

Dokumentnamn: Förvaltningen för funktionsstöds rutin för mediakontakter			
Beslutad av: AC Kvalitet och styrning	Gäller för: [Text]	Diarienummer: [Nummer]	Datum och paragraf för beslutet: 2021-01-04
Dokumentsort: Rutin	Giltighetstid: 2027-01-04	Senast reviderad: [25-02-25]	Dokumentansvarig: Helena Munther
Bilagor: [Bilagor]			

Rutin för mediakontakter

Förvaltningen för funktionsstöd

Syftet med denna rutin

Syftet med rutinen för mediakontakter är att ange förhållningssätt, ansvar och roller samt goda råd kring förvaltningens medierelationer. Den är också en viktig grund för att samordna kontakterna med media.

Vem omfattas av rutinen

Denna rutin gäller tillsvidare för chefer och medarbetare på Förvaltningen för funktionsstöd

Koppling till andra styrande dokument

Rutinen bygger på Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation.

Kontakter med media ska präglas av öppenhet och proaktivitet

Medierna spelar en viktig roll i den kommunala demokratin. De är förmedlare av information, opinionsbildare och kritiska granskare av den kommunala verksamheten. Förvaltningen för funktionsstöd strävar efter att ha goda kontakter med media.

I enlighet med Göteborgs stads kommunikationspolicy ska Förvaltningen för funktionsstöds kontakter med media präglas av öppenhet och proaktivitet. Det innebär att media snabbt ska kunna komma i kontakt med den tjänsteperson som har ansvar eller kompetens i en sakfråga. Vi ska alltid informera och kommunicera proaktivt och sakligt när det gäller såväl positiva som negativa budskap.

Förvaltningen för funktionsstöd ska ligga i framkant vad det gäller att debattera och föra dialog kring funktionsrättsfrågor och om vår verksamhet. Vi prioriterar att omvärldsbevaka och bidrar i samhällsdebatten genom att snabbt ge kommentarer och information i media för att belysa våra frågor och nå våra målgrupper. Vi bidrar med kompetens och ger faktabaserad information för att ge en korrekt och nyanserad bild av verksamheten och våra frågor.

Kommunikationsenheten hjälper gärna till om du i din verksamhet vill kommunicera och berätta om din verksamhet – för samordning och samarbete.

Chefers och medarbetares förhållningssätt till media

- 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 har kontakter med medierna uppträder vi sakligt och opartiskt. Vi bemöter alla journalister vänligt och korrekt – även när budskapet är negativt.
- Den som har negativa erfarenheter av mediekontakter tar stöd av sin chef gällande fortsatt agerande. Det finns alltid möjlighet att få stöd av kommunikationsenheten.
- Personer i ledande befattningar är medvetna om att negativa och generaliserande omdömen om medias bevakning kan försvåra medias arbete.

Ansvar för mediakontakter ingår i verksamhetsansvaret

I Göteborgs Stad använder vi inte särskilt utsedda, generella presstalespersoner. Istället är det den som ansvarar för en fråga eller verksamhet som ska besvara frågor. Mediakontakter ingår i chefsuppdraget på Förvaltningen för funktionsstöd.

Media vill ofta tala med experter och sakkunniga, hellre än med chefer, och i sådana fall kan chefen ge i uppdrag åt sin medarbetare att besvara frågorna. Det är bra om detta är uppgjort mellan chef och medarbetare utifrån de frågor medarbetaren ansvarar för. En medarbetare kan av olika skäl vilja avstå från mediakontakter. Utifrån arbetsgivarens arbetsmiljöansvar och ansvar att leda och fördela arbetet är det chefen som gör denna avvägning.

Så gör du om du blir kontaktad av en journalist

- Ta reda på vilka frågor journalisten har. Då kan du avgöra om det är du eller någon annan som är bäst lämpad att svara.
- Be att få återkomma om du behöver kolla fakta, eller tänka igenom svar och hur du vill formulera dig. Anteckna namn och kontaktuppgifter och kom överens med journalisten när ni ska prata vidare. Tänk på att journalisten ofta har en kort deadline att passa. Därför behöver du svara snabbt, oftast inom de närmsta timmarna.
- Fundera över de tre viktigaste sakerna du vill säga.
- Säg som det är, även om något har blivit fel. Medge problem och bekräfta det som hänt.
- Visa empati för dem som berörs. Tänk på Göteborgs Stads förhållningssätt "vi bryr oss" och "vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för".
- Undvik att gissa och spekulera kring fakta och tala alltid sanning.
- Peka framåt: Beskriv vad vi gör för att åtgärda problemet.
- Var enkel och begriplig, behåll lugnet.
- Undvik "inga kommentarer".
- Tänk på att informera din närmaste chef om du blir kontaktad av en journalist.
- Ta kontakt med kommunikatörerna som kan ge dig stöd inför intervjun: kommunikation@funktionsstod.goteborg.se
- Fler tips och råd finns i [Göteborgs Stads mediehandbok](#) på Digitala navet.

Kommunikationsenhetens roll

Kommunikatörernas arbete ska kännetecknas av öppenhet, delaktighet och proaktivitet och ta sin utgångspunkt i Göteborgs Stads kommunikationspolicy och riktlinje för kommunikation. I förvaltningens kontakter med media medför detta att kommunikatörerna:

- Kommunikationsenheten hjälper gärna alla som vill kommunicera och berätta om sin verksamhet.
- Bidrar till en aktiv och proaktiv information och kommunikation.
- Driver frågor om öppenhet och tillgänglighet som en del av organisationskulturen.
- Tränar och utbildar chefer och medarbetare i sina verksamheter så att dessa får kunskaper och verktyg att leva upp till kraven i lagstiftningen och mediernas förväntningar.
- Tränar och utbildar chefer och medarbetare i sina verksamheter så att dessa blir trygga och förberedda i sina roller som talespersoner.
- Ska behandla alla medier lika och inte favorisera någon enskild journalist.

Du kan alltid vända sig till kommunikationsenheten för stöd. Kommunikationsenheten erbjuder regelbundet medieträning.

Lagar och regler

Kommunen har enligt lag skyldighet att tillhandahålla information. Förvaltningen för funktionsstöd kommunicerar enligt det som är reglerat i lag. Utöver tryckfrihetsförordningen och yttrandefrihetsgrundlagen är lagar som särskilt berör kommunikation och kontakten med media följande:

Förvaltningslagen säger att varje myndighet ska lämna upplysningar, vägledning, råd och annan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Frågor ska besvaras så snart som möjligt.

Offentlighetsprincipen innebär att allmänheten och medierna har rätt till insyn i kommunens verksamhet. Organisationen ska skyndsamt lämna ut allmänna handlingar till den som ber om det.

Meddelarfrihet innehas av alla anställda inom Göteborgs Stad och innebär en rättighet, men ingen skyldighet, att kontakta och lämna upplysningar till media. Det innebär också att du har rätten att vara anonym och att du är garanterad källskydd i kontakten med media. Det är enligt lag förbjudet att efterforska källor.

I **offentlighets- och sekretesslagen** framgår när rätten att meddela och offentliggöra uppgifter gäller och vilka undantag som finns. Ibland kan man behöva pröva om de uppgifter som efterfrågas av media är sekretessbelagda. Om du är osäker på vilka uppgifter som kan lämnas ut – kontakta din närmsta chef eller kontakta enheten Informations- och ärendehantering inom avdelningen Stab, kommunikation och säkerhet.

Språklagen säger att klarspråk innebär att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Syftet är att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå information från myndigheter.

Mer information om offentlighetsprincipen och sekretess hittar du hos Regeringskansliet:
www.regeringen.se/informationsmaterial/2013/01/offentlighetsprincipen-och-sekretess

Stöd vid mediekontakter

Vi ska vara öppna och tillgängliga mot media och journalisters frågor och svara skyndsamt. Det är bra att förbereda sig inför en intervju genom att ta reda på vad som hänt och vad vi gör åt saken. Du kan alltid höra av dig till kommunikationsenheten om du behöver stöd.

Tänk på det här när du ska förbereda ett svar till media:

1. Medge problem och bekräfta det som hänt.
2. Visa empati. Påminn dig om Göteborgs Stads förhållningssätt "vi bryr oss" och "vi vet vårt uppdrag och vem vi är till för".
3. Undvik att gissa och spekulera gällande fakta och tala alltid sanning.
4. Peka framåt: Berätta om lösningen. Beskriv vad vi gör för att åtgärda problemet.
5. Var enkel och begriplig, behåll lugnet och undvik ”inga kommentarer”.
6. Fler tips och råd finns i [Göteborgs Stads mediehandbok](#) på intranätet.

Granskning av verksamheten

Vid en mediegranskning av förvaltningen uppträder vi ärligt och öppet i alla kontakter.

Genom att ställa tre frågor och besvara dessa skapas överblick och struktur:

1. Vad är det som har hänt? - Kartlägg skeendet och definiera problemet.
2. Hur kunde det hända? Vilka regler eller rutiner har brutit? Beror problemet på den mänskliga faktorn eller är felet orsakat av tekniska problem? När orsaken är klarlagd väcks nya frågor som du behöver kunna besvara. Ta hjälp.
3. Vad gör vi åt problemet? - Gör en realistisk åtgärdsplan som visar hur ni rättar till det som gått fel, även om orsaken till problemet är att en enskild medarbetare ensam agerat felaktigt.

Informera internt om granskningen som görs och prioritera information till kommunikationsenheten för stöd och samordning. Förvaltningens kommunikationschef eller motsvarande informerar stadsledningskontoret enligt [Rutin för samordning vid granskning](#).

Vid granskningar som berör flera förvaltningar eller bolag koordinerar stadsledningskontoret vid behov förberedelserna och säkerställer att kommunstyrelsen ges relevant information.

Pressmeddelanden och presskonferenser

Förvaltningen för funktionsstöd använder det nyhetsrum på webben som används av förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad – MyNewsdesk. Det använder vi för att skicka pressmeddelanden och analysera utfallet. Förvaltningens kommunikationschef ansvarar för funktionen.

Presskonferens anordnas vid behov av kommunikationsenheten.