

## **Kommunikasjonsstrategi 2015-2018**

1. Innledning
2. Mål, visjon og verdier
3. Kommunikasjonsmål
4. Roller og ansvar
5. Forankring

# 1. Innledning

Hver eneste dag kommuniserer Rogaland fylkeskommune med virksomheter, grupper, enkeltpersoner og media. Fylkeskommunen er til stede på mange arenaer, og i både tradisjonelle og nye medier. Dagsorden settes av et mangfold av aktører. God dialog er en forutsetning for et godt forhold mellom fylkeskommunen, kommunene, innbyggere og samarbeidspartnere. Fylkeskommunens legitimitet og omdømme er avhengig av at det er samsvar mellom de forventninger omverdenen har til oss, og kvalitet og omfang på de tjenestene vi leverer.

Denne kommunikasjonsstrategien er et av flere organisatoriske virkemidler for å nå Rogaland fylkeskommunes mål og løse oppgavene våre på en effektiv og god måte.

Kommunikasjonsstrategien tar utgangspunkt i hovedmål, visjon og verdier for fylkeskommunen. Strategien fastsetter kommunikasjonsmål og beskriver hvordan vi skal nå disse målene. Strategien beskriver også ansvar og roller.

Kommunikasjonsstrategien følges opp med en handlingsplan med konkrete tiltak. Handlingsplanen rulleres årlig.

## Målrettet kommunikasjon

Ulike målgrupper krever forskjellig tilnærming. Derfor er det viktig å identifisere målgruppene og velge kanaler, verktøy og metoder tilpasset både kommunikasjonsmålet og mottakeren.

Dette er våre viktigste målgrupper:

- Egne ansatte - våre beste ambassadører - og ansattes organisasjoner
- Elever og lærlinger, samt deres foresatte
- Folkevalgte i fylkeskommunen og kommunene
- Innbyggerne i Rogaland
- Offentlige etater, organisasjoner og institusjoner; kommuner, Fylkesmannen, regionale og nasjonale etater
- Media
- Næringsliv og arbeidsliv
- Kulturinstitusjoner og -organisasjoner
- Frivillige organisasjoner

Dette er våre viktigste kommunikasjonskanaler:

- Våre nettsted (rogfk.no, intranett, alle videregående skoler)
- Sosiale medier (LinkedIn, Facebook og Twitter)
- Personlige møter mellom ansatte, folkevalgte, publikum og presse
- Formelle og uformelle møteplasser
- Media

## Hvem gjelder kommunikasjonsstrategien for

Kommunikasjonsstrategien gjelder for alle som arbeider i Rogaland fylkeskommune. Kommunikasjonsavdelingen har ansvar for at strategien følges opp med årlige handlingsplaner.

## 2. Hovedmål, visjon og verdier

Kommunikasjonsstrategien er forankret i Rogaland fylkeskommunen hovedmål, vår visjon og våre felles verdier.

### Overordnet mål for Rogaland fylkeskommune

Innbyggerne får dekket sine behov for tjenester av god kvalitet innen opplæring, tannhelse, samferdsel, kultur og næringsutvikling.

Vi tar vare på og sikrer utvikling av gode og levedyktige lokalsamfunn i alle deler av Rogaland i samarbeid med kommunene og andre samfunnsaktører.

Vi forvalter menneskelige, økonomiske, kulturelle, natur- og miljøressurser på en helhetlig og framtidsrettet måte.

### Visjonen vår

**Vi utvikler ett godt Rogaland** har et hovedbudskap som er felles for oss alle, og skal bidra til at vi i Rogaland fylkeskommune trekker i samme retning.

### Verdiene våre

Verdiene skal bidra til å bygge opp om legitimitet og tillit til fylkeskommunen gjennom åpenhet, kompetanse og respekt. De sier hva vi er og hva vi ønsker å være. De skal være til støtte i det daglige arbeidet og bidra til at vi når målene våre.

### Vi er åpne

Det betyr at vi er tilgjengelige for innbyggere, samarbeidspartnere og presse. Vi er tydelige og gjennomsiktige i arbeidet vårt og legger til rette for innsyn. Vi er lyttende og inviterer til dialog. Vi gir korrekt og nødvendig informasjon til alle, og kommuniserer presist og forståelig, også i vanskelige spørsmål og saker.

### Vi er kompetente

Det betyr at vi har høy faglig kvalitet på det vi leverer. Vi har god rolleforståelse, og er bevisst forholdet mellom politikk og administrasjon. Vi legger til rette for utvikling i tråd med vår rolle og oppgave i samfunnet. Vi opptreer saklig, redelig og i tråd med lover og regler, og baserer våre handlinger på kunnskap og kompetanse. Vi deler og samarbeider for å oppnå best mulig resultat, og legger vekt på forutsigbarhet og likebehandling

### Vi viser respekt

Det betyr at vi viser forståelse for ulike brukergruppers behov og forutsetninger. Vi respekterer og følger opp politiske vedtak. Vi spiller på lag med organisasjonen og legger til rette for at fylkeskommunen samlet gjør en best mulig jobb. Vi verdsetter mangfold, viser gjensidig respekt for hverandre og møter alle med tydelighet og medmenneskelighet.

### 3. Våre kommunikasjonsmål

Fylkeskommunens kommunikasjonsutfordringer er formulert som fem kommunikasjonsmål. Til hvert av målene er det knyttet flere oppgaver og tiltak. Disse tiltakene er nærmere beskrevet i ulike handlingsplaner.

#### Vi gjør fylkeskommunen lettere å forstå

Det gjør vi ved å

- aktivt kommunisere politiske saker og vedtak
- lage egne kommunikasjonsplaner i store og kompliserte saker
- legge vekt på et klart og tydelig språk i skrift og tale
- formidle fylkeskommunens oppgaver og tjenester på en enkel måte

#### Vi gjør fylkeskommunen synlig

Det gjør vi ved å

- ha en klar grafisk profil som vekker tillit og skaper gjenkjennelse
- publisere oppdatert informasjon og nyheter på fylkeskommunens nettsted
- styrke krisekommunikasjonsberedskapen og legge vekt på tydelig og god kommunikasjon ved kriser og uønskede hendelser
- være aktivt til stede i media med aktuelle og viktige saker

#### Vi legger til rette for dialog og økt selvbetjening

Det gjør vi ved å

- arrangere høringsmøter for å involvere innbyggere, kommuner, næringsliv og andre samarbeidspartnere
- bruke sosiale medier som kanal i innbyggerkontakt
- tilby gode selvbetjeningsløsninger på nett for kommuner, organisasjoner og innbyggere
- gjøre postlister og politiske vedtak lett tilgjengelig

#### Vi gjør våre medarbeidere til gode ambassadører

Det gjør vi ved å

- sikre god rolleforståelse og en klar oppfatning av fylkeskommunens samfunnsoppdrag
- skape trygge og stolte medarbeidere gjennom kompetansebygging
- videreutvikle felles Vi-følelse gjennom faglige og sosiale møteplasser
- legge til rette for å vise fram gode historier og resultater

#### Vi deler kunnskap, kompetanse og erfaringer internt og eksternt

Det gjør vi ved å

- utvikle og dele gode felles verktøy
- delta i interne og eksterne fagnettverk og arbeidsfellesskap
- være rausere i arbeidsprosesser og dele underveis
- ta felles ansvar for god informasjonsflyt internt

## 4. Roller og ansvar

God rolleforståelse og en klar ansvarsdeling er en forutsetning for godt kommunikasjonsarbeid. Alle som arbeider i Rogaland fylkeskommune skal bidra til at fylkeskommunen kommuniserer på en helhetlig og tillitsvekkende måte.

### Fylkesrådmannen

Kommunikasjon er et lederansvar, og fylkesrådmannen har det overordnede kommunikasjonsansvaret i Rogaland fylkeskommune.

### Den enkelte leder

Kommunikasjonsansvaret følger av fagansvaret. Det betyr at ledere for de enkelte fagområder har et særlig ansvar for å sørge for at

- kommunikasjon som virkemiddel integreres i alt faglig arbeid
- kommunikasjonsstrategien følges opp med konkrete planer og tiltak
- kommunikasjonsansvaret er godt kjent for alle medarbeidere

### Alle medarbeidere

Alle medarbeidere har ansvar for å ta i bruk kommunikasjon som virkemiddel i oppgaveløsningen. En oppgave er ikke ferdig før relevante kommunikasjonstiltak er vurdert og eventuelt gjennomført.

### Kommunikasjonsavdelingen

Kommunikasjonsavdelingen har ansvar for å legge til rette for og følge opp intern og eksternt kommunikasjon i fylkeskommunen, med vekt på rådgiving, kompetansebygging og strategisk arbeid.

### Folkevalgte

De folkevalgte utformer politikken og har stor frihet i sin kommunikasjon. Politiske kommentarer og uttalelser i media og i det offentlige rom ligger til det folkevalgte nivået.

Administrasjonen bistår med å formidle fakta i pågående politiske saker og prosjekt, samt formidle politiske vedtak.

## 5. Forankring

Lowverket stiller krav til åpenhet, innsyn, tilgjengelighet og informasjonsplikt. Disse lovene og prinsippene ligger til grunn for kommunikasjonsarbeidet i Rogaland fylkeskommune.

### Kommuneloven

Ifølge kommuneloven § 4 skal ”kommuner og fylkeskommuner drive aktiv informasjon om sin virksomhet. Forholdene skal legges best mulig til rette for offentlig innsyn i den kommunale og fylkeskommunale forvaltningen”.

### Offentleglova

Offentleglova skal bidra til et levende folkestyre ved å sikre allmennheten innsyn i offentlig forvaltning og åpne for å avdekke kritikkverdige forhold. I utgangspunktet er alle dokument sendt til og fra Rogaland fylkeskommune offentlige, og alle har innsynsrett. Alle unntak skal derfor begrunnes med lovhjemmel.

### Meroffentlighetsprinsippet

Rogaland fylkeskommune skal praktisere meroffentlighet. Det innebærer at forvaltningen skal vurdere om vi likevel skal gi innsyn i et dokument, helt eller delvis, selv om det *kan* unntas offentlighet. Prinsippet er en oppfordring om å gi innsyn i tilfeller der det ikke foreligger et reelt og saklig behov for å unnta hele eller deler av dokument fra offentlighet.

### Forvaltningsloven

Forvaltningsloven skal sikre at all saksbehandling skjer på en slik måte at vedtakene som blir fattet, blir utredet på beste måte. Grunnleggende prinsipp som rettssikkerhet, taushetsplikt, partsoffentlighet og habilitet skal sikres.

### Plan- og bygningsloven

#### Andre styrende dokument:

Arbeidsgiverstrategien  
Budsjett 2015 og økonomiplan 2015 - 2018  
Overordnet styringsdokument (ikke ferdig)  
Retningslinjer for mediehandling

