



ULSTEIN KOMMUNE



Handbok for digitale rettleiarar

Ulstein kommune 15.05.2026

Innhold

1. Bakgrunn	3
2. Målgruppe	3
3. Formålet med denne handboka er at du:.....	3
4. Generelle prinsipp	3
5. Teieplikt og behandlingsgrunnlag.....	4
6. Opplæring.....	4
7. Kjøp- og betalingstenester	5
8. Registrering og loggføring	5
9. Nyttige støtteverktøy	6
Teieplikt og personvern – Ulstein kommune.....	7

1. Bakgrunn

I ny nasjonal digitaliseringsstrategi er styrka digital kompetanse og deltaking ein sentral innsatsfaktor for kommunane. Eit av dei viktigaste tiltaka er å tilby digital rettleiing til innbygarane.

Denne handboka skal bidra til å gjere slike tenester trygge og føreseielege.

2. Målgruppe

Tilsette, frivillige og eksterne samarbeidspartar som gir rettleiing og opplæring i digitale tenester til innbygarar i kommunen.

3. Formålet med denne handboka er at du:

- Skaper tillit
- Tek vare på personvernet, både til den du hjelper og ditt eige
- Unngår å kome i etiske dilemma
- Forstår kva rolle du skal ha og ikkje
- Gir ei teneste av god kvalitet til alle innbygarar

4. Generelle prinsipp

Målet er at innbygarane skal meistre dei digitale oppgåvene sjølve. Du skal hjelpe dei med å finne fram, forklare og støtte. Om du ikkje greier å hjelpe dei, skal du ha låg terskel for å vise dei vidare til andre.

Opplæringa di skal vere trygg, enkel og alltid basere seg på behov og nivå.

Mottoa våre er:

Aldri avvise men vise vidare.

Berre peike, ikkje trykke.

Du skal:

- Vere imøtekomande, lyttande og inkluderande
- Peike og forklare
- Sjå bort når passord, kodar og anna personleg informasjon skrivast inn
- Gi teknisk og praktisk rettleiing

Du skal ikkje:

- Be om passord, kodar eller tilgang til sensitiv informasjon
- Dele eigne personlege opplysningar
- Fylle ut og sende inn sensitive skjema på vegner av dei du hjelper
- Bestille billettar eller utføre andre kjøp for dei på nett
- Vurdere vedtak, dokument eller journalar, eller utføre saksbehandling
- Gi dei råd som krev høgare fagkompetanse

5. Teieplikt og behandlingsgrunnlag

Du skal ha signert ei teiepliktserklæring før du kan yte innbyggartenester som dette i kommunen.

Digital rettleiing fell under kommunen sine lovpålagde oppgåver i å sikre innbyggjarar tilgang til offentlege tenester og rettleiingsplikta, med behandlingsgrunnlag i GDPR artikkel 6 nr. 1 bokstav e , og vil derfor ikkje krevje eit samtykke frå frivillige/eksterne medarbeidarar.

6. Opplæring

Du skal gjennomføre gjeldande opplæringspakke for digitale rettleiarar. Innhaldet i opplæringa kan utvikle seg over tid, og kontaktpersonen din i kommunen vil vise deg kva du treng å gjennomføre.

Det blir ikkje forventa at du kan alle detaljar og er ein «digital ekspert», men at du har eit aktivt og oppdatert overblikk over sentrale tenester og viser nysgjerrigheit og vilje til å tileigne deg ny kunnskap ved behov.

Den viktigaste kunnskapen din er å vere eit godt medmenneske, og ha evna til å setje deg inn i andre sin situasjon.

7. Kjøp- og betalingstenester

- Du skal ikkje oppmode til kjøp av tenester eller appar som kostar pengar, men kan hjelpe **dersom nokon uttrykkeleg ber om det**.
- Før du hjelper med kjøp, sjå til at dei forstår **kostnadar og konsekvensar**.
- Dersom nokon ønskjer å opprette tenester med fleire leverandørar (t.d. e-post), skal du opplyse om **fleire alternativ**, utan å favorisere ein bestemt aktør.
- Du kan hjelpe med Vipps og liknande, men informer då at du kan sjå delar av transaksjonshistorikken.
- Du **kan ikkje** hjelpe med banktenester som å betale rekningar eller gjere transaksjonar. Då må dei kontakte banken sin.

8. Registrering og loggføring

Digital rettleiing skal vere eit lågterskel tilbod. Innbygarar skal ikkje måtte legitimere seg og registrerast ved drop-in og tilfeldig oppmøte.

Ved bestilling av time på førehand, blir deltakarar registrerte med namn, e-post og telefonnummer.

Du skal vere merksam på at feil hjelp og informasjon kan få uheldige konsekvensar.

Dersom det oppstår hendingar i etterkant, bør vi kunne spore innbyggarmøtet som låg til grunn.

Ei enkel loggføring er ønskeleg der dette er praktisk mogleg, men då utan namn eller andre personopplysningar.

Du kan loggføre:

- Dato og stad
- Antal deltakarar
- Kven som rettleia
- Kva type rettleiing som vart gitt og om det vart gjort kjøp

9. Nyttige støtteverktøy

Når du må vise dei vidare:

<Her vil lenke til oppslagskatalog kome så snart den er klar>

[Ulstein kommune sin nettstad](#)

Kurs og opplæring:

[E-læring for veiledere i digitale ferdigheter - Digidel](#)

[KS nettressursar til Digihjelpen](#)

[Kakadu](#)

[Hjelp med BankID](#)

Språkhjelp:

[Smartnorsk.no – Lær norsk med kunstig intelligens](#)

[Google Oversetter](#)

[Canva](#)

[ChatGPT](#)

[Tolkenett](#)

Teieplikt og personvern – Ulstein kommune

Alle som utfører tenester eller arbeid for Ulstein kommune er bundne av dei til ei kvar tid gjeldande reglar om teieplikt og personvern.

Eg skjønar at

- ✓ teiepliktige opplysingar ikkje skal gjerast kjent for andre enn den som treng opplysingane til å utføre arbeid for kommunen
- ✓ teiepliktige opplysingar skal oppbevarast på ein trygg måte
- ✓ eg må ha eit tenestleg behov for å gjere søk i kommunen sine system

Eg pliktar å

- ✓ sette meg inn i gjeldande reglar for å kunne oppfylle teieplikta
- ✓ behandle personopplysingar i tråd med gjeldande regelverk
- ✓ kontakte leiar ved tvil om teieplikta eller behandlinga av personopplysinga

Eg er klar over at

- ✓ forsettleg eller aktaust brot på lovbestemt teieplikt kan føre til straffeansvar, jf. straffelova §§ 209, 210 og 211
- ✓ brot på teieplikta eller brot på føresegnene om personopplysingar kan få konsekvensar for mitt arbeidsforhold til kommunen
- ✓ teieplikta gjeld etter at tilknytinga mi til kommunen er avslutta

For meir informasjon sjå for eksempel [Rettleiar om teieplikt, opplysningsrett og opplysningsplikt i forvaltninga](#) med vidare henvisingar.

Ved signering stadfestar du at du har gjort deg kjend med innhaldet i handboka, og at du samstundes seier ja til å følgje teieplikta slik ho er beskriven her.