

STRATEGISK KOMPETANSEPLAN FOR ØRLAND KOMMUNE 2016 - 2019

DEL 2 – TILTAKSPLAN 2016

Vedtatt Ørland kommunestyre xx.09.2015

1 INNHOLD

2	Malen for tiltaksplanen:	2
3	Inndeling av tiltaksplanen.....	3
4	Tilrettelegging og finansiering av opplæringstiltak.....	3
5	Kompetanseplanens tiltaksdel.....	4
5.1	Kompetanseplanens tiltaksdel – Felles for alle sektorer.....	4
5.2	Kompetanseplanens tiltaksdel - Helse og velferd.....	7
5.3	kompetanseplanens tiltaksdel - NAV.....	9
5.4	Kompetanseplanens tiltaksdel - Oppvekst.....	11
5.5	Kompetanseplanens tiltaksdel - Eiendom og kommunalteknikk	13
5.6	Kompetanseplanens tiltaksdel – Plan og forvaltning.....	15
5.7	Kompetanseplanens tiltaksdel – landbrukskontoret Ørland/Bjugn	16
5.8	Kompetanseplanens tiltaksdel - Infotorget.....	18

Innledning:

2 MALEN FOR TILTAKSPLANEN:

Satsingsområde	Forankring	Ny kompetanse	Tiltak	Målgruppe	Læringsarena
<i>Her setter dere inn satsingsområdet fra den tidligere kartleggingen</i>	<i>Hvor er dette satsingsområdet forankret? (sentrale/lokale vedtak – annet? Dette er viktig i og med at dette er et dokument for hele organisasjonen, også politisk)</i>	<i>Her tar dere utgangspunkt i kompetansebehovet som er skissert i den tidligere kartleggingen.</i>	<i>Her setter dere inn tiltak som skal bidra til at kompetansebehovet dekkes. Tiltakene prioriteres.</i>	<i>Hvem er målgruppen?</i>	<i>Jmf 70-20-10 modellen – hvilken type læringsarena vil være best?</i>
			1		
			2		
			3		
			4		

Iverksetting av de enkelte tiltak i kompetanseplanens handlingsdel blir høsten 2015 og kalenderåret 2016. Det skal være en årlig evaluering og rullering i regi av rådmannsgruppen.

Detaljplanlegging av de enkelte tiltak, herunder kostnad/finansiering, ansvarlig, tidsperspektiv og evaluering settes inn i tiltaksdelen når kompetanseplanen er vedtatt i september.

3 INNDELING AV TILTAKSPLANEN

1. Felles for alle sektorer
2. Helse og velferd
3. NAV Ørland
4. Oppvekst
5. Eiendom og kommunalteknikk
6. Plan og forvaltning
7. Landbrukskontoret Ørland/Bjugn
8. Infotorget

4 TILRETTELEGGING OG FINANSIERING AV OPPLÆRINGSTILTAK

Finansiering av tiltak

Eventuelle kostnader til opplæringstiltak finansieres over avdelingenes egne budsjett eller tilskott / prosjektstøtte fra eksterne. Tverrsektorielle opplæringstiltak finansieres over fellesutgifter – rådmannen.

Permisjon med og uten lønn:

Se bestemmelser nedfelt i Hovedtariffavtale, Hovedavtale (tillitsvalgte), kommunalt permisjonsreglement og arbeidsmiljølov. Ansatte som ikke er pålagt videre/etterutdanning avklarer permisjonsspørsmålene med leder før påmelding.

Lønn etter fullført utdanning:

Se lønnspolitiske retningslinjer og hovedtariffavtalens bestemmelser. Lønnstillegg iht. lønnspolitiske retningslinjer gis når:

- Vedkommende er fast ansatt.
- Kompetansen er relevant for stillingen.
- Etter- og videreutdanningen er avtalt med nærmeste leder.
- Egen avtale utarbeides og signeres.

Støtte til dekning av utgifter (lærebøker, studieavgift, reise/opphold)

Ved pålagt utdanning dekkes alle utgifter. Ved utdanning som er initiert av ansatt, kan det etter søknad til nærmeste leder gis støtte. Muligheten for støtte vurderes opp mot hvor viktig /relevant utdanninga er og avdelingas økonomiske ramme, herunder om det gis ekstern støtte gjennom tilskott.

5 KOMPETANSEPLANENS TILTAKSDEL

5.1 KOMPETANSEPLANENS TILTAKSDEL – FELLES FOR ALLE SEKTORER

Satsingsområde	Forankring	Ny kompetanse	Tiltak	Målgruppe	Lærings- arena
Introduksjon nyansatte – felles del av introduksjonsprogram.	Tiltak nedfelt i arbeidsgiverpolitikken.	- Plikter/krav og rettigheter som ansatt - Kunnskap om hvem er Ørland kommune – se helheten.	Introduksjonsdag – jfr. eget program. Minimum 2 ganger årlig. Hvis behov 1 gang pr. kvartal.	Alle nyansatte i 2015 og 2016 Andre ansatte etter behov	Internt i regi av personal
Folkevalgt-opplæring	Nye folkevalgte fra høsten 2015	- Politikerrollen - Kunnskap om kommunen	KS- folkevalgtprogram – 2 dager	Valgte medlemmer i kommunestyret og komiteene	Lokalt i regi av veileder fra KS
			Presentasjon av kommunen – tjenesteproduksjonen og utfordringer	Valgte medlemmer i kommunestyret og komiteene	Temasamlinger ifm kommunestyre/komiteer
Forvaltningskompetanse – saksbehandling	Lovkrav i bl.a. forvaltningslov/ off.lov. Kommunens etiske retningslinjer og kommunikasjons- strategi	Krav til saksbehandlingen, offentlighet, dokumentasjonsplikt m.m.	Forvaltningskompetanse ½-dagssamling årlig	Saksbehandlere som er nye eller ønsker oppdatering	Internt i regi av infotorget
			Bruken av Ephorte i saksbehandlingen – krav til dokumentasjon – halvårlig – gjennomgang i «vevstua»	Saksbehandlere som er nye eller ønsker oppdatering Andre ansatte etter behov	Internt i regi av infotorget

Informasjons- teknologi		- Datasikkerhet (mobil/pc) – generell systemkompetanse - Officepakken - Fagprogram - Digital kompetanse (bruk av hjemmesider, intranett og sosiale medier)	Halvårlige gjennomganger – maks 1,5 time	Nyansatte og ansatte som ønsker oppdatering	Internt i regi av IT-avd.
			Utvalgte emner i officepakken/fagprogram	Ansatte som bruker officepakken	Oppstartsamling i kombinasjon med selvstudie
			Selvstudie – digital opplæringspakke	Ansatte som bruker ulike fagprogram	Selvstudie
			Opplæring i hvilke verktøy har vi og hvordan publisere og ajourholde. Årlig.	Ledere og ansatte med ansvar for publisering og oppdatering.	Internt i regi av infotorget
Økonomi- styring	Krav iht. budsjett og økonomiplanen med handlingsdel.	- Oppdatert kunnskap om system for å holde oversikt over forbruk og inntekter - Oversikt over ulike tilskuddsordninger det kan søkes om	Årlig gjennomgang av rutiner og verktøy (agresso)	Anvisere og attestanter	Internt i regi av økonomi
			Kurs i hvordan få oversikt over tilskottsordninger for kommunene	Ledere og prosjektansvarlige	Ekstern kursholder
Internkontroll og Helse, miljø og sikkerhet (HMS)	Tiltak nedfelt i arbeidsgiverpolitikken. Arbeidsmiljøloven med forskrift Vedtak i AMU	- Oppdatering ift. regelverk og NAV sitt virkemiddelapparat - Systematikk i oppfølging av sykefravær - Avvik og avvikshåndtering - Retningslinjer vedr vold og trusler	½ HMS-dag - årlig	Ledere, hovedtillitsvalgte og verneombud	Internt i regi av personaltjenesten, Nav arbeidslivssenter og BHT.
			40 timers kurset - lovpålagt	Nye ledere og verneombud	Regionalt i regi av bedriftshelsetj
			Kvartalsvis eller ½ årlige samlinger for verneombud	Alle verneombud	Intern i regi bedriftshelsetj.
			Kompetanseheving/ intern drøfting – hvordan håndtere vold og trusler	Ansatte med meldt behov	Bedriftshelsetj. Prosess i personalmøte
			Kompetanseheving avvik og avvikshåndtering	Ledere og verneombud Melde avvik alle ansatte	Internt i regi av personaltjenesten

Personalarbeid – krav i lov/avtaleverk	Tiltak nedfelt i arbeidsgiverpolitikken. Lov og avtaleverk.	Oppdatert kunnskap om kommunens personalpolitikk og krav i lov/avtaleverk som ledere på forvalte.	Håndtering av disiplinærsaker – dagssamling.	Kommunalsjefer, enhetsledere og	Internt – ekstern kursholder.
			Medbestemmelse og partssamarbeid – krav til partene i Hovedavtale og interne rutiner – årlig, jfr. Hovedavtalens §	Ledere med personalansvar og alle tillitsvalgte	Internt i regi av personal
			Oppdatert kunnskap om arbeidsmiljølovens krav ved Midlertidig tilsetning, herunder vilkår for krav om fast ansettelse	Kommunalsjefer og enhetsledere og hovedtillitsvalgte	Internt i regi av personal
			Oppdatert kunnskap om permisjonsregler og ansettelsesprosess ½ dag - årlig.	Ledere og tillitsvalgte som er nye eller ønsker oppdatering	Internt i regi av personal
Lederutvikling	Tiltak nedfelt i arbeidsgiverpolitikken. Kompetansebehov kartlagt i enkel spørreundersøkelse til ledere på alle nivå.	- Kommunikasjon (formidlings teknikk/evne, motivere og skape mulighetsrom) - Lederstrategier - Prosessledelse (metodikk og hvordan involvere)	Den vanskelige samtalen - 2 halvdager.	Tilbud til enhetsledere og ledere underlagt enhetsleder. Hovedtillitsvalgte.	Internt – med Ekstern kursholder (BHT)
			Prosessledelse – 2 heldager	Tilbud til enhetsledergruppen og andre ansatte som arbeider med prosess/prosjekt	Internt – med Ekstern kursholder
			Lederstrategier og lederrollen – utgangspunkt i KS «Guide for god ledelse».	Alle ledere med personalansvar	Internt – med Ekstern kursholder
Kompetanse- deling	Samhandlende, jfr. verdiplattformen	Dele kompetanse på tvers av sektorer	«Lunspakkemøter» om utvalgte emner av interesse for flere sektorer	Åpent for alle	Internt

5.2 KOMPETANSEPLANENS TILTAKSDEL - HELSE OG VELFERD

Satsingsområde	Forankring	Ny kompetanse	Tiltak	Målgruppe	Lærings- arena
Samhandling	-Ethiske retningslinjer Arbeidsgiverpolitikken «Saman om en bedre kommune»	Samhandlingskompetanse til alle ansatte og tvers av enhetene	1. Etisk refleksjon 2. Intern og ekstern kursing 3. Kunnskapsoverføring til andre	Sykepleier/vernepleier/helsefagarbeider/ergo-fysioterapeut. Alle ansatte innenfor enhetene. Politikere, forskjellige politiske komiteer innenfor Helse og velferd	I enhetene
Rehabilitering	Tiltak forankret i Nasjonale og regionale føringer Arbeidsgiverpolitikken LTV-møter (ledere, tillitsvalgte og verneombud) Work-shop på enkelte områder	• Ansatte endrer arbeidspraksis ved å bruke hverdagsrehabilitering som arbeidsmetode. • Ansatte endrer arbeidspraksis ved å tenke rehabilitering til alle brukergrupper • Kompetanseheving til politikere	1. Videreutdanning i hverdagsrehabilitering. 2. Rehabilitering 3. Kunnskapsoverføring til andre 4. Økt fysioterapeutressurs	Sykepleier/vernepleier/helsefagarbeider/ergo-fysioterapeut. Politikere, forskjellige politiske komiteer innenfor Helse og velferd	Høgskoler, og videregående skoler, egen arbeidsplass
Psykiatri og rus	Tiltak forankret i nasjonale og regionale føringer Arbeidsgiverpolitikken LTV-møter (ledere, tillitsvalgte og verneombud) Work-shop på enkelte områder	• Videreutdanning rus og psykisk helse • Kursing innenfor området	1. Videreutdanning rus og psykisk helse 2. Kunnskapsoverføring til andre 3. Intern og ekstern kursing	Sykepleier/vernepleier/helsefagarbeider/ergo-fysioterapeut. Politikere, forskjellige politiske komiteer innenfor Helse og velferd	Høgskoler, og videregående skoler, egen arbeidsplass

Velferds-teknologi Innovasjon	Tiltak forankret i nasjonale og regionale føringer Arbeidsgiverpolitikken LTV-møter (ledere, tillitsvalgte og verneombud) Work-shop på enkelte områder	• Ansatte endrer arbeidspraksis ved å bruke velferds-teknologi og innovasjon som arbeidsmetode • Videreutdanning innovasjon	1. Økonomiske ressurser til forskjellig verktøy (f.eks GPS) 2. Kunnskapsoverføring til andre 3. Intern og ekstern kursing	Sykepleier/vernepleier/helse-fagarbeider/ergo-fysioterapeut. Politikere, forskjellige politiske komiteer innenfor Helse og velferd	Høgskoler, og videregående skoler, egen arbeidsplass
Helse-fremmende arbeid/forebyggende arbeid	Tiltak forankret i nasjonale, regionale og lokale føringer	• Ny praksis	1. Demensomsorgens ABC 2. Videreutdanning helsesøster/jordmor 3. Helsefremmende tiltak for alle aldersgrupper	Sykepleier/vernepleier/helse-fagarbeider/ergo-fysioterapeut. Politikere, forskjellige politiske komiteer innenfor Helse og velferd	Høgskoler, og videregående skoler, egen arbeidsplass

5.3 KOMPETANSEPLANENS TILTAKSDEL - NAV

Satsingsområde	Forankring	Ny kompetanse	Tiltak	Målgruppe	Lærings- arena
Kartleggingskompetanse og behovsvurderingskompetanse	Virksomhetsplan for NAV Ørland	• Utvikle gode verktøy for bruk i kartleggingssamtaler. • Evne til å «se» hvilke brukere som trenger grundig kartlegging og gjøre en behovsvurdering ut fra dette	• Sette temaet kartlegging og behovsvurdering på dagsorden i plandager og i arbeidshverdagen for øvrig. • Sette av god tid til forberedelse til samtaler og til samtaler. • Opplæring og øvelse i å bruke verktøyene. • Tydelighet i samtaler - hvordan sørge for at bruker har oppfattet det vi sier? • Hvordan bruke MI (motiverende intervju) i kartleggingsøyemed?	Alle ansatte	Internt NAV Bruke etablerte møteplasser
Gruppebasert veiledning og gruppebasert refleksjon	Virksomhetsplan for NAV Ørland	Tilegne oss metoder knytta til gruppebasert veiledning. Tilegne oss metoder knytta til grupperefleksjon i ansattegruppa	Besøk på andre Nav kontor som jobber med grupper evt hospitering Gjennomføre flere grupper ved NAV Ørland som gir oss erfaringskompetanse. Erfaringsutveksling vedr refleksjon som metode Etisk refleksjon i Statusmøtene og i mulighetsmøtet Intern kompetanseoverføring.	Alle ansatte	Internt NAV og besøk hos andre enheter

Utvikling knytta til den enkelte medarbeider sine fagområder.	Virksomhetsplan for NAV Ørland	Kontinuerlig faglig oppdatering	Delta i diskusjoner/refleksjoner som er utviklende og ideskapende for arbeidet ved NAV Ørland Delta i fagnettverk innenfor de områder man jobber på både på statlig og kommunal side. Fagnettverk på andre områder. Kurs knytta til det enkelte fagområdet, f.eks de kurs som arrangeres i regi av fylkesmannen knytta til Lov om sosiale tjenester i NAV og samlinger med tema KVP og kurs/samlinger på statlig side.	Alle ansatte	Internt og deltakelse eksterne kurs og fagnettverk
--	--------------------------------	---------------------------------	--	--------------	--

5.4 KOMPETANSEPLANENS TILTAKSDEL - OPPVEKST

Satsingsområde	Forankring	Ny kompetanse	Tiltak	Målgruppe	Lærings- arena
Organisasjons-utvikling	Tiltak forankret i nasjonale og regionale satsinger.	• Endring av etablert praksis • Den enkeltes praksis – fellesskapets praksis • Endringsledelse • Nettverksarbeid • Lederutvikling og lederkompetanse • Kunnskap om kollektive prosesser • Relasjons-kompetanse • Fagkompetanse	1. Deltakelse i UDIR sin satsing «Veilederkorpset» 2. Ungdomstrinnsatsingen – kompetanseheving fra NTNU og HiST 3. Rektorutdanning 4. Styreverutdanning 5. Arbeid i nettverk 6. Lederkompetanse 7. Etter – og videreutdanning av pedagoger	Alle ansatte Rektorere/ledere Styrere Pedagoger	Høgskoler og egen arbeidsplass
Regning	Nasjonal og kommunal føring knyttet til elevers kompetanse i regning.	• Etter og-videreutdanning • «Kompetanse for kvalitet» UDIR. • Kursing innenfor området • Erfaringsdeling • Nettverk	1. Etterutdanning av lærere 2. Lokale nettverk 3. Kunnskapsoverføring i collegiet og mellom skoler 4. Intern og ekstern kursing 5. Ungdomstrinnsatsinga	Alle ansatte	Høgskoler og egen arbeidsplass
Klasseledelse	Nasjonal og kommunal føring knyttet til elevers kompetanse i regning.	• Etter og-videreutdanning • «Kompetanse for kvalitet» UDIR.	1. Etterutdanning av lærere 2. Lokale nettverk 3. Kunnskapsoverføring i collegiet og mellom skoler 4. Intern og ekstern kursing	Alle ansatte	Høgskoler og egen arbeidsplass

		• Kursing innenfor området • Erfaringsdeling • Nettverk • Ledelse for læring • Mentor-/veilederkompetanse • Lederutvikling • Endringskompetanse	5. Ungdomstrinnsatsinga		
Vurdering for læring	Tiltaket er forankret i nasjonale føringer	• Nettverk • Styrke etablert praksis	1. Kompetanseheving 2. Lokale nettverk 3. Intern/ekstern kursing	Alle lærere	I enhetene
Språkutvikling i barnehagen	Lokalt satsingsområde	• Styrke ansattes kompetanse på systemnivå • TRAS-kompetanse	1. Nettverk på tvers av alle barnehager 2. Kunnskapsoverføring 3. Refleksjonsgrupper	Pedagoger og fagarbeidere	I enhetene
Sosial kompetanse	Lokalt satsingsområde	• Styrking av systemisk arbeid • Relasjonsbasert kompetanse • Kollektive prosesser.	1. Skolering i bruk av nye verktøy 2. Kompetanseheving i forhold til Olweus og Pals. 3. Ungdomstrinnsatsinga	Alle ansatte i barnehage og skole	PPT og enhetene
Barn med særskilte behov	Nasjonal og regional satsingsområde	• Kunnskap om barns utvikling	1. Tverrfaglig samarbeid 2. Nettverk 3. Samhandling barnehage/hjem 4. Kompetanseheving/fagdag	Alle ansatte	Lokale team I enhetene

5.5 KOMPETANSEPLANENS TILTAKSDEL - EIENDOM OG KOMMUNALTEKNIKK

[illegible]

Prosjektstyring Fremdriftskontroll	Vedtatte byggeprosjekt	Kunnskap om bruk av NS-standarder Bedre fremdriftskontroll Holde seg oppdatert på nye regler / standarder	Kurs i NS standarder MS prosjekt og trening i bruk av dette	Byggeleder	Ekstern kurs og intern trening.
SHA i prosjekt	Vedtatte byggeprosjekt	Utøvende SHA-koordinator	Opplæring av uavhengig ansatt i organisasjonen	Person i Prosjekt-Organisasjonen	Ekstern kurs og intern trening
Renhold: fornyelse maskinpark, utstyr for øvrig generelt oppgradering	Krav til renholds standard	Kunne bruke maskinene på riktig måte. Materiell og kunnskap om renholdsmidler	Kurs/ fagdager	Renholdere	Leverandør/ grossist/ egne bygg

5.6 KOMPETANSEPLANENS TILTAKSDEL – PLAN OG FORVALTNING

Satsingsområde	Forankring	Ny kompetanse	Tiltak	Målgruppe	Læringsarena
Legge til rette for kompetanseoverføring mellom medarbeidere internt i kommunen	Læring gjennom praksis - Interne møter - Samhandling med brukerproblem-løsning	Overlappende kompetanse mellom medarbeidere. Felles faglig diskusjonsmøter	Øke kompetanse i tilstøtende arbeidsoppgaver for flere medarbeidere	Alle i enheten	Internt i regi av enheten.
			Fellesmøter for å diskutere spesielle problemstillinger	Alle i enheten	Internt i regi av enheten.
Spisset kompetanseoverføring gjennom samarbeid med andre kommuner	Læring gjennom eksponering fra andre - nettverk	Fortsatt kompetansebygging gjennom diverse nettverk	Plannettverk	Planleggere	Nettverkssamling
			Byggesak nettverk	Byggesaksbehandler	Nettverkssamling
			Kart og GIS nettverk	Kartansvarlig/ Landmåler	Nettverkssamling
Oppdatering ved nye lover og forskrifter	Læring gjennom kurs/etterutdanning	Kurs arrangert ved innføring av nye lover eller forskrifter	Kurs	Alle i enheten	Ekstern kurs

5.7 KOMPETANSEPLANENS TILTAKSDEL – LANDBRUKSKONTORET ØRLAND/BJUGN

Satsingsområde	Forankring	Ny kompetanse	Tiltak	Målgruppe	Læringsarena
Forvaltningsoppgaver	Lovpålagte oppgaver det aller meste	Oppdatering og videreutvikling av eksisterende kompetanse ift. lover og forskrifter	Deltagelse på kurs og fagsamlinger Deltagelse i fagnettverk lokal/regionalt Lage faste temamøter med andre landbrukskontor på Fosen Lage faste møtepunkt for plan/landbruk i Ørland og Bjugn	Ansatte	Kurs/fagsamlinger/temasamlinger arrangert av Fylkesmannen m.fl. , Kurs/fagsamlinger Innovasjon Norge m.fl. Interne kurs Jevnlige møte internt/eksternt
Næringsutvikling		Koordinering/ nettverkskompetanse Prosjektledelse Utarbeidelse av forretningsplan for nye næringer Økonomiforståelse/lesing av landbruksregnskap	Deltagelse på kurs/samlinger	Ansatte	Kurs/samlinger Innovasjon Norge m.fl. Kurs
Miljøoppgaver		Oppdatering og videreutvikling av eksisterende kompetanse ift. lov og forskrifter MOP (Miljøoppfølgingsplan) ØHF	Deltagelse i fagnettverk, bla Naturmangfoldloven, Vannmiljødirektivet Opplæring internt/eksternt	Ansatte	Kurs/samlinger Mattilsynet, Miljødirektoratet, Fylkeskommune, Miljøavdelingen hos Fylkesmannen Tverrfaglig møtepunkt landbruk, plan, Forsvaret, Mattilsynet, Fylkesmannen m.fl.

Organisasjonsutvikling Utvikling av fagmiljø		Nettverksarbeid lokalt/eksternt Arbeidsmiljøutvikling Kommunikasjon mot publikum Omdømmebygging	Møteplasser internt og mot andre det er naturlig å samarbeide med: planavdelingene i Ørland og Bjugn, NLR, TINE, avløserlag, regnskapskontor, faglag m.fl., andre landbrukskontor Bla. avdelingsbesøk Opplæring: Hvordan framstår/oppfattes vi?	Ansatte	Faste møtepunkt: gjennomgang av saker, opplæring: internt –eksternt Internmøter Internt kurs/samlinger Interne samlinger
Annet		Grøfteplanlegging Oppdatering og videreutvikling gårdskart (AR5) Digital kompetanse, bla av ulike databaser/ programmer Excel, GIS, Naturbasen, GISLINK, miljøkommune osv. Prosjektledelse – utvikling av landbrukets hus.	Deltagelse på kurs og samlinger Opplæring og bruk av div. digitale verktøy internt/eksternt Felles kurs/opplæring for plan og landbruk, samt kultursenteret i hva som finnes av kulturminner, naturverdier m.m i den enkelte kommune Overlappende kompetanse	Ansatte	Kurs/samlinger

5.8 KOMPETANSEPLANENS TILTAKSDEL - INFOTORGET

Satsingsområde	Forankring	Ny kompetanse	Tiltak	Målgruppe	Læringsarena
Forvaltningskompetanse	- Daglig behov ifbm saksbehandling og kundebehandling - Vedtatt arbeidsgiverpolitikk - Vedtatte etiske retningslinjer - Kommunens kommunikasjonsstrategi	- Behov for kunnskap om lover og regelverk som regulerer arbeidsoppgaver og saksbehandling i: - offentlig forvaltning generelt i Ørland kommune	- Videreutdanning - Eksterne kurs - Interne kurs	Ansatte Infotorget	Nettbasert Samlingsbasert Desentralisert Relevante kurs og seminarer Kollegaveiledning
Informasjons- og kommunikasjonskompetanse	- Daglig behov ifbm service og kundebehandling - Vedtatt arbeidsgiverpolitikk - OMDØMMEBYGGING - Vedtatte etiske retningslinjer - Kommunens kommunikasjonsstrategi	- Markedsføring - Kommunikasjon og informasjonsfaget - Digital kompetanse, sosiale medier m.m.	- Interne kurs - Eksterne kurs	Ansatte Infotorget	Kollegaveiledning Relevante kurs og seminarer Ekstern utdanning
Servicekompetanse	- Daglig behov ifbm service og kundebehandling - Vedtatt arbeidsgiverpolitikk	- Formell servicekompetanse et behov for alle ansatte i Infotorget - Relevant kursing innenfor service- og kundebehandling - Bedre digital kompetanse	- Interne kurs - Eksterne kurs	Ansatte Infotorget	Relevante kurs og seminarer Kollegaveiledning Nettbasert Samlingsbasert Desentralisert

Stressmestring	• Behov ifbm lav bemanning og til tider stort arbeidspress • Vedtatt arbeidsgiverpolitikk	• Bli bedre på å takle stort arbeidspress i forbindelse med kombinasjon av kundehandling, service og saksbehandling	1. Intern kursdag	Ansatte Infotorget	Internt i regi personaltjenesten i samarbeid med f.eks. Klinikk 5
			2. Gjennomføres 1. halvdel 2016 i samarbeid med personaltjenesten og klinikk 5		