



**Kommunikasjonsstrategi
for Møre og Romsdal
fylkeskommune
- framlegg til vedtak**

Kommunikasjonsstrategi

for Møre og Romsdal fylkeskommune - framlegg til vedtak

Innleiing

Denne kommunikasjonsstrategien gjeld for organisasjonen Møre og Romsdal fylkeskommune. Strategien skal vere eit styringsverktøy for å oppnå kommunikasjonsmåla våre, sikre innsyn i sakshandsaminga og tilgangen på informasjon om rettar, plikter og mulegheiter. Planen skal rullerast årleg. Vår kommunikasjon byggjer på visjon, verdiar og etiske retningslinjer i Møre og Romsdal fylkeskommune. Kommunikasjonsstrategien definerer mål, prinsipp og retningslinjer for kommunikasjonen vår med omverda, og korleis vi skal kommunisere internt i organisasjonen. Vi skal leggje til rette for aktiv dialog, både internt og eksternt. Gjennom å nytte kommunikasjon som verkemiddel, skal vi leggje til rette for demokratisk deltaking, rettstryggleik og samfunnsdebatt.

Omgrep

Informasjon og kommunikasjon har i ulik mening. Vi skil mellom: Informasjon, som er sjølv bodskapen Kommunikasjon, som er prosessen. Kommunikasjon føreset ein tovegs prosess.

Visjon og verdiar

Visjon

Ein tydeleg medspelar

Møre og Romsdal fylkeskommune skal vere ein tydeleg medspelar.

Våre kjerneverdiar er :

- openheit
- respekt
- likeverd
- fellesskap
- medråderett

Ein må tolke og forstå verdiane i høve oppdraget den einskilte driftseining har. Kjerneverdiarne skal ein arbeide vidare med på den einskilte arbeidsplass.

Dette inneber at:

- Vi skal vere ein tydeleg medspelar.
- Vi skal vere tilgjengeleg.
- Vi har ei rolle som demokratisk aktør, regional utviklar og tenesteytar
- Vi skal ha god dialog, spele på lag, yte særvis og vere profesjonelle og fagretta i alt vi gjer.
- Vi skal ha respekt for samfunnsoppdraget vi er gitt.

Gjennom visjonen og verdiane våre skal innbyggjarane, elevane, kommunane, næringsliv og organisasjonsliv, tilsette og andre vi samhandlar med kjenne oss att. Vi skal framstå einskapleg som ein god tenesteytar, regional utviklar og utøvar av styringsrett. Vår visjon og våre verdiar skal binde organisasjonen saman og gje sterkare identitet til heile organisasjonen. Samhandling på tvers i organisasjonen skal redusere avstandane mellom ulike einingar.

Vi har eit unikt og viktig samfunnsoppdrag å forvalte. Vi er avhengig av tillit frå våre tilsette, alle vi samhandlar med og frå innbyggjarane i fylket. Som regional utviklar skal vi vise fram alle einingane våre. Vi treng kvarandre, vi må spele på lag og vi må kommunisere at vi er ein del av same organisasjon.

Openheit

Vi skal vere ein open og tilgjengeleg organisasjon for å sikre, innsyn og fleire innspel, større engasjement og deltaking. Sikre brukarmedverknad ved at så mange som mogleg skal kunne ta del i prosessar og få eigartilhøve til organisasjonen vår og det vi står for. Vi skal ha nettenester som gir reelt innsyn i kven vi, er og kva vi driv med og korleis vi kan samhandle.

Respekt

Alle vi samhandlar med skal møtast med respekt. Vi skal vere ein organisasjon som tek omsyn til og stiller krav til våre brukarar og våre tilsette. Vi skal utføre tenestene våre profesjonelt, og ta omsyn til at ulike brukarar er forskjellige med ulike behov.

Likeverd

Møre og Romsdal fylkeskommune skal vere ein ein organisasjon som ikkje diskriminerar brukarar og tilsette på bakgrunn av faktorar som kjønn, etnisitet, religion, seksuell legning eller funksjonshemmingar. Vi ønskjer å vere ein organisasjon der alle kan føle seg heime, anten som tilsett eller brukar av tenestene våre.

Ansvar for fellesskap

Tilsette i Møre og Romsdal fylkeskommune har eit spesielt samfunnsansvar på vegner av fellesskapet. Vi forvaltar politiske vedtak som påverkar og utviklar samfunnet. Vi har eit spesielt ansvar for utvikle regionen vår som eit attraktivt bu- og arbeidsmarknadsområde. Vi skal og medvirke til fellesskap gjennom nettverksbygging og kunnskapsdeling.

Medraderett

Leiarar, tillitsvalde og tilsette skal samhandle om å tilby og utvikle best mogeleg kvalitet på tenestene våre. Vi skal utvikle kompetente og myndige leiarar - og medarbeidarar. Tillitsvalde skal inviterast inn som utviklingspartnarar i arbeidsprosessar.

Våre verdier føreset at våre tilsette har fagleg innsikt og høg etisk standard. Dette skal ligge til grunn for dei oppgåvene vi løyser.

Mål

Denne planen har eit sett mål for god kommunikasjon. Til kvart mål følgjer ein tiltaks- og handlingsplan med forventat resultat. Måla er at Møre og Romsdal fylkeskommune skal:

- skape og vedlikehalde arenaer for god dialog med interne og eksterne målgruppe.
- ha beredskap for krisekommunikasjon.
- bruke media aktivt i synleggjering av aktivitet.
- vere ein open organisasjon med ei døgnropa forvaltning /ny nettside.
- ha god interninformasjon, både mot grupper i sentraladministrasjonen og i dei ytre etatane/ intranett.
- ha tydeleg og einskapleg budskap/profil.
- ha god og relevant kompetanse på informasjonsarbeid, og samsvar mellom forventningar og ressursar.
- bygge ein sterkare, felles identitet til fylket internt og eksternt.

Strategi

God og relevant kommunikasjon må liggje til grunn for arbeidet vi gjer. Dette er eit leiaransvar. Kommunikasjonsarbeidet skal gjerast synleg i verksemdsplanar/årsplanar. I større prosjekt i regi av Møre og Romsdal fylkeskommune, skal informasjons- og kommunikasjonstiltak/planar bli utarbeidd i samråd med informasjonsseksjonen og bli

integrrert i prosjektplanen.

Kommunikasjonsstrategien skal vere eit strategisk verkemiddel på lik linje med økonomiske, juridiske, fysiske og organisatoriske verkemiddel. Kommunikasjonsstrategien skal vere eit verkty i det daglege arbeidet og leggje eit grunnlag for korleis vi samhandlar.

God informasjon og kommunikasjon er eit av kvalitetskrava til dei tenestene vi leverer. Vår kommunikasjon skal fremje relasjonsbygging og samhandling, kompetanse- og kunnskapsdeling i tråd med visjonen og verdiane våre. Intern og ekstern kommunikasjon skal understøtte kjerneverksemda vår og medverke til at vi kan gi tenester av høg kvalitet.

Opplæring i informasjons- og kommunikasjonsarbeid skal inngå som ein del av Fylkesakademiet. Fylkesakademiet er våre interne arnea for sektorovergripande opplæringstiltak på arbeidsgivar- og organisasjonsområdet. Det er den einskilde leiar sitt ansvar å sørge for at informasjonsansvaret er kjent for dei tilsette i avdelingane. Informasjonsseksjonen er ein del av administrasjonsavdelinga. Seksjonen svarer fylkesrådmannen i faglege spørsmål, og administrasjonssjefen i spørsmål av anna art. Seksjonen skal samarbeide tett med, og vere eit verkty for leiinga. Den skal òg vere ein tilretteleggjar for planlagd og god kommunikasjon imellom og på tvers av einingane i organisasjonen.

Den einskilde eining har ansvaret for innhaldet i relevante publikasjonar og informasjon på nett. Informasjonsseksjonen har redaktøransvar for www.mrfylke.no og tilknytte nettsider. Rektorane har redaktøransvar for den einskilde vidaregåande skole si nettside

Prinsipp for god kommunikasjon:

Openheit	- Vi skal vere open, tydeleg og tilgjengeleg i vår kommunikasjon med omverda
Medverknad	- Vi skal ta involverte partar med på råd i utforming av politikk og tenester
Nå alle	- Vi skal gi aktiv informasjon i rett tid om rettar, plikter og mulegheiter
Heilskap	- Vi skal framstå einskapleg og samordna
Linje	- Kommunikasjonsansvaret følgjer saksansvaret.

Pressekontakt

Tilsette i Møre og Romsdal fylkeskommune kan og bør uttale seg til pressa om saker innafør eige fagområde. Om ein blir kontakta av media, skal ein rutinemessig informere næraste leiar og informasjonsseksjonen. Normalt er det fylkesrådmannen, assisterande fylkesrådmann eller informasjonsseksjonen som uttalar seg på vegner av heile organisasjonen. Journalistar og andre står fritt til å ta kontakt med kven dei vil i organisasjonen. I formidling til media har sakshandsamar eller fagavdelinga ansvar for at det faglege innhaldet er korrekt. Faktiske feil i medieoppslag skal rettast snarast råd. Informasjonsseksjonen har kompetanse på rettleiing i slike saker.

Informasjonsarbeid på politisk nivå

Administrativt og politisk nivå i fylkeskommunen må jobbe målretta saman for å oppnå gode resultat. Administrasjonen skal aktivt formidle framlegg til politiske saker for omverda, når dei er klar for politisk handsaming.

Fylkesordføraren er den fremste representanten for Møre og Romsdal fylkeskommune, og forvaltar ein stor del av organisasjonen sitt samla omdøme. Fylkesordføraren kan nytte informasjonsseksjonen som sørvisorgan på alle relevante område, med unntak av reint partipolitiske saker.

Føresetnader:

Møre og Romsdal fylkeskommune sin kommunikasjon med omverden skal utøvast med bakgrunn i lovverk og prinsipp om god kommunikasjon.

Informasjon er eit leiaransvar, og fylkesrådmannen har det overordna informasjonsansvaret. Linjeleiarar har eit særskilt ansvar for informasjon, men informasjon følgjer saksansvar.

Viktige målgrupper:

- Innbyggjarar i Møre og Romsdal
- Elevar og lærlingar i vidaregåande opplæring i Møre og Romsdal
- Pasientar i tannhelsetenesta
- Ungdom
- Politikarar
- Media
- Kommunar
- Samarbeidspartnarar/ næringslivet/ organisasjonar
- Tilsette

Lovgrunnlag for informasjonsverksemda i Møre og Romsdal fylkeskommune

Fleire lover ligg til grunn for korleis Møre og Romsdal fylkeskommune skal kommunisera med omveda. Lovverket stiller krav til openheit, innsyn, tilgjenge og informasjonsplikt.

Kommunelova:

I følgje kommunelova § 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 eit levande folkestyre ved å sikre ålmenta innsyn i offentleg forvaltning og opne for å avdekkje kritikkverdige forhold. I utgangspunktet er alle dokument sendt til og frå Møre og Romsdal fylkeskommune offentlege, og alle har innsynsrett. Alle unntak skal derfor grunnjevast med lovheimel.

Meiroffentlegheitsprinsippet

Møre og Romsdal fylkeskommune skal praktisere meiroffentlegheit Det inneber at forvaltninga skal vurdere om ein likevel skal gi innsyn i eit dokument, heilt eller delvis, sjølv om det kan takast unna offentlegheit (meiroffentlegheitsprinsippet). Prinsippet er ei oppmoding om å gi innsyn i tilfelle der det ikkje ligg føre eit reelt og sakleg behov for å unnta heile eller delar av dokument frå offentlegheit

Forvaltningslova

Forvaltningslova skal sikra at all sakshandsaming skjer på ein slik måte at vedtaka som vert fatta vert utgreidd på beste måte. Grunnleggjande prinsipp som rettstryggleik, teieplikt, partsoffentlegheit og habilitet skal sikrast. Lova tek også føre seg enkeltvedtak og reglar for klager og klagehandsaming.

Nasjonale planar og organ

Det finst ei rekkje særlover, som td. Arkivlova som stiller utfyllande krav til verksemda. Fleire statlege organ, som Fylkesmannen, Datatilsynet, Sivilombodsmannen m.fl. har oppfølgings- og tilsynsansvar som gjev dei høve til å kome med pålegg som også kan kome inn under informasjonsverksemda til kommunen.

Tiltaksplan/handlingsplan:

Mål:

Møre og Romsdal fylkeskommune skal skape og vedlikehalde arenaer for god dialog med interne og eksterne målgrupper.

Kvifor:

- Oppnå større deltaking, interesse og engasjement for Møre og Romsdal fylkeskommune som regionalpolitisk organ, tenesteytar og regional utviklingsaktør.
- Styrkje partnarsskap med andre og sikre kunnskap om utfordringar og problemstillingar som ein i fellesskap kan å løyse.

Tiltak	Ansvar
Vere ein tilretteggar for dialog mellom anna ved å etablere og vedlikehalde møteplassar	Alle
Delta på arenaer der vår kompetanse og kunnskap er ønska.	Alle
Byggje kunnskap og identitet til organisasjonen og regionen til alle innbyggjarar gjennom fylkesmagasinet SPOR.	Fylkesrådmannen har det redaksjonelle ansvaret. informasjonsseksjonen har det operasjonelle ansvaret, og dei einskilde avdelingane har ansvar for å kome med innspel til artiklar i SPOR.
Eiga nettavis for Møre og Romsdal fylkeskommune, der ein publiserer artiklar frå ytre einingar, politisk miljø og det administrative nivået.	informasjonsseksjonen
Vidareføre og utvikle ungweb som møteplass og kommunikasjonskanal for ungdom, i første rekkje elevar og lærlingar i vidaregåande opplæring.	Utdanningsavdelinga
Opprette verkty for virtuell samhandling, jfr. Musktererprosjektet	Infoseksjonen/IT

Forventa resultat

- Auka kunnskap om og kjennskap til organisasjonen Møre og Romsdal fylkeskommune.
- Styrkje organisasjonen sitt omdømme.
- Styrkje demokratisk deltaking og engasjement.
- Meir synleg organisasjon.

Mål

Møre og Romsdal fylkeskommune skal ha ein beredskap for kriser, inkludert krisekommunikasjon.

Kvifor:

Kriser er ein situasjon eller ei utvikling som avvik frå det som er normalt. Kriser oppstår brått og uventa, og krev rask reaksjon og handling. Ein god beredskapsplan med krisekommunikasjon er ingen garanti for god handtering, men den kan vere eit hjelpemiddel for å kunne koordinere informasjonen best mulig. Ein plan som syner ansvarsdeling, kommunikasjonskanalar og retningslinjer vil gje organisasjonen moglegheit til å handle raskt.

Tiltak	Ansvar
Utarbeide ein kriseberedskapsplan med krisekommunikasjon for Møre og Romsdal fylkeskommune	Fylkesrådmannen

Forventa resultat:

Det er utarbeidd ein krisekommunikasjonsplan som kan setjast i verk når situasjonen oppstår. Planen vil gjere at vi kan vere operative og handtere krisa på ein rask, ryddig og tydeleg måte.

Mål:

Møre og Romsdal fylkeskommune skal bruke media aktivt i synleggjering av aktivitet i fylket.

Kvifor:

Media er både ei viktig målgruppe og ein viktig kanal for Møre og Romsdal fylkeskommune. Gjennom å nytte media aktivt i synleggjering av aktiviteten i fylket, skaper vi legitimitet, kunnskap og engasjement for det arbeidet vi gjer. Gjennom å framstå einskapleg vil vi synleggjere avsendar betre.

informasjonsseksjonen skal vere sentraladministrasjonen sin kanal ut til media. Gjennom å nytte denne kanalen vil vi sikre at informasjonen som blir sendt ut har eit tydeleg budskap knytt til Møre og Romsdal fylkeskommune sin profil.

Ytre einingar har høve til til å nytte informasjonsseksjonen for å få rettleiing i mediefaglege spørsmål og nå ut i media med saker. Om ein vel å handtere mediekontakt sjølv, skal informasjonsseksjonen informerast om dette gjennom kopi av pressemelding, presseinvitasjon etc. Dette for å sikre at utspel i media også blir kommunisert inn i organisasjonen og opp til leiinga.

Tiltak	Ansvar
Det skal utarbeidast ein mediarettleiar for kontakt med media. Denne skal innehalde tips og råd om mediehandtering, malar for korleis ein skriv pressemeldingar, presseinvitasjonar, kronikkar etc.	Alle/informasjonsseksjonen
Møre og Romsdal fylkeskommune skal ha oversikt over mediebialetet og dekning av saker frå organisasjonen. Det skal opprettast ei god medieovervakingssteneste..	informasjonsseksjonen
Det blir gjennomført internopplæring informasjons- og kommunikasjonsarbeid, der medhandtering inngår	Fylkesakademiet/informasjonsseksjonen

Forventa resultat:

- Organisasjonen står fram heilskapleg, med tydeleg budskap til målgruppene.
- Éin kanal ut gjer oss til ein tydeleg avsendar
- Høgare informasjonsfagleg kvalitet på vår kontakt med omverda
- Meir kunnskap om korleis Møre og Romsdal fylkeskommune vert omtala i media

Mål:

Møre og Romsdal fylkeskommune skal vere ein open organisasjon med ei døgnopa offentleg forvaltning.

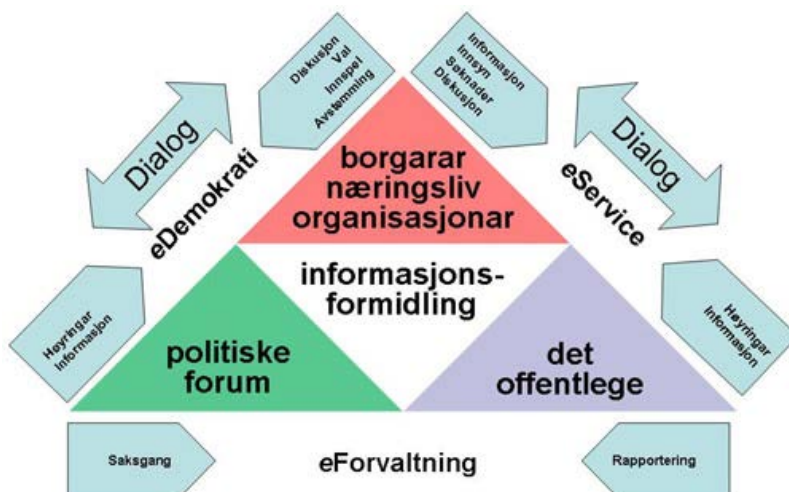
Kvifor:

Ny teknologi og ei samfunnsutvikling som set krav om døgnopa offentlegheit. Eit av hovudmåla i eNorge 2009 er ein samordna og brukartilpassa offentleg sektor. Det heiter mellom anna: *"Informasjonsteknologi skal understøtte utvikling av en offentlig sektor som leverer best mulig tjenester for ressursene den disponerer. Innbyggernes og næringslivets behov skal stå i sentrum for utviklingen av det digitale Norge."* (Moderniseringsdepartementet 2009)

- Nye brukarorienterte inter- og intranettjenester som er basert på openheit, opne standardar og ein filosofi om kontinuerleg vidareutvikling.
- Oppfylle krav til ei døgnopa offentleg forvaltning (eNorge 2009)

Den døgnopne offentlege forvaltninga stettar behovet for dialog mellom det offentlege og dei eksterne samarbeidspartane i eit triangel av eDemokrati, eService og eForvaltning. Dette kan

visast i følgjande figur.



Tiltak	Ansvar
Nye brukarorienterte nett-tenester både på internett og intranett. Legge til rette for to-vegskommunikasjon.	informasjonsseksjonen/IT
Eit ope intranett	informasjonsseksjonen/IT
Nettsider tilpassa digital sjølvbetjening	informasjonsseksjonen/IT/arkiv
Vurdere nye digitale kommunikasjonskanalar (td. Chat, sms, inforobot)	informasjonsseksjonen/IT
Tilrettelagt for universell utforming (krav i samsvar med Norge.no)	informasjonsseksjonen/IT
Samle alle fylkeskommunale nettsider under same tekniske plattform. (Move to MoRe, hoppid.no, Godhelse).	informasjonsseksjonen/IT
Bilettdatabase for lagring og tilgang på bilete til bruk i heile organisasjonen.	Alle/informasjonsseksjonen
Webansvarleg med kunnskap om publisering i alle avdelingar/ytre einingar.	Alle einingar

Forventa resultat:

- Ein døgnopen, tilgjengeleg og utviklingsorientert organisasjon.
- Ein god tenesteleverandør, med brukarane i fokus.
- Godt utvikla interne informasjonstenester som gjer det enklare å gjere rette val.

Mål:

Møre og Romsdal fylkeskommune skal ha god intern informasjon, både mot grupper internt i sentraladministrasjonen og dei ytre etatane.

Kvifor:

Ein kontinuerleg og god informasjonsstraum er livsnerven i ein levande organisasjon. Leiarar kan ikkje setje i verk gode tiltak utan at medarbeidarane er kjende med mål og meining. Dei tilsette kan ikkje gjere ein god tenesteproduksjon utan å vere kjende med styringssignala frå leiinga. Om Møre og Romsdal fylkeskommune skal ha truverde i dei ytre etatane, er det naudsynt at dei vedtaka som vert fatta vert signalisert ut, og at det er rom for innspel og samhandling.

Tiltak	Ansvar
--------	--------

Jamlege avdelings-/einingsmøte, der medarbeidarane vert orientert.	Linjeleiar
God intern opplæring av tilsette i organisasjonen, samt anna fagleg opplæring.	Linjeleiar + Fylkesakademiet
Intranettsider som legg godt til rette for informasjonstuveksling	informasjonsseksjonen
Aktiv bruk av informasjonsskjerm i vestibylen i sentraladministrasjonen og i ytre einingar, med informasjon frå Møre og Romsdal fylkeskommune si nettavis.	informasjonsseksjonen/IT
Samordne og betre informasjonsgrunnlaget for leiarar, vurdere innføring av eit heilskapleg informasjonsleiingssystem	Administrasjonsavdelinga

Forventa resultat:

- Orienterte medarbeidarar som har grunnlag for å utføre arbeidet sitt på ein god måte, og ta avgjerder i tråd med Møre og Romsdal fylkeskommune sine mål.
- Ein godt samordna organisasjon.

Mål:

Møre og Romsdal fylkeskommune skal ha ein tydeleg og einskapleg bodskap/profil

Kvifor:

Om Møre og Romsdal fylkeskommune skal lukkast med å framstå med ein eigen identitet, er det naudsynt at vi i kontakt med omverda framstår einskapeleg og samordna.

Tiltak	ansvar
Ny grafisk profil, som skal spegle fylket sin identitet.	informasjonsseksjonen
Einskaplege malar for pp-presentasjonar, trykksaker etc. til bruk i heile organisasjonen (malane skal vere tilgjengeleg og skal kunne tilpassast einingane og målgruppa).	informasjonsseksjonen
Samle formell utgåande kontakt med media i infoavdelinga.	Alle/informasjonsseksjonen
Sette ned arbeidsgruppe for å avklare roller og handlingrom for ytre einingar og sentral-administrasjonen når det gjeld kommunikasjon.	informasjonsseksjonen, utdanningsavdelinga, tannhelse.
Alt kjøp av ekstern reklame og pr-tenester skal gå via informasjonsseksjonen	Alle/informasjonsseksjonen
Interne identitetsbyggjande opplæringsprogram	Personalseksjonen

Forventa resultat:

Auka kunnskap om fylket. Ein tydelegare identitet og betra omdøme på sikt.

Mål:

Møre og Romsdal fylkeskommune skal ha god og relevant kompetanse om – og tilstrekkelege ressursar innan - informasjonsarbeid

Kvifor

For å sikre kvaliteten på informasjonsarbeid

Tiltak	Ansvar
Internopplæring eller rekruttering av formell informasjonskompetanse i informasjonsseksjonen	fylkesrådmannen
Internopplæringstilbod i informasjonsarbeid	informasjonsseksjonen

Forventa resultat:

God kvalitet på vår kommunikasjon både internt og eksternt.

Kritiske suksessfaktorar for kommunikasjonsarbeidet

- At øvste leiding tek i bruk og stiller krav om at planen skal nyttast i hele organisasjonen.
- At kommunikasjonsstrategien vert gjort kjend og tilgjengeleg for alle tilsette i organisasjonen.
- At ein har nok ressursar avsett til å arbeide aktivt med kommunikasjon både i informasjonsseksjonen og i avdelingane/einingane.

Moment til komande rullering

* Vurdere tettare kobling mot fylkesplanen.

* Vurdere skarpere rollefordeling mellom linje/stab og informasjonsseksjonen.