



Vedlegg 1 Rammer og retningslinjer for kommunikasjon.

Rammer og retningslinjer for kommunikasjon





Vedlegg 1 Rammer og retningslinjer for kommunikasjon.

Det vil i prosjektperioden være behov for entydige rammer og retningslinjer for kommunikasjon og informasjon.

Kommunikasjonsatferd

Prosjektet vil få mange typer henvendelser. Viktige rammer for atferden ved mottak av henvendelser:

1. Mottak av henvendelser pr. telefon og oppmøte

- a. Vær vennlig, presis, imøtekommende og bestemt.
- b. Henvendelser som avviker vanlig høflighet, henvises til eiendomsskattekontoret eller til rådmannen.

2. Skill klart mellom takseringsfaglige henvendelser og politiske henvendelser.

- a. Politiske henvendelser både muntlige og skriftelige skal vises til politisk ledelse.
- b. Takseringsfaglige henvendelser:
 - i. Muntlige henvendelser besvares muntlig av servicetorg og eiendomsskattekontoret så langt dette kan gjøres innenfor rammene av generell informasjon. Spesifikk gradert informasjon skal sendes ut skriftlig.
 - ii. skriftlige henvendelser oversendes til eiendomsskattekontoret. Skriftlige henvendelser besvares skriftlig innen avslutningsdato for prosjektet.

Informasjon

Det vil være et utstrakt behov for informasjon ut til publikum, eiere av skatteobjekt og internt. All informasjon skal gis i henhold til vedtatt informasjonsplan.

Informasjonsplan skal inneholde:

1. Hvem som skal informeres
2. Oversikt over hvilken informasjon som skal gis ut
3. Hvilken informasjon som er gradert eller av intern karakter og ikke kan/skal utgis.
4. Når informasjon skal/kan gis ut
5. Hvem som skal informere om hva
6. Hvordan informasjon skal gis
7. Hvem som kan få gradert informasjon og legitimasjonskrav.