NVE

Kommunikasjonspolitikk

for Norges vassdrags- og energiverk

Forord

Norges vassdrags- og energiverk legger stor vekt på en aktiv og åpen kommunikasjon internt og mot omverdenen. Det er en forutsetning for at vi skal nå våre faglige mål og fungere effektivt som organisasjon.

Spørreundersøkelsen vi gjennomførte i 1997, viste at våre medarbeidere er opptatt av å styrke NVEs informasjonsvirksomhet både innad og utad. Det gir oss et godt utgangspunkt i arbeidet med å gjøre virksomheten stadig bedre.

Kommunikasjonspolitikken gir en framstilling av hvilke mål vi har på dette området og hvilke prinsipper vi skal legge til grunn for informasjonsarbeidet. Den omtaler også organiseringen av arbeidet, ansvarsforholdene, virkemidlene og retningslinjene.

Med dette dokumentet har NVE fått et felles grunnlag for sin informasjonsvirksomhet. Politikken skal være et verktøy både for ledelsen og medarbeiderne og hjelpe alle til å løse informasjonsoppgavene på en best mulig måte i tråd med NVEs overordnede strategi.

Oslo, august 1998

Erling Diesen

Vassdrags- og
energidirektør

Innhold

	side
1. Grunnlaget for NVEs kommunikasjonsvirksomhet	3
2. Overordnede mål og prinsipper	3
3. Prinsipper for kommunikasjonsvirksomheten	4
4. NVEs profil	5
5. Den interne kommunikasjonen	5
6. Den eksterne kommunikasjonen	6
7. Fordeling av informasjonsansvaret	8

Vedlegg

1. Virkemidler i NVEs informasjons- og kommunikasjonsarbeid
2. Retningslinjer for mediehåndtering
3. Veiledning om håndtering av mediene
4. Retningslinjer for NVE på Internett
5. Retningslinjer for NVE på intranett
6. Retningslinjer for trykksaker

1. Grunnlaget for NVEs kommunikasjonsvirksomhet

Å informere er ikke bare en mulighet, men en plikt i all offentlig virksomhet. Offentlighetsloven slår fast offentlighetprinsippet som gir befolkningen rett til innsyn i forvaltningens arbeid. Forvaltningsloven gir den enkelte innsynsrett i vedtak som angår vedkommende. I tillegg finnes det lover som angir det offentliges informasjonsansvar på nærmere definerte områder, f.eks. plan- og bygningsloven.

Hovedmålene for statlig informasjonspolitikk er å:

- sikre den enkelte innbygger og virksomhet reell tilgang til informasjon om det offentliges aktiviteter
- sikre den enkelte innbygger informasjon om rettigheter og plikter
- sikre lik tilgang til å delta i den demokratiske prosess. I tillegg skal informasjonen bidra til å styrke forvaltningens legitimitet

2. De overordnede målene og prinsippene

De overordnede målene for NVE

NVEs mål er å sikre en helhetlig og miljøvennlig forvaltning av vassdragene, fremme en effektiv kraftomsetting og kostnadseffektive energisystem og bidra til en effektiv energibruk.

Strategiplanen fram mot 2001 framhever at kommunikasjonen med publikum og beslutningstakere skal styrkes blant annet gjennom:

- bedre styring av kommunikasjonsvirksomheten
- mer helhetlig profilering
- aktiv bruk av internett
- god publikumservice

Målene for NVEs kommunikasjonsvirksomhet

NVEs kommunikasjonsvirksomhet skal bidra til at etaten kommuniserer effektivt med omverdenen, at det er god koordinering mellom etatens ulike deler og at de faglige målene dermed nås.

3. Prinsippene for kommunikasjonsvirksomheten

NVE bygger på statlige prinsipper for kommunikasjonsvirksomhet.
Vi vil spesielt vektlegge følgende fire prinsipper:

- prinsippet om informasjon som lederansvar
- prinsippet om informasjon som en del av det faglige ansvaret
- kommunikasjonsprinsippet
- prinsippet om helhetlig informasjon

Prinsippet om informasjon som lederansvar

Fordi informasjon er et strategisk virkemiddel for hele organisasjonen, ligger det overordnede ansvaret hos vassdrags- og energidirektøren (VED) i nært samarbeid med informasjonsdirektøren.
Det løpende informasjonsarbeidet eksternt og internt er en del av lederansvaret for ledere på alle nivåer.

Prinsippet om informasjon som en del av det faglige ansvaret

Prinsippet innebærer at ansvaret for informasjon er plassert der saksansvaret ligger. Det betyr at informasjon i størst mulig grad skal integreres i avdelingenes arbeid. Det er viktig at informasjonskontoret som faglig stabsorgan trekkes inn når planleggingen av informasjonstiltak starter, og ikke når sakene er ferdig utredet.

Kommunikasjonsprinsippet

NVEs virksomhet skal bygge på dialog med omverdenen. Det betyr at informasjonsvirksomheten i størst mulig grad skal fungere toveis.
Kommunikasjonsprinsippet innebærer at etaten skal tilpasse informasjonen til målgruppenes behov. Internt skal det legges vekt på muntlig dialog supplert med skriftlig informasjon.

Prinsippet om helhetlig informasjon

Prinsippet innebærer at informasjonen i størst mulig grad skal samordnes, slik at den framstår helhetlig for mottakeren. Det forutsetter et godt samarbeid mellom avdelingene internt i NVE, mellom hovedkontoret og regionkontorene og i forhold til Olje- og energidepartementet og samarbeidende etater og organisasjoner.

4. NVEs profil

NVEs profil skal være slik vi ønsker å oppfattes av omverdenen. Den skapes i felleskap av alle ansatte gjennom våre handlinger og resultater. NVEs profilmål skal være:

Åpenhet

Åpenhet innebærer:

- å være tilgjengelig
- å være serviceinnstilt, f.eks. ved å gi et raskt svar på henvendelser og brev vi mottar
- å sikre effektivt innsyn i dokumenter og raskt behandle forespørsler om innsyn
- å praktisere meroffentlighet

Troverdighet

Troverdighet oppnås ved:

- at NVE gir informasjon som er korrekt, entydig og saklig

Synlig og aktiv

Synlig og aktiv innebærer:

- å være offensiv ved at vi selv går ut med våre saker i mediene
- å sørge for at informasjonen er aktiv og planmessig. Det betyr at vi skal gå aktivt ut med informasjon, og ikke bare vente til publikum henvender seg til oss

5. Den interne kommunikasjonen

Med intern kommunikasjon menes den organiserte og planlagte informasjonen og kommunikasjonen innad i NVE.

Mål

Målet for den interne informasjonen er å gi alle medarbeidere nødvendig kunnskap om NVEs virksomhet og styrke fellesskap og lagånd.
Velinformerte medarbeidere er etatens viktigste ressurs og en forutsetning for at NVE kan arbeide effektivt mot felles mål. Velinformerte medarbeidere føler ansvar og gjør en bedre jobb. God intern informasjon er også en forutsetning for at medarbeiderne kan informere bedre utad. I videste forstand består NVEs informasjonsressurser av alle medarbeidere.

Internkommunikasjonen skal derfor sikre at alle ansatte:

- kjenner til og forstår NVEs mål, strategier og politikk på ulike områder
- ser helheten og arbeider mot felles mål
- er godt orientert om mål og oppgaver i egen avdeling
- får eller kan skaffe seg den informasjonen de trenger i eget arbeid
- er engasjerte og føler lagånd

6. Den eksterne kommunikasjonen

Med ekstern kommunikasjon menes den organiserte og planlagte informasjonsutveksling mellom NVE og omverdenen.

NVE er avhengig av et samspill med omgivelsene for å nå sine mål. Det er derfor viktig at omverdenen har gode kunnskaper om etatens virksomhet, tjenester og arbeidsmåte. Samtidig må de ansatte forstå og ta hensyn til forventninger som stilles til etaten fra ulike hold i samfunnet. Det stiller krav om evne til å være lydhøre og kunne kommunisere på en god måte.

Mål

Den eksterne informasjonen skal bidra til å gjøre NVE kjent og anerkjent og til at NVEs faglige mål blir nådd.

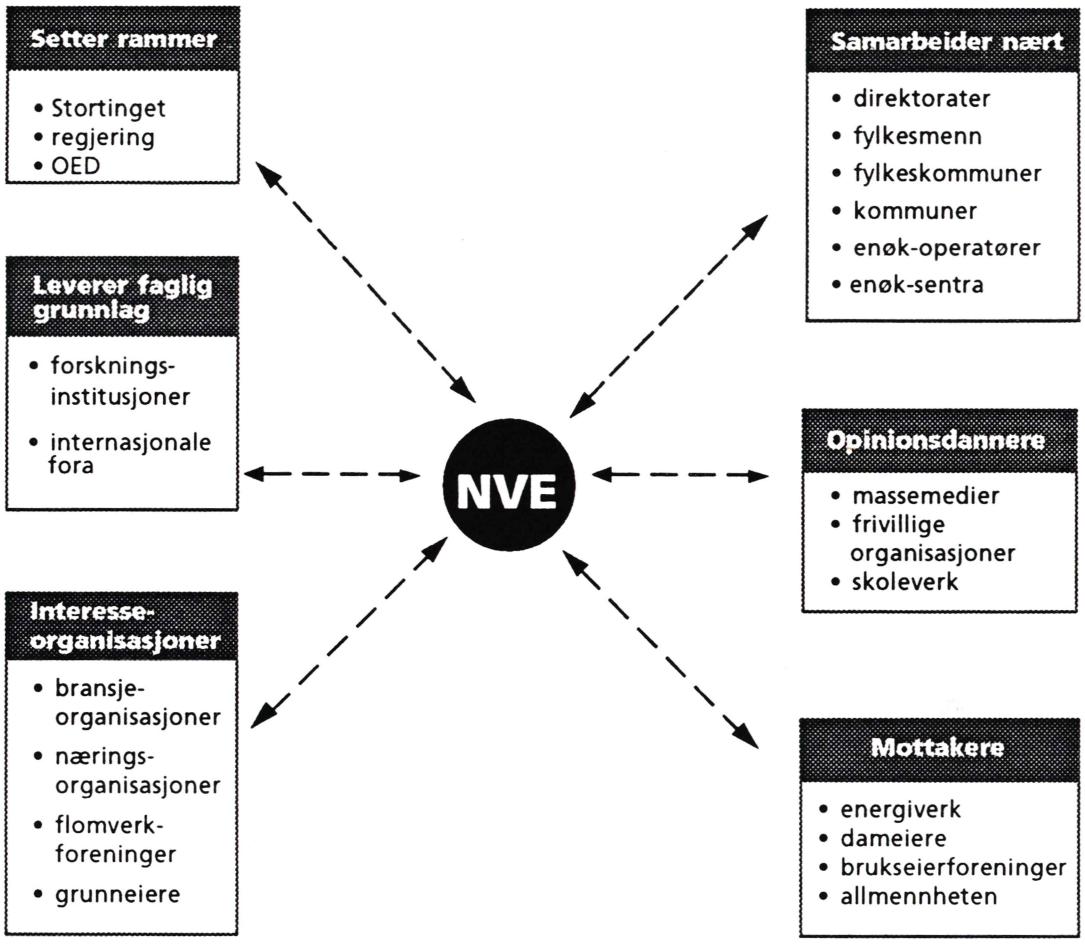
Målgrupper

Våre hovedmålgrupper er sentrale myndigheter som vi handler på vegne av, og dem vi er satt til å kontrollere og regulere, f.eks. everk, utbyggere, brukseierforeninger, dameiere osv. Til hovedmålgruppen hører også instanser og institusjoner som vi samarbeider nært med, f.eks. andre direktorater, fylkesmenn, fylkeskommuner, kommuner, enøk-operatører, enøk-sentra osv.

I tillegg til disse hovedmålgruppene forholder NVE seg til viktige målgrupper som representerer næringsinteresser, opinionsdannere, forskningsinstitusjoner og allmennhet.

Figuren nedenfor viser de viktigste målgruppene NVE skal forholde seg til i ekstern informasjon og kommunikasjon. Flere av gruppene kan inneha ulike roller, men er gruppert der de først og fremst hører hjemme. Kommunikasjonsstrategien til hver av disse må velges ut fra den konkrete situasjon, målgruppens kunnskaper om NVE, aktivitetsnivå og avhengighet av NVE.

NVEs kart for informasjon og kommunikasjon



Politiske rammesettere

Storting og regjering setter rammmer for NVEs virksomhet gjennom utforming av den statlige vassdrags- og energipolitikken via lovverk, budsjetter og politiske retningslinjer. Disse har krav på tilbakemelding om våre resultater, men trenger også faglige innspill som grunnlag for sine beslutninger. I tillegg til rapport om virksomhet og resultat-oppnåelse, legger NVE vekt på å formidle oppdatert kunnskap og faglig argumentasjon til denne målgruppen gjennom vårt eget fagdepartement OED og gjennom egne informasjonstiltak.

Samarbeidende institusjoner

NVE samarbeider nært med Direktoratet for naturforvaltning (DN), Statens forurensningstilsyn (SFT), Konkurransetilsynet, Direktoratet for utviklingshjelp (NORAD), fylkesmenn, fylkeskommuner og kommuner og private samarbeidspartnere på enøk-siden i forvaltningen av viktige samfunnsoppgaver. God kontakt og faglig dialog og samordning av informasjonsoppgaver mellom disse er viktig for at den offentlige forvaltning skal opptre mest mulig helhetlig overfor brukerne.

Mottakere

Energiverk, brukseierforeninger, dameiere, utbyggere og andre er gjenstand for NVEs reguleringsvirksomhet og har derfor spesielt krav på informasjon om rettigheter og plikter som følge av vedtak og reguleringer.
Samtidig hører det med til god forvaltningsskikk å veilede brukerne om hvordan ulike vedtak skal forstås og iverksettes. Evne til dialog og muligheter for medvirkning er sentrale virkemidler for at NVEs vedtak og reguleringer skal bli oppfattet som legitime og dermed etterlevd på en god måte.

Opinionsdannere

Massemediene er både en viktig målgruppe og en sentral kanal for formidling av informasjon om vår virksomhet til samfunnet. For NVE er det derfor viktig å ha et åpent og ryddig forhold til mediene og vise forståelse for deres arbeidsmåte. For at vi skal nå ut med våre standpunkter og vurderinger, er det viktig å skape tillit gjennom å gi pressen innsyn i vår virksomhet.
Natur- og miljøbevegelsen representerer det folkelige engasjement i miljøarbeidet og er viktige opinionsdannere og videreformidlere av informasjon. God dialog og rolleforståelse er nødvendig for å skape et konstruktivt forhold til miljøbevegelsen.

Interesseorganisasjoner

Bransjeorganisasjoner som Energiforsyningens Fellesorganisasjon (EnFO), Prosess-og foredlingsindustriens landsforening (PIL), næringsorganisasjoner som NHO, interesseorganisasjoner som Statnettbrukernes Fellesorganisasjon (SFO), Landssammenslutninga av vasskraftkommunar (LVK), flomverkforeninger og grunneiere representerer viktige interesser på vassdrags- og energiområdet. Det er av avgjørende betydning å ha god kontakt med disse uten at NVE dermed går på akkord med sine standpunkter.

Leverandører av faglig grunnlag

Universiteter, forskningsinstitusjoner og oppdragsinstitutter som Norsk institutt for vannforskning (NIVA), Norges geologiske undersøkelse (NGU), Institutt for energiteknikk, Det norske meteorologiske institutt (DNMI), SINTEF Energiforskning og andre leverer og mottar faglig grunnlag som danner basis for NVEs beslutninger. Siden NVEs troverdighet i stor grad er avhengig av at våre vedtak er basert på solid faglig dokumentasjon, er det viktig å samarbeide nært med disse institusjoner både i enkeltsaker og generelt. Siden de også er viktige formidlere av informasjon og data om vannressurs- og energispørsmål, legger NVE stor vekt på godt samarbeid med disse på informasjonssiden.

7. Fordeling av informasjonsansvaret

Informasjonsarbeidet i NVE er desentralisert og bygger på at informasjon er en del av det faglige ansvaret på alle nivåer (linjeansvaret).

Linjeansvaret

Avdelingsdirektørene har det faglige og økonomiske ansvaret for informasjonsarbeidet i avdelingene. Det gjelder intern og ekstern informasjon og kommunikasjon. Det innebærer at de under arbeidet med virksomhetsplanen må sikre avtaler med informasjonskontoret om faglig bistand. De har et spesielt ansvar for å skaffe fram saker som kan egne seg for mediutspill.

Informasjonskontorets ansvar

Informasjonskontoret er underlagt vassdrags- og energidirektøren i en stabsfunksjon. Kontorets oppgave er å bidra til at NVEs informasjonsarbeid blir løst på en faglig og profesjonell måte. Det innebærer å gi faglige råd, utvikle policy og retningslinjer og være ansvarlig for produksjonen av viktige informasjonsprodukter som pressemeldinger, faktaark, årsberetning, etatsbrosjyrer, blader, NVEs internettsider og nyheter på intranett.

De ansattes ansvar

Alle ansatte i NVE har et eget ansvar for å gi informasjon til andre som trenger den. Hver enkelt har også et selvstendig ansvar for å skaffe seg nødvendig informasjon for å oppfylle NVEs mål og oppgaver.

Kunnskap om omverdenen

For NVE er det generelt viktig å følge med i hva som skjer i omverdenen og blant de viktigste målgruppene. Ledelsen har et spesielt ansvar for dette i forhold til OED, Regjeringen og Stortinget. Fagavdelingene har dette ansvaret innenfor sine ansvarsområder. Informasjonskontoret har et spesielt ansvar for å følge med i mediene og være lyttefunksjon for NVE i samfunnet generelt.

Informasjonskontoret har ansvar for å evaluere NVEs totale informasjon og kommunikasjon og sikre at evaluering er tilstrekkelig ivaretatt i de enkelte informasjonsprosjekter i avdelingene.

Definisjoner:
Kommunikasjon = dialog med vekt på prosessen (lat. communicare = gjøre lik)
Informasjon = opplysning/kunnskap med vekt på å tilføre viten (lat. informare = gi form)

Vedlegg 1

Virkemidler i NVEs informasjons- og kommunikasjonsarbeid

Virkemidler for profilering

Folk danner seg et bilde av NVE gjennom kontakten med oss og det de hører eller leser om oss. Det er derfor av stor betydning hvordan vi tar imot folk som kommer på besøk eller ringer inn til oss, hvordan de ansatte opptrer i ulike sammenhenger og hvordan vi framstilles i mediene.

Mediene

Hvordan vi framstår i mediebildet og hvor synlige vi er, er avgjørende for det bildet folk får av etaten. Ved å være aktive, offensive, saklige og konsekvente kan vi bidra til at NVE framstår med en positiv og klar profil utad.

Ledelsen og de ansatte

Ledelsen og de ansatte er viktige ambassadører for vår virksomhet. Ved å framstå som lydhøre, faglig dyktige og profesjonelle bidrar vi postivt til etatens rennomé

Førstelinjetjenestene

Folks første møte med NVE skjer ofte gjennom resepsjon, sentralbord og forværelser. Det er et krav at besøkende og de som ringer, føler at de blir tatt hånd om på en god måte. Seriviceinnstilling, profesjonalitet og høyt kunnskapsnivå er derfor viktige krav til denne tjenesten.

Bibliotek og arkiv

Arkiv og bibliotek skal yte nødvendig service overfor publikum og mediene. Det er viktig at vi ivaretar rollen som en åpen etat hvor det er enkelt å få innsyn i våre saker.

Grafisk profil

NVEs visuelle inntrykk skal understreke at vi er en offenlig etat med viktige reguleringsoppgaver i tillegg til at vi yter en rekke tjenester.
Våre produkter skal gi inntrykk av klarhet og ryddighet og at NVE er en samlet etat.

Kanaler for intern informasjon og kommunikasjon

Linjeorganisasjonen

Linjeorganisasjonen er den viktigste kanalen for informasjonsutveksling og dialog i NVE. Lederne har et ansvar for at beslutninger og politikkdrøftinger fra direktørmøte formidles til avdelingens og seksjonens medarbeidere. Det skal skje ved gjennomgang av referater og vedtak. Videre har lederne et ansvar for at informasjon nedenfra formidles oppover i organisasjonen.
De ansatte har også selv et ansvar for å skaffe seg informasjon som er relevant for å oppfylle NVEs mål og oppgaver.

Ledersamlinger
Ledersamlinger er fora for diskusjon og informasjon om ledelse, organisasjonsutvikling, kvalitet og faglige spørsmål. Alle ledere deltar.

Samarbeidsmøte med arbeidstakerorganisasjonene
Samarbeidsmøte er en kanal for drøftinger og orienteringer mellom ledelsen og de ansattes organisasjoner.

Allmøte
Allmøte brukes når det er ønskelig å samle alle ansatte til felles orientering. NVE har bestemt at det skal holdes minst to allmøter i året og i tillegg når vi har store og viktige saker til behandling.

Intranett
Intranett skal sikre at de ansatte er løpende informert om det som skjer i NVE. Det er først og fremst en kanal for faktainformasjon.

Lederhåndbok
Lederhåndboken dokumenterer policy, ansvarsdeling, systemer og rutiner i NVE.

Arkivet
Arkivet er en viktig kilde til informasjon. Gjennom Doculive har vi fått et utmerket system for å søke og gjenfinne informasjon om NVEs korrespondanse med omverdenen.

Biblioteket
Biblioteket skal dekke de ansattes behov for å holde seg ajour på eget fagområde. En viktig oppgave er å skaffe informasjon i forbindelse med konkrete problemstillinger eller saker som skal løses.

Andre
Øvrige kanaler er blant annet elektronisk post, faglunsj, rundskriv, oppslagstavler, brosjyrer.

Eksterne kommunikasjonskanaler
For at den eksterne informasjon skal fungere best mulig, er det nødvendig å velge kanal ut fra den målgruppe vi ønsker å nå. Svært ofte er det aktuelt å ta i bruk flere kanaler samtidig for å nå ønsket resultat.

Nettverk og relasjonsbygging
Våre målgrupper er ikke bare mål for vår informasjon, men kan også være aktuelle kanaler for videreformidling av viktig informasjon. Derfor legger NVE stor vekt på å bygge opp varige og gode relasjoner til våre hovedmålgrupper som i sin tur blir viktige videreformidlere av vår informasjon. Særlig gjelder dette samarbeidende etater, men også energiforsyningen, nærings- og bransjeorganisasjonene og opinionsdannerne. Skoleverket er f.eks. en viktig kanal for å bygge opp positive holdninger i befolkningen til energisparing og enøk.

Vann & Energi
Vann & Energi er NVEs eksternavis. Målet med avisen er å formidle informasjon om

NVEs arbeid til viktige målgrupper innenfor energiforsyningen og vassdragsmiljøet, forvaltningen sentralt og lokalt, pressen og undervisnings- og forskningsmiljøer tilknyttet energiforsyningen. Avisen utkommer med seks nummer i året.

Mediene

Mediene er både en målgruppe og kanal for videreformidling av informasjon til allmenheten. Vi tar i bruk en rekke virkemidler i vårt arbeid med mediene:

- pressemeldinger
- NVE-dialog
- personlig kontakt
- pressekonferanser
- egne artikler

Foredrag

Foredrag er en god anledning for NVE til å markere faglige standpunkter eller gi utdypende informasjoner om saker som etaten arbeider med.
Det er viktig at avdelingsdirektørene får anledning til å kvalitetssikre innholdet før foredragene holdes.

Internett

For å gjøre NVEs informasjon lettere tilgjengelig for brukerne og samtidig spare tid og penger på papir, kopier og utsendelser har vi etablert en aktiv informasjonstjeneste på internett. Tjenesten skal til enhver tid være oppdatert om det som skjer i NVE.

Skriftlig informasjon

Årsberetning, brosjyrer, bøker, rapporter og utredninger er viktige kanaler for å gi bakgrunnsinformasjon om NVEs saksfelt og informere og veilede viktige målgrupper om deres rettigheter og plikter innenfor det lovverket vi forvalter.

Informasjonskampanjer

NVE gjennomfører omfattende massekommunikasjonstiltak ved annonsekampanjer i dags- og ukepresse om enøk. Disse tiltakene er ledd i et langsiktig arbeid med å påvirke folks holdninger til mer effektiv bruk av energi.

Andre

Andre viktige kanaler er video, utstillinger, messer, plakater og diverse trykt materiell.

Vedlegg 2

Retningslinjer for mediehåndtering i NVE

Formål

Hensikten med disse retningslinjene er å sikre at NVEs medieutspill er forankret i vår overordnede strategi. De skal også sikre en enhetlig håndtering av mediesaker i etaten. Mediehåndteringen er en del av NVEs kommunikasjonpolitikk, der det legges vekt på at NVE skal framstå som en åpen, troverdig, synlig og aktiv etat.

Ansvar

Vassdrags- og energidirektøren (VED) er ansvarlig for at mediehåndteringen følger NVEs strategi og politikk for øvrig. I det daglige er det informasjonsdirektøren som har ansvaret for å lede og koordinere arbeidet i nært samarbeid med VED. Mediearbeidet er basert på sterk medvirkning fra avdelingsdirektørene. Det gjelder både for innhenting av mediestoff, tilrettelegging av utspill og uttalelser til mediene. Det er først og fremst VED og avdelingsdirektørene som skal framstå utad. Informasjonsdirektøren kan representere VED og avdelingsdirektørene utad i de tilfeller dette er er avklart med VED og med avdelingsdirektør. I hastesituasjoner der VED og avdelingsdirektør ikke er tilgjengelige, har informasjonsdirektøren fullmakt til å løse sakene etter beste skjønn.

Uttalelsesregler

Som hovedregel skal saksbehandlere, seksjonssjefer og regionsjefer gi faktainformasjon, mens ledelsen, dvs. VED, avdelingsdirektør og informasjonsdirektør, skal uttale seg og gi vurderinger på vegne av etaten.

- VED uttaler seg om store og vanskelige saker, f.eks. av prinsippiell eller politisk karakter
- Avdelingsdirektør uttaler seg og gir vurderinger på vegne av etaten innen sitt arbeidsområde
- Seksjonssjef og regionsjef gir faktainformasjon om saker og gir vurderinger etter avtale med sin avdelingsdirektør
- Saksbehandlere gir faktainformasjon om saker
- Informasjonsdirektør er pressetalsperson i krisesituasjoner for å avlaste ledelsen og uttaler seg for øvrig etter avtale med VED og avdelingsdirektør
- Store medieutspill skal drøftes med VED og informasjonsdirektør for å sikre enighet om budskap og samordne kontaktene innad i NVE og i forhold til OED og viktige samarbeidspartnere

Innhenting og tilrettelegging av stoff

For at NVE skal bli mer aktiv og offensiv i sitt mediearbeid, er det nødvendig at mediutspillene planlegges. Avdelingsdirektørene og seksjons- og regionsjefene har et ansvar for å skaffe oversikt over aktuelle saker som egner seg for medieutspill. Avdelingsmøtene og seksjons- og regionkontormøtene bør benyttes i den sammenheng. Aktuelle saker meldes til informasjonsdirektør.
Informasjonsdirektør sammen med avdelingsdirektør eller seksjons- eller regionsjef samarbeider om å vurdere innfallsvinkel, finne hovedbudskap og gi saken riktig dimensjonering. De skal også vurdere om VED skal trekkes inn i saken eller bare informeres.

Utforming av pressemelding

Saksbehandler lager et grovutkast. Informasjonskontoret bearbeider utkastet som skal godkjennes av seksjons- og regionsjef og avdelingsdirektør.
Avdelingsdirektør og eventuelt seksjonssjef eller regionsjef skal normalt stå som kontaktperson på pressemeldingen. Informasjonskontoret og kontaktpersonene bestemmer i fellesskap når meldingen skal sendes ut. Kontaktpersonene skal være tilgjengelige etter at meldingen er sendt ut.

Før utsending forelegges meldingen for VED og sendes alltid til OED til orientering. Dette er viktig for at statsråden eventuelt skal være orientert om NVEs utspill.
Fagavdelingen orienterer berørte parter, forskningsinstitusjoner, bransjeforeninger, everk etc. etter en vurdering i hvert enkelt tilfelle.
Informasjonskontoret sender meldingen til mediene, NVEs regionkontorer og til samarbeidspartnere for øvrig.

Håndtering av journalister som ringer og spør om saker i NVE

Ved henvendelse fra journalister er tiden en mer kritisk faktor enn ved utspill som NVE styrer selv. Saksbehandlere trenger ikke svare med en gang, men bør be om betenkningstid for å undersøke saken. Avdelingsdirektør, seksjonssjef eller regionsjef skal alltid orienteres dersom en saksbehandler har vært i kontakt med mediene. Store saker skal alltid meldes til VED og informasjonsdirektør.

Evaluering

Tilbakemelding i form av ros og ris skal gis for at etaten skal bli stadig bedre i sitt arbeid med mediene.
Informasjonskontoret skal gi tilbakemelding til VED og avdelingsdirektørene. Avdelingsdirektørene skal gi tilbakemelding til seksjonssjefene og regionsjefene som tilbakemelder til sine medarbeidere.
I tillegg kan informasjonskontoret foreta mer omfattende evalueringer av spesielle prosjekter eller større saker. Likedan kan kontoret følge opp mediedekningen over tid for å se hvilke fagområder og hva slags type stoff som mediene tar opp.

Vedlegg 3

Veiledning om håndtering av mediene

Ta vare på muligheten

Ved å gi opplysninger om vårt arbeid til presse, TV og radio, kan vi øke publikums kunnskaper om NVE. Det er nødvendig for å skape forståelse for vårt arbeid. Vi bør derfor se på hver kontakt med pressen som en mulighet til å gi korrekt informasjon og til å fortelle om det vi mener er viktig.

Korrekt informasjon

Det tar lang tid å bygge opp troverdighet, men den kan rives ned desto hurtigere. Åpenhet og saklig og korrekt informasjon er en forutsetning for å utvikle et godt samarbeid med journalister og andre som arbeider i mediene. Når journalister er på sporet etter nyheter, gir de seg sjelden før de har fått fatt i dem. Får de dem ikke av oss, kontakter de andre som kanskje ikke er så velinformerte. Resultatet kan bli en skjev eller feilaktig framstilling. Ved at vi bidrar med informasjon, øker vi muligheten for at et spørsmål settes inn i riktig sammenheng eller får den innfallsvinkel som vi ønsker.

Vis forståelse for at det haster

Vi skal vise forståelse for at journalister ofte har stramme tidsfrister. Ved å være tilgjengelige og gi rask informasjon eller kommentar, øker vi mulighetene for at vårt syn på saken kommer fram. Alle henvendelser fra mediene skal besvares. Sentralbordet og sekretariatene har et spesielt ansvar for at henvendelser fra mediene formidles raskt.
Spørsmål fra nyhetsjournalister må ofte besvares direkte eller innen kort tid. Samtidig er det viktig å skaffe seg tid til å tenke gjennom spørsmålet, hente fram underlagsinformasjon eller konferere med saksbehandlere, overordnede, informasjonskontoret etc.
En god regel er derfor å be om å få ringe tilbake om f.eks. en halvtime for å kunne gi et tilfredsstillende svar. Ring alltid tilbake når du har lovet det!

Eget initiativ

Det er viktig at vi i størst mulig grad selv tar initiativ for å fortelle om våre saker, selv om innholdet kan være kontroversielt. Når større utredninger, forslag, vedtak etc. er ferdige, skal avdelingene sammen med informasjonskontoret planlegge pressemeldinger, pressekonferanser eller andre måter å informere på. Det er viktig ikke å sende ut materiell som er uinteressant for redaksjonene. De overdynges av stoff, og altfor mange pressemeldinger havner i bøtta.

Rett til å se hva du har sagt

I følge pressens egne regler kan du be om å få vite premissene for intervjusituasjonen og i hvilken sammenheng intervjuet skal brukes, bl.a. hvilke andre som uttaler seg i samme sak.
Du kan kreve å få se det du er sitert på, før artikkelen trykkes. Gjør avtale om dette før intervjuet starter.

Du har ikke krav på å endre:

- overskrifter
- ingress
- mellomtitler
- bildetekster

Du kan be om å få rettet:

- faktiske feil
- feil eller misforståelser i uttalelser som er tillagt deg

Tips om intervjusituasjonen

Avklar type intervju på forhånd, blant annet om det er et fakta- eller meningsintervju. Hvis det er et radiointervju, spør om det er stramt (krever høy presisjon) eller har en slakk form (større muligheter for å gå i detaljer).

Tenk grundig gjennom på forhånd hvilke sentrale poeng du ønsker å få fram i intervjuet!

Vær oppmerksom på journalistens premissetting. Vedkommende vil ofte ha deg til å kommentere sitt utgangspunkt eller sin innfallsvinkel. Det kan du påvirke ved å si at du er uenig i utgangspunktet eller ved rett og slett å ta ditt eget utgangspunkt. Slik blir du mer offensiv.

Vær profesjonell og ikke la deg provosere av nærgående eller ubehagelige spørsmål!

Legg vekt på det sentrale og snakk framfor alt enkelt og forståelig!

Vedlegg 4

Retningslinjer for NVE på Internett

Generelt

All informasjon som legges ut på Internett, skal følge retningslinjene i NVEs kommunikasjonspolitikk. Det betyr at informasjonen skal være tilpasset målgruppen. Det innebærer at den skal dekke et informasjonsbehov hos målgruppen ved å være relevant, aktuell og tilrettelagt.

Ansvar

Informasjonsansvaret for NVEs vevtjeneste skal følge linjeansvaret. Det betyr at det overordnede ansvar for tjenesten ligger hos vassdrags- og energidirektøren. Det daglige ansvaret utøves gjennom informasjonsdirektøren som er ansvarlig redaktør for tjenesten. Informasjonskontoret har utpekt en egen vevredaktør til å følge opp dette ansvaret.

Vevredaktørs oppgaver er å:

- kontrollere at lovverk og policy følges og at vedtatte retningslinjer og standarder praktiseres
- påse at innlegging av stoff følger den struktur som er vedtatt
- avklare tvil når det gjelder hvem som har ansvar for å legge inn stoff på de ulike arbeidsområdene.
- ivareta kontakten og koordinere tekniske utviklingsbehov med drifts-ansvarlig i AIT
- avdekke opplæringsbehov og foreslå tiltak for hele NVE
- vurdere den totale vevtjenesten og foreslå tiltak for videreutvikling av tjenesten

Avdelingsdirektørene har ansvaret for at det til enhver tid ligger ute relevant og oppdatert informasjon om avdelingens virksomhet. Alle avdelinger skal ha en vevansvarlig som har kompetanse på rådgiving, tilrettelegging og innlegging av stoff. Administrasjonsavdelingen har i tillegg utpekt en FoU-ansvarlig som skal dekke dette området spesielt.
Det er naturlig at ansvaret for den rutinemessige innlegging av stoff innenfor den enkelte seksjon ivaretas av seksjonssjefene.

Vevansvarligs oppgaver er å:

- være avdelingsdirektørs rådgiver i spørsmål knyttet til bruk av Internett for formidling av informasjon
- koordinere avdelingens publisering på Internett
- samordne informasjon på tvers av seksjoner og sørge for at vedtatte retnings-linjer og standarder følges
- hjelpe avdelingens ansatte med å tilrettelegge informasjon for bruk på Internett

Vevansvarlig skal ha kompetanse på de verktøy som til enhver tid anvendes. Informasjonskontoret har ansvaret for å legge inn og oppdatere generell informasjon som pressemeldinger, foredrag av direktøren, fakta-ark og oversikt

over samarbeidende institusjoner.

Redaksjonelt ansvar

Generelt gjelder at NVEs vevtjeneste ikke skal benyttes til å framsette ærekrenkende eller fornærmende uttalelser eller på annen måte medvirke til handlinger som er i strid med norsk lov.

Det strafferettslige redaktøransvar

Gjeldende rett på dette feltet er uklar. Ansvaret reguleres av straffelovens § 430 som sier at redaktøren av et blad eller tidskrift straffes med bøter eller fengsel i inntil tre måneder dersom bladet eller tidskriftet offentliggjør noe som ville ha pådratt redaktøren straffeansvar etter en annen lovbestemmelse om han hadde kjent innholdet.

Det er uklart om vevtjenesten kan oppfattes som blad eller tidsskrift.
Kulturdepartementet arbeider med forslag til en lovendering som innebærer at elektronisk publisering skal anses som trykt skrift. NVE har muligens et redaktøransvar dersom publiseringen har klare likhetstrekk med blader eller tidsskrifter. For øvrig er det uklart om vi har et redaktøransvar for det som de ansatte på eget initiativ legger ut på vevtjenesten.

Det sivilrettslige redaktøransvar

Det sivilrettslige redaktøransvar framgår av skadeerstatningslovens §§3 - 6. Bestemmelsen gjelder ærekrenkelse eller krenkelse av privatlivets fred. Hvis krenkelsen finner sted i trykt skrift av noen som har handlet i eierens eller utgivers tjeneste, vil eier eller utgiver bli ansvarlig for den ansattes handling. Trykt skrift må forstås på samme måte som ovenfor.

Opphavsrett

Opphavsrettlige grunnprinsipper gjelder også for publisering på Internett.

Det innebærer at vi må forsikre oss om at det vi legger ut på NVEs vevsider ikke er beskyttet etter åndsverkloven. I så fall må vi sørge for at det blir innhentet nødvendige tillatelse på forhånd.
I utgangspunktet gjelder samme regler for alle typer åndsverk. Disse kan ikke legges ut på Internett uten samtykke fra rettighetshaver. Dette gjelder også fotografisk materiale.
En del offentlige dokumenter som lover, forskrifter, rettsavgjørelser og andre vedtak er unntatt fra vern etter åndsverkloven.

Begrepet "pekeransvar" kan brukes for å beskrive det ansvar som gjelder når man fra NVEs vevsider lager pekere eller lenker (referanser) til andre steder i veven, f.eks til en organisasjon eller til et materiale. Her kan man bli gjort ansvarlig både etter straffeloven og åndsverkloven som om man produserte materialet selv.Ved tvil om pratiseringen av disse regler, bør AJ kontaktes.

Etisk ansvar

I tillegg til det juridiske ansvaret har alle et etisk ansvar for det som legges ut på veven. Det er opplagt at veven ikke skal brukes til å spre rasistisk, kjønnsdiskriminerende, politisk eller livssynsinformasjon.

Kommersiell informasjon, som f.eks. annonsering av kommersielle tjenester, er bare tillatt dersom det er en del av NVEs virksomhet og vedtatt av ledelsen.

Vedlegg 5

Retningslinjer for NVE på intranett

Generelt

All informasjon som legges ut på NVEs intranett, skal følge retningslinjene i NVEs kommunikasjonspolitikk. Det betyr at man skal tilstrebe å tilpasse informasjonen til målgruppen slik at stoffet er mest mulig relevant, aktuelt og tilrettelagt.

Ansvar

Informasjonsansvaret for intranett skal følge linjeansvaret. Det betyr at det overordnede ansvaret for tjenesten ligger hos vassdrags- og energidirektøren. Det daglige ansvaret utøves gjennom informasjonsdirektøren som er ansvarlig redaktør for tjenesten. Den enkelte avdelingsdirektør har ansvaret for at informasjonen på sin avdelings område blir oppdatert. Oppdateringen bør skje av utpekte medarbeidere ved avdelingen, eventuelt seksjonene. Informasjonskontoret har utnevnt en egen vevredaktør til å følge opp sitt overordnede ansvar.

Vevredaktørs oppgave er:

- kontrollere at politikk, retningslinjer og vedtatte standarder følges
- påse at innlegging av stoff følger den strukturen som er vedtatt
- avklare tvil om hvem som har ansvaret for å legge inn stoff på ulike arbeidsområder
- ivareta kontakten og koordinere tekniske utviklingsbehov med driftsansvarlig i AIT
- avklare opplæringsbehov og foreslå tiltak
- vurdere tjenesten og foreslå tiltak for hvordan den skal videreutvikles

Oppdateringsansvar for informasjon

Administrasjonsavdelingen skal oppdatere informasjon innenfor eget ansvarsområde:

- generell informasjon, fellestjenester
- styringsdokumentasjon - strategisk plan, VP, hovedoversikt budsjett, tildelingsbrev,FoU-strategi, IT-sikkerhet/strategi
- lovverk – kort omtale av lover og forordninger og forklaring på hva lovverket regulerer, henvisninger til NL
- sentralt avtaleverk – SPH (hovedavtale, hovedtariffavtale mv.), økonomireglement, bevillingsreglement, reiseregulativer mv. Andre avtaler utenom SPH

- lokalt avtaleverk – lokal lønnspolitikk og personalpolitikk, samarbeidsavtale, økonomi- og innkjøpsinstruks, feltarbeidsavtale, personalreglement osv

- interne retningslinjer – lederhåndbok, prinsipper for ledelse, osv

- blanketter, skjemaer

- FoU-prosjekter, IT i NVE

Informasjonskontoret har redaktøransvaret for NVEs løpende nyhetstjeneste – Kilden. Kontoret skal dessuten oppdatere informasjon om:

- kontorets oppgaver

- kommunikasjonspolitikk og retningslinjer

Alle avdelinger skal rapportere nyheter og hendelser til Kilden. For øvrig skal avdelingene oppdatere informasjon om:

- avdelingenes og seksjonenes oppgaver

- VP- sammendrag på avdelingsnivå

Redaksjonelt og etisk ansvar

Generelt gjelder at intranettjenesten ikke skal benyttes til å framsette ærekrenkende eller fornærmende uttalelser eller på annen måte medvirke til handlinger som er i strid med norsk lov.
I tillegg til det juridiske ansvaret har alle et etisk ansvar for det som legges ut. Det er opplagt at tjenesten ikke skal brukes til å spre rasistisk, kjønnsdiskriminerende, politisk eller livssynsinformasjon.

Teknisk ansvar

AIT har ansvaret for at tjenesten til enhver tid fungerer. Det innbefatter:

- daglig drift av webserver inklusive logging av bruk og feil

- brukerstøtte for oppdatering av informasjon på serveren

- bistand til vedlikehold av tjenester og produkter

- rapportere feil

- utarbeide brukerstatistikker

- bidra til å videreutvikle tjenesten

Vedlegg 6

Retningslinjer for produksjon og distribusjon av trykksaker

Generelt

Alle trykksaker som gis ut av NVE, skal følge retningslinjene i NVEs kommunikasjonspolitikk. Det betyr at informasjonen skal være tilpasset målgruppens informasjonsbehov og være relevant, aktuell og tilrettelagt.

Ansvar

Den enkelte avdeling har det overordnede ansvaret for sin informasjonsvirksomhet blant annet ved å utarbeide en egen informasjonsplan. Informasjonskontoret skal kontaktes når fagavdelingen planlegger å produsere en trykksak. Se for øvrig neste avsnitt "Trinn i arbeidet" og ansvars- og framdriftsmatrisen på side 5.

Informasjonskontoret har ansvaret for koordineringen av NVEs trykksaksproduksjon. I samråd med fagavdelingen utarbeider informasjonkontoret en produksjonsplan som vist på side 6.

Faglig og språklig kvalitetssikring har den enkelte avdeling/seksjon ansvaret for. I enkelte tilfeller kan informasjonskontoret bistå med språklig bearbeiding.

Seksjon for fellesfunksjoner har ansvaret for lagerhold, registrering i bibliotekdatabase og distribusjon/ekspedisjon i henhold til liste fra fagavdelingen eller bestilling fra kunde.

Kostnader

Fagavdelingene dekker kostnader for egne trykksaker. Etatbrosjyrer og årsmelding finansieres av informasjonskontoret. Informasjonkontoret gir råd om den gunstigste produksjonsmetoden

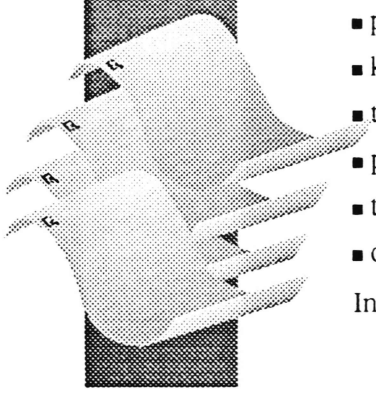
Trinn i arbeidet

1. Beslutning om å utgi en trykksak

Når fagavdelingen har besluttet å utgi en trykksak, skal fagansvarlig ta kontakt med informasjonskontoret for å fastsette:

- målgruppe
- framdriftsplan
- produksjonsmetode
- kvalitet
- trykkemetode
- plassering i serie
- tildeling av nummer
- opplag

Informasjonskontor og fagperson fyller deretter ut produksjonsplanen.



2. Forfatterarbeid

Forfatter skal under skrivearbeidet bruke NVEs mal i Word (rapportmal). I malen er det lagt inn skrifttype og skriftstørrelse for brødtekst og overskriftsnivåer. Det er viktig at layout er i tråd med NVEs grafiske profil. Den grafiske profilen er utarbeidet av et designbyrå og fastsatt av ledelsen. Forfatter må sørge for korrektur og tilpasse budskap og språkbruk til målgruppen.

3. Produksjon

Informasjonskontoret har koordineringsansvaret og sørger for framdriften fra mottatt manus fram til trykkeferdig produkt.

▪ Valg av produksjonsmetode

Produksjon kan foregå på ulike måter, avhengig av valgt kvalitet. Trykksaken kan produseres internt ved kopiering ved vårt kopieringssenter eller ved et eksternt trykkeri. Skal trykksaken til et eksternt trykkeri, kan det være aktuelt å brekke om teksten i en fastsatt layout i et sideombrekkingsprogram. Dette avtales med informasjonskontoret som sørger for videreformidling av oppdraget enten til vårt tegnekontor eller til et eksternt trykkeri/ byrå. Tegnekontoret lager forsidene i henhold til faste maler.

▪ NVEs grafiske profil

Informasjonskontoret har det overordnete ansvaret for at trykksaken er utarbeidet i henhold til vår grafiske profil og layout og skal godkjenne den før trykking. Info skal også formidle kontakten mot trykkeri/intern kopiering.

▪ Bestilling av ekstern trykking

Man skal tilstrebe å bruke NVEs eget kopisenter i størst mulig grad. Ekstern trykkeribestilling gjøres på en behovsmelding i følge instrukser for innkjøpsvirksomhet og leveres til AØ.

4. Publikasjonsdatabase*

Ferdig trykksak leveres til bibliotek som har ansvar for å legge inn opplysninger om publikasjonen på publikasjonsdatabasen.

5. Varemottak

Når varemottak mottar en trykksak, skal ansvarlig medarbeider gi beskjed til informasjonskontoret som kontrollerer at publikasjonen er i orden.

6. Lagerhold*

Seksjon for fellesfunksjoner har ansvar for lagerhold av NVEs trykksaker. Når trykksaken er ferdig trykket/kopiert, skal den bringes fra varemottak til lager. Intern fordeling skjer etter avtalt navneliste. Medarbeider ved lageret har da ansvaret for logistikken og gir beskjed når det er nødvendig med opptrykk.

7. Distribusjon*

Lager/ekspedisjon har ansvar for distribusjon av trykksakene. Fagavdelingen må levere en distribusjons/-bestillingsliste til ekspedisjonen. Ekstern bestilling av en publikasjon leveres til ekspedisjonen som sørges for utsendelse. Publikasjonsdatabasen oppdateres ved uttak og skal gi oversikt over lagerbeholdningen.

**Punktene 4, 6 og 7 er under behandling*

Inndeling av trykksaker

Publikasjoner – inndeling av serien

1. Håndbok

Målgruppe: spesifikt fagmiljø, interessert allmennhet
Kriteriet for utgivelse: gir en utdypende behandling av et tema. Flere forfattere kan samarbeide om en håndbok.
Formell behandling: fortløpende nummerering med mulighet for undernummerering. Får redaksjonell behandling med faglig prosjektleder.

2. Rapport

Målgruppe: bredt fagmiljø, interessert allmennhet
Kriteriet for utgivelse: stort anvendelsesområde, stort opplag
Formell behandling: fortløpende nummerering med mulighet for undernummerering. Brukes på større forskningsdokumentasjon, en samling av oppdragsrapporter o.l. Fast omslagsside.

3. Retningslinjer

Målgruppe: spesifikk målgruppe
Kriteriet for utgivelse: klart definert budskap som omhandler regler man må forholde seg til. Retningslinjer for skjønnsutøvelse, for å treffe vedtak eller bedømme om noen har overholdt loven
Formell behandling: fortløpende nummerering. Fast omslagsside.

4. Veileder

Målgruppe: spesifikk målgruppe, interessert allmennhet
Kriteriet for utgivelse: klart definert budskap. Beskrivelse av framgangsmåte for å søke, planlegge eller utføre konkrete anlegg/tiltak
Formell behandling: fortløpende nummerering. Fast omslagsside.

5. Dokument

Diversegruppe som kan bestå av ulike typer publikasjoner.

- særtrykk
- delrapport/oppdragsrapport/høringsdokument eller lignende

Målgruppe: begrenset, spesifikk målgruppe/oppdragsgiver
Kriteriet for utgivelse: informasjon/dokumentasjon for spesifikk målgruppe
Formell behandling: Fortløpende nummerering. Fast omslagsside. Intern kopiering.

Utenom serie

I helt spesielle tilfeller har NVE behov for å utgi publikasjoner som ikke passer inn i den faste serien.

Øvrige trykksaker

NVE Dialog (faktaark)

Målgruppe: spesifikk målgruppe
Kriteriet for utgivelse: kort, faglig informasjon eller interessante opplysninger på fra to til fire sider. Minimum opplag på 500 eks.
Formell behandling: fortløpende nummerering, fast layout.

Brosjyrer

- Årsmelding
- Etatsbrosjyre (Profilering/generell informasjon om NVE)
  Beskriver tjenester/forskningsområder/arbeidsområder og lignende.
  Fast layout.
- Temabrosjyre Omhandler et spesifikt fagområde – generell informasjon.
  Fast layout.

Kontorskriv

Brev, notat, intern melding, telefaks, lysark (PowerPoint) osv. skrives av den enkelte medarbeider etter faste maler i Word.

Vedlegg 1

A = ansvar
M = medansvar

Ansvars- og framdriftsmatrise ved produksjon av trykksak

Aktivitet / Ansvar	Fagavdeling	Informa-sjonskontor	Tegne-kontor/ ekstern	AØ	AF	Andre
Beslutning om å produsere en trykksak – info kontaktes	A	M				
Produksjons-/framdriftsplan fylles ut	M	A				
Grovmanus	A	M				
Illustrasjoner	A	M				
Språklig bearbeiding – om ønskelig/nødvendig		A				
Ombrekking/formgivning		M	A			
Faglig korrektur	A					
Endelig godkjenning av grafisk profil		A				
Endelig godkjenning av trykksak	A	M				Avdelingsdirektør Informasjonsdirektør
Trykkerikontakt – tilbud		A				
Trykkerikontakt – bestilling				A		
Lager/distribusjon					A	

Ansvars- og framdriftsmatrise ved produksjon av trykksak

AKTIVITET / ANSVAR	Fag-avdeling	Inform-asjons-kontor	Tegnekontor / ekstern formgiver	AØ	AF	Andre
Beslutning om å produsere en trykksak – info kontaktes	A	M				
Produksjons-/ framdriftsplan fylles ut	M	A				
Grovmanus	A	M				
Illustrasjoner	A	M				
Språklig bearbeiding – om ønskelig/ nødvendig		A				
Ombrekking/ formgivning		M	A			
Faglig korrektur	A					
Endelig godkjenning av grafisk profil		A				
Endelig godkjenning av trykksak	A	M				Avdelings-direktør / Informasjons-direktør
Trykkerikontakt ~~- tilbud~~		A		▷		
Trykkerikontakt - bestilling Tilbud				A		
Lager/distr.					A	

A = ansvar M = medansvar

vedlegg 6

Produksjonsplan

Forfatter(e) .....
Arbeidstittel .....
Prosjektleder, fagavdeling .....

Målgruppe: .....
Hensikt: .....
1. Serie: ..... Nr. .....

2. Planlagt omfang
Format (A 4 eller annet) .....
Ca. antall sider .....
Ca. antall figurer .....
Ca. antall fotoer .....
Antall farger .....

3. Produksjon
Manus planlagt skrevet på
(teksbehandlingssystem) .....

Formgivning, innmat
(NVEs layout, annet) .....

Omslag (NVEs layout, annet) .....

Ombrekking, plassering av bilder
(internt, mal, eksternt, annet) .....

4. Framdrift
Planlagt ferdig trykksak ..... dato.....
Kvalitetssikret manus leveres til redaksjonen ..... dato .....
Kvalitetssikret, samlet illustrasjoner/foto ..... dato .....
Gjennomgått manus, retur forfatter ..... dato .....
Korrektur foreligger ..... dato .....
Ombrekking, plassering av illustrasjoner ..... dato .....
Original for trykking foreligger ..... dato .....

Trykksaken er klar til trykking/kopiering
Godkjent dato .....

Forfatter Prosjektleder, fagavdeling Informasjonskontor

.....

Til tegnekontor ☐ Retur Informasjonskontor for godkjenning

Til kopisenter ☐

Signatur informasjonskontor: .....

Kopi til bibliotek ☐

vedlegg 6