i sak/vedtak. I tillegg skal de kunne se historikk på tidligere dialog med kommunen. (MinSide bør også ha funksjonene til RettpåSak).
Chat/uformelt kontaktskjema?	
Telefon	Sekundærkanal: Innbyggere skal ha muligheten til å ringe kommunen, for å få svar på spørsmål, og hjelp til å bruke de digitale tjenestetilbudene våre. Førstelinjen skal ha god kunnskap, slik at vi henviser så få som mulig til andre ansatte. Målet er at så få som mulig ringer kommunen, men at de finner svarene og løsningene digitalt.
Fysisk oppmøte	Uønsket kanal: Det skal i størst mulig grad fokuseres på å tilby digitale tjenester som reduserer behovet for fysisk oppmøte. Men innbyggere som av ulike årsaker fortsatt har behov for å møte opp fysisk skal ha mulighet til det.

<i>Varsling</i>	
Melde feil-tjeneste (vei/vann/avløp)	Primærkanal: Telefon... hva mer?
<i>Interne kanaler:</i>	
Nyheter på forsiden på intranettet	Primærkanal: Felles nyheter som angår hele organisasjonen
Microsoft Teams	Primærkanal: Samhandling i ulike team. Chat med andre ansatte.
Ledere «i linjen»	
Interne infoskjermer	Sekundærkanal: Informasjon som angår avdelingen/enheten, samt viktig informasjon for hele organisasjonen.

Nettvett på hjemmekontor



Fredrik Øvergård
Digitaliseringsleder

I det øyeblikket noen tar med en jobb-PC ut av kontoret, men fortsetter å jobbe mot virksomhetens løsninger, oppstår det en rekke sikkerhetsutfordringer.

Huskeliste for den ansatte

- Unngå å blande ditt private IKT-utstyr, eller bruken av dette, med utstyret du har fått fra arbeidsgiver. Dersom du ikke har fått eget utstyr fra arbeidsgiveren din, er det lurt å opprette en egen bruker på den datamaskinen du jobber på for å holde arbeidet ditt adskilt fra private dokumenter og andre familiemedlemmers bruk av maskinen.
- Sørg for at IKT-utstyret som benyttes til enhver tid er oppdatert med sikkerhetsoppdateringer fra leverandøren, både for operativsystem og programvare. Sørg for at alle antivirusprogram er oppdatert og aktive.
- Bruk et unikt og sterkt [passord](#) og aktiver [totrinnsbekreftelse](#) ved pålogging til virksomhetens IKT-ressurser, dersom det er tilgjengelig.
- Dersom du ikke er koblet til jobbens IKT-ressurser, sørg for å lagre lokalt på maskinen din. Ikke benytt skylagring uten at dette er avklart med arbeidsgiver først.
- Ved bruk av trådløst hjemmenettverk, sørg for at det er kryptert. Hvis ikke bør du koble deg til nett via mobildata, men vær oppmerksom på kostnadene knyttet til dette.
- Logg av eller lås datamaskinen når du går fra den også hjemme. Dette hindrer at barn eller andre i husstanden for eksempel får tilgang til virksomhetens dokumenter, og sletter eller publiserer noe ved et uhell.
- Hvis det skjer noe unormalt, si i fra til nærmeste leder, virksomhetens sikkerhetspersonell eller [helpdesken](#) til FosenIKT.

Økt cyberfare med koronaviruset: Slik får du et trygt hjemmekontor - NorSIS

norsis.no

– I det øyeblikket du tar med jobb-PC-en ut av kontoret og jobber mot virksomhetens løsninger, oppstår det en rekke sikkerhetsutfordringer. Vi vet at mange virksomheter ikke har de nødvendige reglene eller har gitt sine ansatte god nok opplæring for ...

Planlegging av risikovurdering i Åfjord kommune

Arbeidsplass:	
Planleggingen er gjennomført av: Ha med både navn og HMS-rolle (leder, verneombud osv).	Fosen IKT og IKT-kontakter for Ørland, Åfjord og Indre Fosen kommuner.
Rammer for risikovurderingen	
Bakgrunn for risikovurderingen	<i>Alle ansatte bruker O365. Mange forsøk på innbrudd av brukerkontoer over lengre tid.</i>
Formål med risikovurderingen	<i>Avdekke farer for innbrudd og optimalisere bruken av Office.</i>
Avgrensning	<i>Gjelder for ansatte i kommunedomenet.</i>
Tidsramme, tidspunkt	
Fremgangsmåte for risikovurderingen	
Hvordan kartlegges uønskede hendelser?	<i>Utgangspunkt i virkelige hendelser og gitte situasjoner og scenarioer.</i>
Risikovurderingsverktøy	
Valg av akseptkriterier	
Skal det tas hensyn til eksisterende risikoreducerende tiltak?	
Arbeidsgruppe Fordeling av roller/oppgaver: 1. Lede prosessen 2. Skrivearbeid underveis 3. Innhenting av informasjon 4. Informasjon til ansatte	<i>1. Fosen IKT 2. Fordelt på risikoobjekt 3. Alle 4.</i>
Dokumentasjon	
Verifikasjon	
Oppfølging av tiltaksplan	
Annet	