



## // RETNINGSLINJER FOR MEDIEHÅNTERING

Oppdatert juni 2016

*”Det er et lederansvar å sette statens kommunikasjonspolitik ut i livet, og topplederne har et særskilt ansvar. Kommunikasjon er et virkemiddel på lik linje med andre virkemidler for at staten skal nå ønskede resultater og må integreres tidlig i arbeidsprosessene.»*

Fra statens kommunikasjonspolitik, vedtatt 16.10.2009

### Hvem svarer på hva i media?

Alle som svarer på vegne av NAV i media, må være godt forberedt. Disse retningslinjene skal være til hjelp og støtte for ledere, talspersoner og kommunikasjonsrådgivere. Talspersoner må kjenne retningslinjene, gjennomgå medietrening og vedlikeholde kunnskapen. Spørsmål om mediehåndtering eller medietrening rettes til Kommunikasjonsavdelingen i direktoratet.

Retningslinjene angir rammer, valg og ansvarsfordeling i henvendelser fra media til Arbeids- og velferdsetaten. Hver leder har i tillegg ansvar for proaktiv kommunikasjon om sine områder, jf. linjeansvaret, samt koordinering av mediesaker i partnerskapet med kommunene.

#### 1. Rammer for hvordan vi jobber med media

##### 1.1. NAVs virksomhetsstrategi og verdier

NAVs mediehåndtering skal underbygge verdiene tydelig, til stede og løsningsdyktig. Dette betyr at vi med et klart språk skal gi tydelige svar i saker vi har ansvar for. Vi skal være til stede og svare raskt, og vise at vi vil finne løsninger for våre brukere. Vi skal bruke de anledningene mediekontakten gir oss til å vise fram resultater av NAVs arbeid. I vår kommunikasjon i mediene skal vi legge vekt på målene om flere i arbeid, bedre brukeropplevelser og økt kompetanse.

##### 1.2. Den statlige kommunikasjonspolitikken

Etaten er forpliktet av den statlige kommunikasjonspolitikken og håndterer media i tråd med dennes mål og prinsipper. De fleste kommuner har likelydende politikk på området.

Målene er at innbyggerne skal:

- 1) få korrekt og klar informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter
- 2) ha tilgang til informasjon om statens virksomhet
- 3) inviteres til å delta i utformingen av politikk, ordninger og tjenester

Prinsipper for god kommunikasjon:

- 1) **Åpenhet:** I vår kommunikasjon med brukerne skal vi være åpne, tydelige og tilgjengelige. Vi praktiserer meroffentlighet. Med ”tilgjengelig” mener vi å svare media raskt.
- 2) **Medvirkning:** Ta berørte brukere med på råd og involvere dem i utforming av politikk og tjenester. For at våre brukere skal kunne delta i utforming av tjenester, må vi drive en aktiv kommunikasjon og synliggjøre hvordan vi utvikler oss, og hvordan de kan bidra.
- 3) **Nå alle:** Sørg for at relevant informasjon når fram til alle berørte. NAV har mange brukere, og plikter å informere om saker som berører dem i relevante medier og kanaler.
- 4) **Aktiv:** Gi informasjon om rettigheter, plikter og muligheter aktivt og i tide. Endringer på våre områder kan få store konsekvenser for brukerne. Vi må være tidlig ute med viktig informasjon, og svare media raskt for å få med våre råd og meninger i saken.
- 5) **Helhet:** NAV skal svare helhetlig, og det er viktig med god koordinering. Vi skal ha én talsperson i saken. Å svare raskt skal ikke gå på bekostning av å gi kvalitativt gode svar.
- 6) **Linje:** Til grunn for gjennomføring av kommunikasjonspolitikken ligger linjeprinsippet. Kommunikasjonsansvaret følger saksansvaret.

## 2. Valg av talsperson

### 2.1 Når saksansvaret er gitt

Å kommunisere med media er en del av lederansvaret. Den som har ansvar for å oppnå resultater på et område, har etter linjeprinsippet også ansvaret for kommunikasjonen og for å håndtere mediehenvendelser på området. Ansvarlig direktør kan delegere talspersonrollen til en underordnet leder, men fortsatt ha ansvaret for saken selv. Saken kan også eskaleres til ansvarlig direktør på fylke, resultatområde eller direktorat, dersom ansvarlig leder eller kommunikasjonsavdelingen anbefaler dette.

### 2.2. Når saksansvaret er delt mellom flere enheter og/eller linjer

Noen mediasaker går på tvers av flere enheter eller linjer og kan eskalere eller endre seg underveis. Da kan det oppstå usikkerhet om hvem som har saksansvaret. Det viktigste er å ivareta helhetsprinsippet og sørge for at NAV kan gi ett fullstendig svar i saken. I slike tilfeller skal vi legge vekt på hvilken enhet/linje som enten/eller:

1. har behandlet den delen av saken som i størst grad utsettes for kritikk
2. eier størstedelen av saken
3. har håndtert saken sist

Kommunikasjonsavdelingen ved pressevakt vil så raskt som mulig gjøre denne vurderingen i samråd med faste kontaktpersoner utpekt av direktørene i avdelingene i direktoratet.

Nettopp fordi dette er saker som innebærer delt eierskap, må ledere være forberedt på både å svare i saker de ikke har fullt ansvar for, og å la andre svare i saker de har et delansvar for. Det er viktig at vi raskt kan svare media som ett NAV. «Vi-holdning» på tvers skal prege våre svar.

Den som får ansvaret for å svare i den aktuelle saken, har ansvar for å innhente relevante opplysninger fra andre berørte enheter. Disse enhetene må prioritere å bidra med nødvendig informasjon i saken.

### **2.3 Andre hensyn i valget av talsperson**

I samråd med Kommunikasjonsavdelingen kan også følgende kriterier vektlegges:

- 1) **Kompetente medarbeidere** – Mediesaker kan være god internkommunikasjon for NAV. Å vise fram dyktige medarbeidere som svarer godt, skaper stolthet og motivasjon internt.
- 2) **NAV som ekspert** – På noen prioriterte områder bruker vi faste fagpersoner for å underbygge NAVs ekspertrolle.

## **3. Policy i enkeltsaker ([se lenke for mer informasjon om policy i enkeltsaker](#))**

### **3.1 Hovedregel: Vi uttaler oss når vi er fritatt fra taushetsplikt**

Vi kommenterer som hovedregel enkeltsaker når vi er fritatt fra taushetsplikten. Som offentlig etat skal vi være åpne om hvordan vi behandler enkeltsaker og praktiserer regelverket. Målet med å kommentere sakene er å bedre tillitsforholdet mellom oss og offentligheten ved å bidra til å opplyse saken.

### **3.2 Unntak fra hovedregelen**

Hvis vi fritas fra taushetsplikten, men likevel avstår fra å kommentere, skal dette begrunnes i den konkrete saken. Det kan for eksempel skyldes hensynet til barn eller andre parter, brukeren selv – eller at hovedansvaret ligger hos andre. Vi skal uansett sette oss inn i den konkrete saken og si noe generelt om regelverket, tjenesten, eller vår praksis på området. Se unntaksbeskrivelser i policyen for enkeltsaker.

Vi kommenterer aldri den konkrete saken når vi ikke er fritatt, men sier noe generelt om regelverket, tjenesten, eller vår praksis på området. I vår uttalelse skal vi presisere at brukeren ikke har fritatt oss fra taushetsplikten, og at vi derfor ikke kan si noe konkret i saken.

Ikke kommenterer / kommenterer saken

Vi er ikke fritatt fra taushetsplikten, men hvis saken er allment kjent og det ikke vil være unødig belastende for brukeren, kan direktoratet vurdere å bekrefte eller korrigere informasjon i saken.	Vi er fritatt fra taushetsplikten, vi setter oss inn i saken, og kommenterer den.
Vi er ikke fritatt fra taushetsplikten, og kommenterer derfor ikke den konkrete saken. Vi gir likevel en generell kommentar.	Vi er fritatt fra taushetsplikten, men velger pga unntaksbeskrivelser å ikke kommentere denne konkrete saken. Vi gir likevel en generell kommentar.

Ikke fritatt / fritatt fra taushetsplikten →

#### 4. Ansvarsfordeling og koordinering

Det er viktig med god dialog mellom direktoratet, styringsenhetene og fylkene for å gi et mest mulig korrekt bilde i den enkelte sak. God dialog mellom enheter forebygger situasjoner der motstridende eller uklare budskap formidles til media. Den som har saksansvaret har også ansvar for å koordinere svar på tvers av linjer og enheter når det er nødvendig, slik prinsippet om helhet tilsier.

Pressevakten bistår den som har saksansvaret med koordinering, men kan ikke selv stå for koordineringen.

##### 4.1 Arbeids- og velferdsdirektoratet

- Håndterer som hovedregel alle henvendelser fra riksmidier, men ansvarlig avdeling kan velge å delegere videre i sin linje.
- Håndterer prinsipielle, politiske og/eller nasjonale saker i regionale og lokale medier.
- Kan henvise videre til fylke eller styringsenhet ved direktør og/eller kommunikasjonsrådgiver, dersom det dreier seg om lokale, fylkesvise eller regionale problemstillinger. Dette gjelder også i riksmidiesaker.
- Arbeids- og velferdsdirektøren uttaler seg primært i rikspresse i brede flater og i særlig viktige saker for NAV, samt i andre medier når det er hensiktsmessig.

- Avdelingene svarer på henvendelser om rammer, strategi, utviklingstrekk, resultater og avvik innenfor deres fagområde.
- Arbeids- og tjenesteavdelingen i direktoratet kan svare på overordnede faglige spørsmål om sosiale tjenester i NAV-kontor.

## **4.2 Fylkene**

- Håndterer henvendelser fra lokal- og regionalmedia, når de har saksansvaret.
- Kontakter direktoratet dersom henvendelsen angår nasjonale problemstillinger, prinsipielt viktige spørsmål eller om saken kan få oppmerksomhet i rikspresen.
- Håndterer lokale saker som dekkes av riksmedier, i samarbeid med Kommunikasjonsavdelingen i direktoratet.
- Involverer kolleger og koordinerer i saker som berører eller overlapper til andre enheter i eller utenfor egen linje.

Talsperson på fylkesnivå er som regel direktør, eller en person direktøren gir myndighet. NAV-kontorleder er en viktig aktør i lokalsamfunnet, og må være beredt til å håndtere lokal presse og delta i samfunnsdebatten.

Kommunikasjonsrådgiver på fylkesnivå skal varsles om lokale saker, og kan bistå NAV-kontorleder med mediehåndteringen.

Mediesaker om kommunale tjenester besvares av kommunen selv, eller av NAV-kontorleder.

## **4.3 Styringsenheter og operative enheter i linjene**

- Håndterer henvendelser om operative problemstillinger på sine fagområder fra nasjonale, regionale og lokale medier, i samarbeid med pressevakten i direktoratet.
- Uttaler seg i saker der saksansvaret ligger til enheten. Involverer kolleger og koordinerer i saker som berører eller overlapper til enkeltfylker eller andre enheter.
- Involverer kolleger og koordinerer i saker som berører eller overlapper til andre enheter i eller utenfor egen linje.

Talsperson er som regel direktør for det enkelte resultatområdet/styringsenhet, eller en person direktøren gir myndighet. Kommunikasjonsrådgiver i styringsenhetene kan bistå med mediehåndteringen.

## **5. Kontakt pressevakten i direktoratet**

Pressevakten i Kommunikasjonsavdelingen i Arbeids- og velferdsdirektoratet betjenes av flere medarbeidere i turnus, og er tilgjengelig for rådgivning på telefon 4000 3144 og e-post [presse@nav.no](mailto:presse@nav.no).

Pressevakten:

- Skal varsles om saker som kan eskalere og bli nasjonale mediesaker.
- Skal varsles når saksansvaret er delt mellom flere enheter og/eller linjer og det oppstår usikkerhet om hvem som har saksansvaret.
- Bistår med å utforme svar til media og forberede talspersonen til intervjusituasjon når direktoratet svarer.
- Kan bistå med kommunikasjonsfaglig rådgivning i mediesaker som håndteres utenfor direktoratet.
- Arrangerer medietreningskurs.
- Sender e-post hver morgen med et utvalg av dagens mediesaker om NAV (hverdager).
- Sender e-post hver ettermiddag med oversikt over dagens pressehenvendelser, og hvordan disse er håndtert (hverdager).

Ønsker du å motta dagens mediesaker eller henvendelser, send e-post til [presse@nav.no](mailto:presse@nav.no).