



Dokumentnamn: Rutin och vägledning vid kontakt med medier

Beslutad av:Kommunikationschef Cornelia
Dannert**Gäller för:**Äldre samt vård- och
omsorgsförvaltningen**Diarienummer:****[Nummer]****Datum och paragraf för
beslutet:**

2024-02-21

Dokumentsort:

Rutin

Giltighetstid:

Tills vidare

Senast reviderad:**[Datum]****Dokumentansvarig:**Ulrika Nandra,
pressansvarig
kommunikatör**Bilagor:**

Rutin och vägledning vid kontakt med medier

Syftet

Att chefer och medarbetare ska veta vad som gäller vid mediakontakter samt ge stödjande underlag inför intervjuer.

Stödjande dokument

Göteborgs Stads handbok för press och media. Göteborgs Stads policy för kommunikation i staden.

Stadens förhållningssätt till media

Vi är en kommunikativ organisation och media ska snabbt kunna komma i kontakt med en tjänsteperson inom Göteborgs Stad som har ansvar eller kompetens i en sakfråga. Vi ska informera och kommunicera proaktivt, sakligt och vänligt när det gäller såväl positiva som negativa budskap.

Media har en viktig roll i den kommunala demokratin. När du pratar med media kan du bidra till att stärka demokratin genom att du berättar om din verksamhet på ett sakligt, faktabaserat och transparent sätt. Både chefer och medarbetare kan uttala sig i media.

Policyn i Göteborgs Stad är följande:

- » Vi ser journalister som allmänhetens förlängda arm och en viktig aktör i den kommunala demokratin.
- » Vi lämnar ut allmänna handlingar snabbt och korrekt enligt offentlighetsprincipen.
- » Vi anstränger oss för att snabbt svara på medias frågor.
- » När vi är i kontakt med media uppträder vi sakligt och opartiskt. Vi bemöter alla journalister vänligt och korrekt.

» Personer i ledande befattningar är medvetna om att eventuella negativa och generaliserande omdömen om medias bevakning kan försvåra medias arbete.

Ur Göteborgs Stads handbok för press och media.

När medier tar kontakt

När journalister kontaktar förvaltningen för att få information är det viktigt att säkerställa att den information vi ger är korrekt. Tänk på att informera din närmaste chef samt kommunikationsavdelningen som kan hjälpa till att samordna mediekontakterna, ge stöd och förbereda inför eventuell intervju.

Ibland behövs samordning inom förvaltningen och frågorna kan ibland även beröra fler förvaltningar och då kan vi behöva ta fram gemensam information.

I äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen informerar vi varandra vid mediekontakter enligt den ordning som tabellen visar. Grundprincipen är att informera sin närmaste chef.

Roll	Informerar till:
Medarbetare. <i>Meddelarfrihet gäller alltid*</i>	Närmaste chef
Enhetschef	Verksamhetschef/Avdelningschef samt pressansvarig kommunikatör
Avdelningschef	Gör en bedömning om frågan: 1) kan beröra flera enheter eller förvaltningar 2) innebär att fler bör få information, exempelvis vid: - mer komplicerade frågor - allvarliga händelser - frågor som kan eskalera eller - intern eller extern information 3) Informerar kommunikationschef, pressansvarig kommunikatör, och övriga i förvaltningsledningen vid behov.
Förvaltningsdirektör	Gör en bedömning om nämnden bör informeras för kännedom om allvarliga eller känsliga händelser inför eventuell publicering.

Observera att alla offentligt anställda omfattas av yttrandefrihet och **meddelarfrihet. Det innebär att du alltid har rätt att kontakta medier, eller svara när du själv blir kontaktad. Journalister är skyldiga att ge anonymitet, dvs **meddelarskydd**. Att efterforska vem som pratat med en journalist är ett brott.*

Lämna ut handlingar

När en journalist begär ut en handling ska du lämna över den så snart som möjligt. Varje handläggare får lämna ut en handling förutsatt att sekretessbedömning och maskning av handlingen görs. Registrator och jurister kan stötta i arbetet med maskning och sekretessbedömning. I vissa fall tar förvaltningen ut en avgift vid utlämnande av handlingar. Information om Göteborgs Stads avgifter finns på intranätet under styrande dokument: ärendehantering.

Enligt offentlighetsprincipen har såväl medier som allmänheten rätt att ta del av offentliga handlingar utan att meddela sitt syfte. Organisationen ska skyndsamt lämna ut allmänna handlingar till den som ber om det. Om du känner dig osäker, vänd dig till din chef eller **enheten för kansli och arkiv** för dina frågor:

aldrevardomsorg@aldrevardomsorg.goteborg.se

Information om Göteborgs Stads rutin för hantering av begäran om utlämnande av allmänna handlingar finns på Digitala navet och Dokument- och ärendehantering.

Meddelarskydd

Alla anställda inom offentlig förvaltning har som privatpersoner rätt att kontakta media. Meddelarskyddet ger rätten att anonymt, utan risk för straff eller andra repressalier, lämna uppgifter till media i publiceringssyfte.

Den tjänsteperson som vill lämna uppgifter har rätt att vara anonym och få ett så kallat meddelarskydd. Journalister har då tystnadsplikt och får inte avslöja sina källor och är skyldiga att ge anonymitet. Meddelarskyddet innebär även att myndigheter och allmänna organ inte får försöka ta reda på vem som lämnat uppgifterna. Sådan efterforskning är ett brott.

Vem ska genomföra intervjun?

Som medarbetare kan du ibland vara mer insatt i en viss fråga än din chef och då kan du vara den som är bäst lämpad att göra en intervju. Men som medarbetare är du aldrig skyldig att ställa upp på en intervju, du kan alltid hänvisa till din chef när du blir uppringd av en journalist. Det är viktigt att du förbereder dig noga och tänker igenom vad som är viktigt att få fram under intervjun.

Inför intervjutillfället

Förbered dig väl genom att ha läst på och ha aktuella fakta redo och fundera på vad journalisten behöver veta för att förstå helheten. Tänk igenom relevanta budskap för att rapporteringen ska bli så korrekt som möjligt. Checklistan nedan hjälper dig att komma igång.

Rätt person

Kommunikationsansvaret följer verksamhetsansvaret. Om du inte har sakkunskap – hänvisa reportern till den medarbetare eller chef som ansvarar för frågan.

Red ut förutsättningarna

Fråga journalisten: ”Kontaktar du mig för att få fakta och bakgrundsinformation eller för en intervju?” Skillnaden är att en bakgrundsintervju är till för att journalisten kan behöva lära sig mer om ett ämne och utifrån den se om det finns något att gå vidare med. Det som kommer fram i en bakgrundsintervju skrivs inte nödvändigtvis ut utan används som stöd när journalisten jobbar fram sin nyhet. Du kan dock bli citerad i båda intervjuerna. Be gärna om att få läsa citaten så att fakta stämmer.

Fråga gärna om deadline.

Du kan få hjälp

Pressansvarig kommunikator kan hjälpa till vid mediekontakter och förberedelser inför intervjun. Din chef är också ett viktigt stöd. Ta hjälp om du känner dig osäker.

Skyndsam hantering

Intervjuer behöver förberedas, men försök hitta någon tid samma dag om det gäller en kortare intervju. Ring alltid tillbaka som du har lovat. Media har snäva produktionstider, låt inte en journalist vänta länge på svar.

Frågorna i förväg

Vad ska intervjun handla om? Be att få reda på ungefär vilka frågor som kommer att ställas. Det är ofta bra med betänketid. Be att få ringa upp – kom överens om en tid för återkoppling. Var alltid beredd på följdfrågor.

Faktaunderlag

Ta fram det faktaunderlag du behöver för att kunna svara på frågor. En sammanställning med frågor och svar gör dig väl förberedd. Kontakta kommunikationsavdelningen så hjälper de dig.

Budskap

Det är alltid bra att tänka igenom innan vad du vill att läsarna/lyssnarna/tittarna ska veta efter intervjun. Formulera gärna det viktigaste budskapet redan innan intervjun och ta gärna stöd av pressansvarig kommunikator. Om det finns en kommunikationsplan framtagen – använd den.

TÄNK PÅ: Varje kontakt med medier är en möjlighet att nå ut med information om stadens tjänster och verksamheter till våra målgrupper.

Under intervjun

Var enkel och saklig

Tänk på att använda ett enkelt och inkluderande språk, undvik facktermer. Var saklig och konkret och hjälp journalisten att förklara din verksamhet för läsarna/lyssnarna/tittarna.

Det är en del av den kommunala demokratin. Påminn dig om Göteborgs Stads förhållningssätt "vi bryr oss" och "vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för."

Tala sanning

Om du känner dig pressad av journalistens frågor ökar risken för att du inte ger korrekta svar. Gissa inte, spekulera inte och tala alltid sanning. Använd inte "inga kommentarer".

Om du inte vet svaret på frågan – säg det och be att få återkomma. Om du av andra skäl bedömer att det inte är möjligt eller lämpligt att svara på frågan som den är ställd – förklara hur du tänker, eller be att få kolla upp frågan och återkomma.

Behåll lugnet

Du och reportern har olika roller. Reporterns uppdrag är att förmedla nyheter men också att granska verksamheten kritiskt och ställa skarpa frågor. Reportern är ofta stressad på grund av deadline. Försök att inte smittas av reporterns stress.

Visa medkänsla

Om något har blivit fel – säg som det är. Det är okej att visa den medkänsla du känner gentemot de som har drabbats eller berörs av situationen.

Visa lösningarna

Visa vad ni gör för att komma till rätta med problemet, om det finns ett sådant. Berätta om eventuella konkreta åtgärder som vidtagits eller planeras.

Efter intervjun

Kontrollera citat

Be att få granska fakta så att uppgifterna du lämnat är korrekta och att citaten är rätt uppfattade. Du kan inte kräva att få läsa citat eller faktagranska, men oftast finns möjlighet till detta. Du kan inte heller förvänta dig att få läsa hela artikeln före publicering.

Ha koll på publicering och utvärdera

Vad gick bra och vad kan förbättras till nästa gång? Gå igenom intervjun efter publicering och utvärdera din insats. Vid eventuella faktafel eller om dina citat var felaktigt återgivna bör media kontaktas för rättelse. Vänd dig till din pressansvarige kommunikatör eller kommunikationschef för hjälp. Granskningsnämnden tar emot anmälningar av public service, (Sr, Svt) och utreder om inslagen inte varit opartiska eller sakliga.

"Off the record"

Tänk på att det finns inget ”off the record”. Journalisten har rätt att använda det som framkommer under intervjutillfället även när inspelning eller intervjun är avslutad.

