

## Riktlinjer för mediakontakter

### Inledning

Eskilstuna kommunkoncern spelar en viktig roll för alla som bor och verkar i kommunen. Koncernen är huvudman för flera grundläggande samhällsfunktioner och bevakas därför aktivt av media. Medierna har till uppgift att bevaka och rapportera om det som inträffar i samhället. Aktiva och väl fungerande medier är viktiga och grundläggande delar av det demokratiska systemet. Det är därför viktigt att våra mediekontakter präglas av kommunikationens kännetecken; professionalism, tydlighet, respekt, invånarfokus och helhetssyn.

Syftet med dessa riktlinjer för mediakontakter är att tydliggöra grundläggande förhållningssätt, vårt kommunikationssystem för mediakontakter, och ansvarsfördelningen.

### Grundläggande lagstiftning

Offentlighetsprincipen innebär att alla medborgare har rätt att söka och få information. Den ger också allmänhet och media rätt att ta del av allmänna handlingar som inte skyddas av sekretess.

I den svenska grundlagen finns också meddelarfriheten inskriven, vilket innebär att alla anställda i offentlig förvaltning har rätt att kontakta massmedia anonymt eller öppet för att lämna upplysningar för publicering.

### Mål och syfte

Kommunikationspolicyn anger mål för kommunikationsarbetet. Målen ska vara vägledande även för kontakter med media.

### Kommunikationsmål för demokratikommunikation

Invånarna ska uppleva att det är lätt att ha insyn i och vara delaktiga i den demokratiska processen.

### Delmål för mediakontakter

- Det ska vara enkelt för media att ta del av allmänna handlingar, oavsett om de är i pappersform eller digital form.

- Lokal media ska tidigt i beslutsprocessen få information om frågor som är av större intresse för invånarna.
- Det ska vara lätt att få kontakt med förtroendevalda och tjänstemän som är ansvariga för hantering av ärenden.

### **Kommunikationsmål för uppdrag och tjänster**

Brukare och kunder ska uppleva att det är lätt att få information om kommunkoncernens uppdrag, tjänster och åtaganden, att det är lätt komma i kontakt med verksamheterna och att de får ett gott bemötande.

Delmål för mediakontakter:

- Vi ska aktivt informera media om kommunens verksamheter, aktuella händelser och resultat.
- Vi ska aktivt informera media om större avvikelser som är av allmänt intresse, även om det kan leda till negativ publicitet.
- Media ska uppleva att det är lätt att få kontakt med ansvariga chefer och sakkunniga.

### **Kommunikationsmål för intern kommunikation**

Alla medarbetare ska förstå sin roll i helheten, det egna uppdraget, vara delaktiga i verksamhetens utformning och utveckling samt ha tillgång till den information som behövs för att fullgöra sitt uppdrag.

Delmål för mediakontakter:

- Internkommunikation och mediakontakter bör så långt som möjligt samordnas. Medarbetare ska få information om händelser och förändringar som har stor betydelse för deras arbetssituation direkt från ansvarig chef, och i möjligaste mån före media.

### **Kommunikationsmål för kriskommunikation**

Medarbetare och invånare ska vid en kris känna sig trygga med hur krisen hanteras.

Delmål för mediakontakter:

- Kommunikation med media ska ha högsta prioritet vid krissituationer.
- Kontaktytor och talespersoner ska vara tydliga för media.

## **Målgrupper**

Inom målgruppen media ingår tidningar, radio, TV och sociala medier.

### **Primära målgrupper**

Lokal media

De medier som har störst räckvidd i Eskilstuna ska prioriteras före andra i krissituationer.

## Sekundära målgrupper

Branschmedia

Medier som bevakar sakområden eller företräder särintressen.

Riksmedia

Medier med nationell täckning

Internationell media

Medier utanför Sverige

## Kännetecken vid mediakontakter

### Professionalism

Ett professionellt kommunikationsarbete innebär att det är planerat och förutseende samtidigt som vi har beredskap att agera snabbt.

Kommunen ska vara tidigt ute med information. Vi ska ta egna initiativ och förutse vilka skeenden och händelser som kommer att få medialt intresse. Vi ska prioritera lokal media, men även arbeta aktivt mot riksmedia, branschmedia och i vissa fall internationell media.

Respektive förvaltning och bolag ansvarar för att medarbetare som arbetar med utlämnande av handlingar har nödvändiga kunskaper i Offentlighetsprincipen och Sekretesslagen. Vi ska skyndsamt lämna ut uppgifter i pappersform och digital form.

Chefer och sakkunniga ska ha kunskaper om medias villkor och kunna möta media och hantera frågor på ett professionellt sätt.

### Tydlighet

Vi ska ha en öppen attityd till media, beredskap för att kommunicera händelser och beslut samt besvara frågor sakligt, snabbt, tydligt och korrekt.

Vi ska säga som det är och inte dölja fakta som kan uppfattas som negativa. Massmediernas arbete med att spegla och granska verksamheter ska underlättas.

### Respekt

Vi ska ha ett gott och respektfullt bemötande. Vi ska visa hänsyn till medias arbetsvillkor, där en journalist ska kunna bevaka många olika sakområden och leverera material före deadlines.

Det innebär att vi ska bidra med fakta i sakfrågor och att medias frågor ska besvaras skyndsamt, eller att vi lämnar besked om när svar kan levereras.

### Invånarfokus

Beslut och händelser som berör många invånare ska alltid kommuniceras till media. Fokus ska ligga på vad invånarna väntas ha för frågeställningar.

## Helhetssyn

Kommunikation med media ska bygga på helhetssyn och så långt som möjligt vara samordnad mellan olika aktörer inom kommunkoncernen.

## Kommunikationssystem: Pressmeddelanden, pressinbjudan och presskonferenser

### Pressmeddelanden

Pressmeddelanden ska användas när kommunkoncernen har behov av att informera media om händelser i kommunen. Det ska finnas ett påtagligt nyhetsvärde och de ska utformas utifrån de frågeställningar som journalisterna förväntas ha. De ska vara tydliga, lättlästa och svara på frågor som vad, var, när, hur, vem/vilka och varför. Det ska alltid anges minst en kontaktperson med kontaktuppgifter i pressmeddelandet.

Kontaktpersonen/erna ska vara tillgängliga för medias frågor när pressmeddelandet skickas ut.

### Pressinbjudan

Pressinbjudan kan användas när media bjuds in att närvara vid exempelvis invigningar eller arrangemang. Om en pressinbjudan har skickats ut ska det finnas beredskap att ta emot media och nyckelpersoner ska vara beredda att svara på frågor från media.

### Presskonferenser

En pressinbjudan kan även avse en presskonferens. Presskonferenser arrangeras när mer komplexa frågor ska förklaras eller vid händelser som väntas ge stor påverkan för många Eskilstunabor. Det kan även vara aktuellt med presskonferenser i samband med att politiska beslut fattas, exempelvis i anslutning till nämndmöten. Inför en presskonferens ska ingen extern kommunikationsinsats göras, däremot kan det vara nödvändigt med intern kommunikation. Presskonferenserna ska endast vara öppna för media. Finns intresse från allmänhet ska särskilda informationsmöten hållas. Media är alltid välkomna på öppna möten för allmänheten.

### Pressrum

Alla pressmeddelanden och pressinbjudningar från kommunens förvaltningar ska publiceras i kommunens pressrum på eskilstuna.se. I pressrummet ska det finnas högupplösta bilder som media kan använda för publicering. Där ska också finnas pressbilder på alla nämndordföranden, förvaltningschefer och direktörer.

Kommunikationsstrategen på respektive förvaltning ansvarar för att uppgifterna i pressrummet är aktuella.

## Ansvarsfördelning

Förvaltningarna, bolagen och dess enheter har ett decentraliserat kommunikationsansvar för sina respektive verksamheter. Kunskapen om den egna verksamheten och lokala förhållanden kommuniceras bäst av personer som befinner sig nära verksamheten, har en god överblick över vad som gäller vid varje tidpunkt, samt har ett tydligt uppdrag och mandat.

Enskilda medarbetare ska uppmuntras att medverka i kontakter med media. Det är värdefullt att specialister och experter inom olika verksamheter bidrar med kunskap om sina specialområden och erfarenheter. Att inneha en befattning innebär även en skyldighet att kunna besvara frågor gällande sitt ansvarsområde. Alla som uttalar sig i Eskilstunas kommunkoncerns namn måste respektera att de företräder hela organisationen.

Ingen ska känna sig tvingad att mot sin vilja medverka i media. Alla medarbetare har möjlighet att överlämna mediekontakterna till sin chef. Det är däremot viktigt att chefer och handläggare är beredda att aktivt samarbeta med media.

Chefer och medarbetare ska motverka att brukare och kunder blir intervjuade, fotograferade eller filmade mot sin vilja när de deltar i kommunens verksamheter. Detta är särskilt viktigt när det gäller barn, personer med skyddad identitet samt inom verksamheter inom hälso- och sjukvården.

Medarbetare och chefer kan söka stöd för presskontakter hos sin chef och/eller kommunikationsstrateg.

Vid allvarigare kriser kan det finnas skäl att utse en talesperson som är ansvarig för alla kontakter med media.

Kommunfullmäktiges presidium samt nämndordföranden har viktiga roller och ska uttala sig å kommunens vägnar om aktuella händelser och situationer inom sina respektive ansvarsområden. Ordföranden kan även uttala sig tillsammans med ansvarig förvaltningschef/bolagschef alt sakkunnig tjänsteman.

Uttalanden som handlar om politiska viljeinriktningar innan beslut är fattade ska hanteras inom ramen för respektive parti. Det gäller i allmänhet även för presskonferenser där flera politiska företrädare från ett parti eller flera partier deltar.

## Utvärdering

Pressmeddelanden och presskonferenser utvärderas genom att följa upp vilken exponering i media som insatsen gett. Ansvaret ligger hos respektive förvaltning/bolag. Ett verktyg för detta är kommunens mediabevakningstjänst.

Vid behov görs även en årlig medieanalys för att utvärdera hur kommunen och/eller Eskilstuna har skildrats i media. Ansvaret ligger på kommunledningskontoret.

## Meddelarfrihet

Offentliga anställda omfattas av den grundlagsskyddade meddelarfriheten som innebär att den som lämnat ut uppgifter för publicering i en tryckt skrift, radio eller tv är fri från ansvar. Den som använder sig av rättigheten har också rätt till anonymitetsskydd. Media får inte röja sin källa, utom i vissa preciserade fall när det handlar om brottslig verksamhet. Chefer, medarbetare och förtroendevalda i kommunen får inte heller efterforska vem som lämnat information till media.

Det finns emellertid områden där meddelarfrihet inte råder. Det avser till exempel sekretesskyddade uppgifter inom hälso- och sjukvården, socialtjänsten, förskola och skola.