



Riktlinjer för intern och extern kommunikation

Mål

Målet med kommunikationsverksamheten är att bidra till att Åklagarmyndighetens övergripande mål nås.

Åklagarmyndighetens externa och interna kommunikation bidrar till att uppnå målen genom att

- sprida kunskap,
- stärka förtroendet för åklagarrollen och myndigheten,
- underlätta medarbetarnas dagliga arbete,
- stärka gemensamma värderingar och vi-känsla.

Målgruppsanpassning – avsändaransvar

All kommunikation inom och utom myndigheten ska vara anpassad efter målgruppernas behov och kunskaper, innehållsmässigt och språkligt. Det är därför viktigt att den som kommunicerar alltid frågar sig:

- Vilka har behov av information och vilka har vi behov av att informera?
- Hur ser förkunskaperna i målgrupperna ut?
- Vilka budskap bör användas med hänsyn till målgrupperna?
- Vilka kanaler är mest effektiva för att nå ut med kommunikation och budskap till de berörda målgrupperna?

Att informera ”alla om allt” riskerar att skapa informationsstress och att viktiga budskap går förlorade.

Etiska riktlinjer

Utöver vad som stadgas i dessa riktlinjer ska myndighetens etiska riktlinjer vara vägledande i all kommunikation.

Jämställdhet och mångfald

Åklagarmyndigheten ska verka för att all intern och extern kommunikation inom myndigheten ger uttryck för jämställdhet och mångfald. Det innebär att skildringen av personer i såväl text som bild ska vara könsneutral och att vi exempelvis ska synliggöra människor med funktionsnedsättningar och olika kulturella bakgrunder.

Intern kommunikation

Grundläggande förhållningssätt

En väl fungerande internkommunikation är en av förutsättningarna för effektivitet, enhetlighet och delaktighet. Den interna kommunikationen ska därför vara öppen, snabb och fyllig, med möjlighet till dialog och diskussion.

Målgrupper

Huvudmålgrupperna för den interna kommunikationen är:

- Åklagare
- Administrativ personal
- Övriga personalkategorier, såsom revisorer, ekonomer och it-specialister
- Chefer
- Fackliga organisationer

I många kommunikationssituationer är det motiverat att bryta ned huvudmålgrupperna, till exempel utifrån geografisk hemvist, specialiserade arbetsuppgifter etc.

Intranätet Rånet

Intranätet Rånet är myndighetens huvudkanal för interninformation. Huvudmålgruppen är anställda inom Åklagarmyndigheten, men även Ekobrottsmyndighetens medarbetare har tillgång till Rånet.

Syftet med Rånet är att vara en samlande nyhetskanal och faktabank samt att tillhandahålla vissa verktyg och dialogfunktioner. Innehåll och struktur ska både motsvara ledningens behov av att tillhandahålla information och medarbetarnas behov av att hålla sig informerade.

Medarbetaransvar

Varje medarbetare i myndigheten har ett ansvar för att själv bidra till en väl fungerande internkommunikation. Det innebär ett ansvar för att hålla sig à jour med relevanta händelser i myndigheten och omvärlden samt att själv söka den information som är nödvändig för att kunna utföra sitt arbete. Varje medarbetare har ett ansvar för att regelbundet ta del av informationen på Rånet.

Medarbetaransvaret innebär också att sprida egna kunskaper och erfarenheter i organisationen.

Chefsansvar

Medarbetarna behöver få information om för dem viktigare händelser från sin närmaste chef, på t.ex. arbetsplatsträffar. Varje chef har därför ett ansvar för att regelbundet muntligt informera sina medarbetare och ge utrymme för dialog och diskussion. Det är också chefsens ansvar att försäkra sig om att den muntliga informationen är relevant för medarbetarna.

Kommunikation till berörda först

Den eller de som är direkt berörda av en fråga ska få information så tidigt som möjligt i processen. Detta innebär dels ett ansvar för chefer och andra sakägare att försäkra sig om att informationen verkligen når de berörda, dels ett ansvar för alla medarbetare att vidarekommunicera i organisationen om viktiga händelser. Inte sällan kan t.ex. en lokal fråga bli mycket uppmärksam i medierna och därmed spridas i landet eller få principiell betydelse. En övergripande principiell fråga kan på motsvarande sätt få lokal spridning. Målet är att medarbetarna först ska få information från myndigheten om frågor som berör dem och därmed inte få veta det från medierna.

Den administrativa personalen får ofta svara på frågor, inte minst från medierna. Det innebär att det är av största vikt att administratörerna i varje läge får kunskap om vilken information som kan lämnas ut.

Extern kommunikation

Grundläggande förhållningssätt

Åklagare har unika maktmedel och fattar dagligen beslut som påverkar människors vardag. Hur Åklagarmyndigheten och dess medarbetare agerar och kommunicerar med omvärlden har stor betydelse för förtroendet för myndigheten, åklagaryrket och i förlängningen hela rättsväsendet.

Vårt förhållningssätt till parter, berörda myndigheter, media och andra externa intressenter ska kännetecknas av öppenhet och tillgänglighet med beaktande av de ramar som behovet av sekretess innebär. Det ska samtidigt präglas av den värdegrund som allmänt ingår i åklagarrollen; objektivitet, opartiskhet och fritt från värderingar. Vi ska alltid behandla inblandade parter med respekt.

Målgrupper

Huvudmålgrupperna för den externa kommunikationen är:

- Personer direkt eller indirekt berörda av vår verksamhet
- Studerande, presumtiva medarbetare
- Samverkande myndigheter
- Journalister
- Politiker
- Faktasökande allmänhet

Kanaler

Förutom den kommunikation – muntlig och skriftlig – som sker i varje enskilt ärende, finns bland annat följande viktigare kanaler för externkommunikation:

- Myndighetens webbplats www.aklagare.se
- Sociala medier

- Media
- Tryckt material som broschyrer, faktablad m.m.
- Mässor, arbetsmarknadsdagar m.fl. mötesplatser

Webbplatsen www.aklagare.se ska vara huvudkanal för *övergripande* nyheter och fakta om myndigheten och åklagaryrket. Det ska, så långt det är möjligt, framgå var fördjupande information kan hittas och hur man vid behov kommer i kontakt med rätt funktion i myndigheten – eller i andra myndigheter.

Medierelationer

Grundläggande förhållningssätt

Allmänheten har rätt att vara informerad om vår verksamhet. Intresset för brott och straff är stort. Den information allmänheten får förmedlas till övervägande del via medierna. Myndigheten och dess medarbetare har därför en viktig uppgift att informera om vår verksamhet och förklara de beslut som fattas.

En viktig uppgift för medierna är att granska beslut av personer med maktbefogenheter. Eftersom åklagare har stor makt och dagligen fattar beslut som påverkar människors vardag ingår det i åklagarrollen att granskas – och ibland kritiseras.

Relationerna till medierna ska så långt som möjligt präglas av öppenhet och tillgänglighet, med hänsyn till eventuell sekretess och med beaktande av misstänkta, målsägandes och anhörigas intressen. Myndigheten kan och ska inte styra mediebevakningen i enskilda ärenden, men genom ett öppet förhållningssätt kan alla bidra till att bevakningen blir så korrekt och allsidig som möjligt.

Journalister ska alltid få ett besked och informationen ska ges så snart som möjligt – även om beskedet är att ingen information kan ges för tillfället. Alla medier och journalister ska behandlas så rättvist och likvärdigt som möjligt.

Att planera och ha framförhållning i vad och hur vi vill kommunicera sparar tid och minskar onödig stress, samtidigt som vi bidrar till målet att vara öppna och tillgängliga. Vi ska därför i största möjliga mån ta egna initiativ till att kommunicera, exempelvis genom pressmeddelanden och presskonferenser, eftersom det ger möjlighet att förklara samt bidrar till förtroendet för myndigheten.

Det är angeläget att varje medarbetare i kontakten med medier tydliggör skillnaden mellan vad som är myndighetens uppfattning och vad som är personliga åsikter.

Ansvarsfördelning

Åklagarmyndigheten har ett decentraliserat kommunikationssansvar. Det betyder att den som har bäst kunskaper i sakfrågan också är den som för myndighetens räkning svarar för kommunikationen. I enskilda ärenden är det i första hand beslutande åklagare som har kommunikationsansvaret, i andra hand åklagare på samma rättsliga nivå.

Gränserna för vem som ansvarar för att kommunicera i frågor som *inte* rör enskilda ärenden är inte alltid absoluta, utan måste avgöras från fall till fall. I arbetsordningen återfinns ansvarsfördelning och delegationsordning som kan fungera som vägledning.

Den som kan svaret på en fråga bör också ge svaret; det är bättre att en fråga blir besvarad än att en journalist hänvisas runt i organisationen.

Kammarledningen ger information om övergripande lokala frågor, såsom den aktuella arbetssituationen på kammaren, lokal brottsstatistik, lokal samverkan mellan myndigheter osv.

Områdeschefer ger information om exempelvis arbetsbelastning inom åklagarområdet, principer för fördelning av resurser, men kan också i samråd med kammarledningen ge information av lokal karaktär.

Utvecklingscentrum är Åklagarmyndighetens expertfunktion inom bland annat olika brottsområden. Övergripande principiella frågor om olika brottstyper och metodfrågor besvaras därför i första hand av Utvecklingscentrum. Utvecklingscentrum har ett uttalat ansvar i arbetsordningen att svara för intern och extern kommunikation inom sina ansvarsområden. Utvecklingscentrum svarar också för kommunikation i egna överprövnings- och tillsynsärenden.

Rättsavdelningen hanterar frågor som rör övergripande straffrättsliga frågor, verksamheten i Högsta domstolen, internationella frågor m.m.

Statistikfunktionen på ekonomiavdelningen kan ta fram myndighetsstatistik.

Riksåklagaren, eller den riksåklagaren utser, kommunicerar om exempelvis myndighetsövergripande principer och riktlinjer, myndighetens resultat, lagstiftningsfrågor m.m. Vidare ansvarar riksåklagaren för kommunikation om egna ärenden i Högsta domstolen och egna tillsynsärenden.

Kommunikationsavdelningen tar fram mediestrategier i övergripande och enskilda frågor. Inför och under intervjuer och andra mediesituationer fungerar kommunikationsavdelningen som rådgivare, till exempel genom att ta fram strategi, formulera budskap, förbereda intervjuer och välja rätt kanal till rätt målgrupp. När kommunikationsavdelningen får kännedom om att ett ärende har stor medieuppmärksamhet ska ansvarig åklagare kontaktas. Avdelningen ansvarar för myndighetens konton i sociala medier.

Åklagarmyndighetens presstjänst är tillgänglig för media dygnet runt via en beredskapstelefon. Det är viktigt att presstjänsten får kunskap om händelser som har eller kan få stor uppmärksamhet i media.

Särskilt om enskilda brottnölsärenden

Beslutande åklagare ansvarar i enskilda ärenden för att planera och genomföra kommunikationsinsatser utifrån ärendets karaktär och allmänintresse, givetvis med de sekretessbedömningar som åklagaren gör.

I de fall där beslutande åklagare inte kan lämna tillräcklig information själv kan informationen i stället lämnas av någon annan åklagare på samma rättsliga nivå.

Om en åklagare inte har möjlighet att kommunicera i sitt eget ärende är det i första hand kammarledningens ansvar att säkerställa att information kan lämnas på det sätt som allmänintresset kräver. Det är också kammarledningens ansvar att bidra till ett arbetsklimat på kammaren där information till medierna uppmuntras och utvecklas. I frågor som rör enskilda åklagare på kammaren är det i första hand kammarledningen som för talan. Om så ska ske får dock avgöras från fall till fall.

Kammarledningen ansvarar ytterst för att informera myndighetsledningen, kommunikationsavdelningen och övriga berörda om ärenden som kan komma att få stor uppmärksamhet i media. Se också nedan om stöd till operativa åklagare.

Utvecklingscentrum lämnar information i sina egna överprövningsbeslut, men kommunicerar i övrigt inte om enskilda brottnölsärenden.

Riksåklagarens uppdrag att utöva tillsyn över åklagarväsendet innebär att riksåklagaren som regel inte kommenterar enskilda åklagares beslut eller kritik mot sådana beslut.

Särskilt om debatt- och granskningsprogram

Åklagarmyndighetens grundprincip om öppenhet och tillgänglighet gäller även debatt- och granskningsprogram, men det finns inget krav på enskilda medarbetare att delta i denna typ av program. Vid en allmän förfrågan från en redaktion om att myndigheten ska vara representerad i ett debatt-/granskningsprogram bedöms medverkan, och i så fall vem som ska medverka, ur ett mediestrategiskt perspektiv i det enskilda fallet, i samråd mellan kommunikationsavdelningen och övriga berörda.

Intern vidarekommunikation

Uppmärksamhet i medierna leder ofta till ytterligare uppmärksamhet och frågor från omvärlden. Det är därför viktigt att berörda – som till exempel myndighetsledningen, närmaste chef eller andra medarbetare – är informerade när medarbetare uttalar sig om något som rör Åklagarmyndighetens verksamhet eller på begäran lämnar uppgifter ur allmän handling till en journalist. Kontakta därför alltid kommunikationsavdelningen vid större och/eller uppmärksammade ärenden. Se också nedan om stöd till operativa åklagare.

Varje medarbetare har ett ansvar för att underrätta sin närmaste chef i de fall enskilda ärenden bedöms innehålla frågor av mycket stort nationellt eller internationellt intresse eller när en fråga av andra skäl får eller kan antas få stor uppmärksamhet. I sådana fall ska kommunikationsavdelningen bistå med att ta fram mediestrategier, det vill säga bland

annat vilka mediekkanaler som ska användas, vid vilken tidpunkt och på vilket sätt information ska ges, vem eller vilka som ska vara talespersoner osv.

Stöd till operativa åklagare

Allmänna frågor om åklagarverksamheten, organisationen m.m. finns på myndighetens webbplats men kan också besvaras av kommunikations- eller rättsavdelningarna.

Åklagare i mål med stort medieintresse kan behöva stöd och avlastning. I första hand är det kammarledningens och områdeschefens ansvar, men vid behov ska myndighetens stödfunktioner bistå kammarledningen och åklagarområdet. Om ett ärende är eller kan antas bli föremål för synnerligen omfattande massmedial uppmärksamhet som kan antas påverka förutsättningarna för handläggningen av ärendet ska berörd kammarchef efter samråd med områdeschefen, kalla till ett planeringsmöte. Ansvarig områdeschef, kommunikationsavdelningen, personalenheten samt säkerhetsenheten ska kallas till mötet. Syftet är att säkerställa att åklagaren får relevant stöd samt att klargöra arbets- och ansvarsfördelning mellan berörda funktioner.

Förutom strategiskt stöd kan kommunikationsavdelningen också hjälpa till med att t.ex. skriva och distribuera pressmeddelanden, ta fram faktaunderlag för publicering på webbplatsen m.m.

Säkerhet

Inför all informationsgivning ska en bedömning göras av de eventuella risker det kan innebära för egen eller annans säkerhet. Vid tveksamhet om risker eller vid konkreta hotbilder ska riskbedömningen göras i samverkan med säkerhetsenheten.

Som grundregel kommenterar vi inte pågående säkerhetsärenden eller vidtagna skyddsåtgärder. Generella uttalanden om myndighetens säkerhetsarbete görs normalt av säkerhetsenheten.

Grafisk profil

Åklagarmyndigheten har en grafisk profil, med regler för användning av logotyp, färger, typsnitt m.m. Den grafiska profilen ska alltid följas, eftersom en gemensam profil ger ett professionellt och samlat intryck av myndigheten – den ger samhörighet inåt och enhetlighet och konsekvens utåt. Åklagarmyndigheten är en del av rättsväsendet och besitter unika maktmedel. Det är därför mycket viktigt att vår visuella kommunikation alltid präglas av värdighet och måttfullhet.

Sponsring

Åklagarmyndigheten ska aldrig ta emot sponsormedel. Myndighetens anslag får heller inte användas till sponsring av externa aktiviteter.

Riktlinjerna beslutades den 30 september 2014.

Riktlinjerna ändrades den 15 september 2016 (ÅM-A 2016/1248), den 27 maj 2019 (ÅM2019-1123), den 16 december 2019 (ÅM2019-2114) och den 1 juni 2020 (ÅM 2020-658).