

**Yrkande**  
**Särskilt yttrande**

S, M, L, C  
KD

2021-10-19

## **Yrkande angående Revidering av Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation**

### **Förslag till beslut**

I kommunstyrelsen:

1. Ärendet återremitteras till stadsledningskontoret för att komplettera förslaget till reviderad riktlinje för kriskommunikation med en förteckning över andra språk än svenska som är särskilt viktiga att krisinformation kan kommuniceras på, samt en ansvarsfördelning kring vem som säkerställer att nödvändig kompetens för att översätta krisinformation till dessa språk finns till hands i händelse av kris.

### **Yrkandet**

Under covid-19-pandemin har utrikesfödda drabbats särskilt hårt. Än idag ser vi hur vaccinationstäckningen är betydligt lägre bland utrikesfödda. För att i framtida kriser säkerställa en hög följsamhet kring allmänna råd och andra uppmaningar från myndigheter till allmänheten är det avgörande att alla, vid händelse av kris, får tydlig och korrekt information från såväl statliga som kommunala myndigheter.

Det finns goda skäl till att myndigheter är restriktiva med att översätta information till andra språk än svenska och de nationella minoritetsspråken. Svenska är myndighetsspråk i Sverige och alla som bor i Sverige ska se till att lära sig god svenska, bland annat för att kunna ta del av myndigheters information. Det finns också praktiska problem med risk för missförstånd vid översättning.

Vid en akut kris är det emellertid livsavgörande att boende, besökare och näringsliv inom Göteborgs gränser får del av aktuell krisinformation. Alternativet till krisinformation på ett språk man förstår är inte att man tar till sig korrekt information på svenska, utan att man själv får informationen översatt – med större risk för översättningsrelaterade missförstånd, att man inte får information alls eller att man får felaktig information från en annan aktör med en egen agenda.

Av dessa skäl har en rad statliga myndigheter tagit fram information kopplat till covid-19-pandemin på olika språk. Liknande beredskap behöver även finnas inom Göteborgs Stad, inför framtida kriser.



### Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2021-08-12

Diarienummer 0808/21

Handläggare

Jessica Lindroth

Telefon: 031-368 01 46

E-post: [jessica.lindroth@stadshuset.goteborg.se](mailto:jessica.lindroth@stadshuset.goteborg.se)

## Revidering av Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation

### Förslag till beslut

I kommunstyrelsen och kommunfullmäktige:

Göteborgs Stads reviderade riktlinje för kriskommunikation, i enlighet med bilaga 2 till stadsledningskontorets tjänsteutlåtande, antas.

### Sammanfattning

Stadsledningskontoret föreslår en revidering av riktlinjen för kriskommunikation (bilaga 1, Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation) som ett led i samordningen av Göteborgs Stads styrande dokument för kommunikation samt för att komplettera Göteborgs Stads reviderade riktlinje för krishantering.

Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation tydliggör hur nämnder och styrelser ska informera och kommunicera vid en samhällsstörning. Riktlinjen anger också nämnders och styrelsers ansvar samt vad som krävs före, under och efter en samhällsstörning för att kunna bedriva god kriskommunikation. Riktlinjen anger också kommunstyrelsens ansvar vid extraordinära händelser.

### Bedömning ur ekonomisk, ekologisk och social dimension

Stadsledningskontorets bedömning är att den förmåga som skapas genom riktlinjen för kriskommunikation kan begränsa de negativa konsekvenser som en kris/samhällsstörning kan ha på samtliga dimensioner.

Utifrån den sociala dimensionen är det viktigt att kriskommunikationen är målgruppsanpassad och finns på de språk som behövs för att berörda målgrupper ska kunna förstå och ta till sig informationen.

### Samverkan

Information har skett i Centrala samverkansgruppen (CSG) 2021-09-09.

### Bilagor

1. Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation
2. Förslag till reviderad riktlinje för kriskommunikation

## Ärendet

Stadsledningskontoret föreslår en revidering av riktlinje för kriskommunikation, i syfte att fortsätta utveckla en snabb, saklig, proaktiv, öppen, målgruppsanpassad, tillgänglig och samordnad kriskommunikation.

## Beskrivning av ärendet

Genom revideringen av Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation förtydligas hur nämnder och styrelser ska informera och kommunicera vid en samhällsstörning, vilket ansvar nämnder och styrelser har samt vad som krävs före, under och efter en samhällsstörning för att kunna bedriva god kriskommunikation.

I Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation definieras kriskommunikation som *information och kommunikation före, under och efter en samhällsstörning och syftar till att hantera krisen och begränsa dess effekter.*

Vid en extraordinär händelse ska kommunen genom kommunstyrelsen inom det geografiska områdesansvaret samordna information och kommunikation till allmänheten.

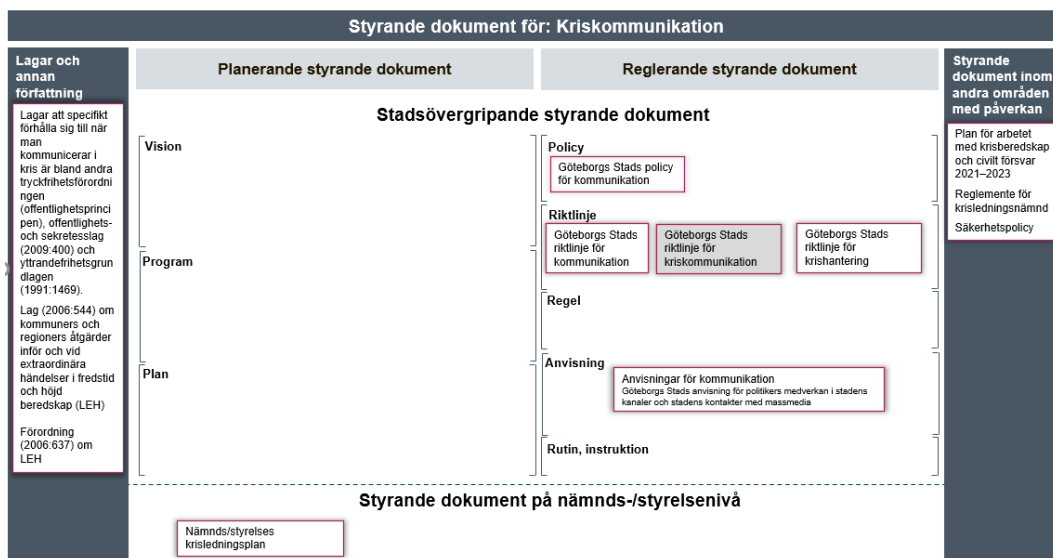
## Kommunikation är en förutsättning för krishantering

Kriskommunikation är av stor betydelse för hur en samhällsstörning uppfattas och utvecklas, och för hur berörda agerar. Information och kommunikation är därför en förutsättning i krishantering och ska tidigt och integrerat ingå i krishanteringen. Det är då av största vikt att samtliga inblandade vet sina roller, är tränade innan och snabbt kan komma igång med kriskommunikationsarbetet utifrån given styrning; riktlinjen för kriskommunikation kompletterat med egna krisledningsplaner samt riktlinjen för krishantering.

## Samlad struktur av Göteborgs Stads kommunikation

I maj 2019 antogs en ny policy och riktlinje för kommunikation. Detta innebar en mer samlad struktur för de styrande dokumenten för Göteborgs Stads kommunikation. I och med revideringen av riktlinjen för kriskommunikation är den övergången genomförd.

### Översikt över riktlinjens styrmiljö



## Stadsledningskontorets bedömning

Stadsledningskontorets bedömning är att revideringen av riktlinjen för kriskommunikation möter omvärldens och verksamheternas förväntningar på en snabb, saklig, proaktiv, öppen, målgruppsanpassad, tillgänglig och samordnad kriskommunikation.

Stadsledningskontoret gör bedömningen att genom revideringen av Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation förtydligas hur nämnder och styrelser ska informera och kommunicera vid en samhällsstörning, vilket ansvar nämnder och styrelser har samt vad som krävs för att kunna bedriva god kriskommunikation före, under och efter en samhällsstörning.

Stadsledningskontoret bedömer att revideringen av riktlinjen för kriskommunikation kan medföra behov av några eventuella redaktionella ändringar i riktlinjen för krishantering. Stadsledningskontoret föreslår att dessa omhändertas i samband med 2021 års aktualitetsprövning.

Helena Mehner

Kommunikationsdirektör

Eva Hessman

Stadsdirektör



**Göteborgs  
Stad**

Senast uppdaterad: 2016-11-09

Giltighetstid: Tills vidare

Dokumentansvarig: kommunikationsdirektör, Stadsledningskontoret

Upprättad av: kommunikationsavdelningen

Beslutad av: ---

Gäller för: Stadens förvaltningar och bolag

## Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation

### 1. Inledning

Denna riktlinje konkretiserar Göteborgs Stads informationspolicy och anger hur Göteborgs Stad ska bedriva kriskommunikation<sup>1</sup> inför och under en kris. Kommunikationen vid kris eller hot om kris behöver vara snabb, korrekt och trovärdig. Liksom all annan kommunikation inom staden ska kriskommunikationen bedrivas enligt Göteborgs Stads kommunikationsprocess – den ska dokumenteras i en kommunikationsplan och bygga på en analys av målgrupper, budskap, kanaler etc. enligt kommunikationsprocessen.

Av riktlinjen framgår hur Göteborgs Stads centrala krisledning ska leda och samordna kriskommunikationsarbetet liksom hur förvaltningar/bolag ska samverka med varandra och med centrala funktioner inom kommunen. Här klargörs också roller och ansvar i stadens samlade kriskommunikation.

### 2. Omfattning

Riktlinjen gäller alla förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad.

---

<sup>1</sup> Begreppet saknar entydig definition, men kan beskrivas som kommunikation, ofta under pressade tidsförlopp, inom en organisation vid en kris, men också som den externa kommunikationen med olika målgrupper och samverkanspartner. Kriskommunikation omfattar kommunikation under samtliga faser av en kris: före, under och efter. Ofta sker händelseförloppet snabbt och intensivt, vilket ställer stora krav på förmågan att hantera såväl omvärldsbevakning som kommunikation.

### **3 Lagbestämmelser**

Göteborgs Stads arbete med kriskommunikation påverkas bland annat av följande lagar:

*Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap*

*Lag (2003:778) om skydd mot olyckor*

*Förvaltningslag (1986:223)*

*Offentlighets- och sekretesslag (2009:400)*

*Språklag (2009:600)*

### **4. Tillhörande styrande dokument**

Följande styrande dokument utgör grunden för stadens krishantering och därmed utgångspunkten för denna riktlinje:

- Riktlinje för krisberedskap och krishantering. Riktlinjen redogör för hur Göteborgs Stad organiserar sin ledning och samordning vid kris eller hot om kris såväl centralt som förvaltnings- och bolagsspecifikt. Riktlinjens beskrivning av lägesnivåer liksom av ansvar och åtgärder i varje nivå är av stor vikt för denna riktlinje.
- Riktlinje för hantering av säkerhetsrisker. I riktlinjen finns en övnings- och utbildningsplan för stadens verksamheter, vars syfte är att öka förmågan att hantera risker och kriser.
- Göteborgs Stads informationspolicy och riktlinje för informations- och kommunikationsarbetet i Göteborgs Stad.

### **Övriga relevanta dokument**

- Göteborgs Stads risk- och sårbarhetsanalys.

## 5. Riktlinje

### 5.1 Förutsättningar

#### 5.1.1 Aktivering av riktlinjen

Riktlinjen gäller vid kris eller hot om kris om denna avser någon av de riskkategorier som Göteborgs Stad har identifierat i en risk- och sårbarhetsanalys<sup>2</sup>.

Riktlinjen gäller även i samtliga de fall då Göteborgs Stads centrala krisledning alternativt krisledningsnämnd samlas, det vill säga krisläge 3-4, eller i övrigt då stadsdirektören samlar den centrala krisledningsgruppen.

Med kris avses i detta dokument ett tillstånd där en eller flera verksamheter i staden är utsatta för sådana påfrestningar att dessa inte kan bedrivas med normala resurser och organisation.

#### 5.1.2 Principer och förhållningssätt i kriskommunikationen

Göteborgs Stad utgår från ansvars-, närhets- och likhetsprincipen i sitt krisberedskapsarbete enligt Riktlinje för krisberedskap och krishantering. Detta gäller också kriskommunikationen. Därmed ansvarar varje förvaltning/bolag för sin interna och externa kriskommunikation, så långt det är möjligt. Informationspolicyn och Riktlinje för informations- och kommunikationsarbetet i Göteborgs Stad anger förhållningssätt till kommunikationsarbetet. Dessa gäller även i kris. Detta innebär att kommunikation ska vara en prioriterad aktivitet i krishanteringen. Arbetet ska starta skyndsamt, informationen ska vara korrekt och arbetet ska kännetecknas av ett öppet förhållningssätt.

### 5.2 Lokal och central ledning av Göteborgs Stads kriskommunikation

Utgångspunkten i stadens kriskommunikation är att varje förvaltning/bolag ansvarar för sin kommunikation. Detta gäller under samtliga krislägen (1-4), beskrivna i Riktlinje för krisberedskap och krishantering.

Vid allvarligare kriser, läge 3-4 enligt riktlinjen, samordnas hanteringen med hjälp av en situationsanpassad central krisledning. Den centrala ledningen av kriskommunikationen har följande uppgifter<sup>3</sup>:

- Att genom samordning och utifrån en samlad kommunikativ lägesbild<sup>4</sup> leda stadens kriskommunikation under en händelse
- Att operativt bistå den centrala krisledningen med kommunikationsplanering och genomförande
- Att bistå med samordning av resurser inom hela Göteborgs Stad

---

<sup>2</sup> Göteborgs Stads risk- och sårbarhetsanalys antogs av kommunstyrelsen 2016-08-26. Listan över identifierade risker återfinns i bilaga 1 till tjänsteutlåtandet

<sup>3</sup> En schematisk fördjupning av kriskommunikationsorganisationen i läge 1-4 återfinns i bilaga till denna riktlinje

<sup>4</sup> Den kommunikativa lägesbilden är en del av den övergripande lägesbilden. Den sammanfattar bland annat hur krisen beskrivs och uppfattas av omvärlden, identifierade kommunikationsbehov, genomförda och planerade kommunikationsinsatser, resurser för kommunikationsarbete och behov av samverkan. Begreppet kommunikativ lägesbild etableras i dokumentet Kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län, framtagen av länsstyrelsen i länet.

### **5.3 Roller och ansvar**

I Göteborgs Stad följer informationsansvaret med verksamhetsansvaret. Det är högsta chefen inom varje förvaltning/bolag som har det yttersta ansvaret för kommunikationsarbetet i sin verksamhet.

#### *5.3.1 Kommunikationsdirektör*

- Har på uppdrag av stadsdirektören det övergripande ansvaret för Göteborgs Stads kriskommunikation
- Ska delta i central krisledning vid läge 3-4, enligt Riktlinje för krisberedskap och krishantering
- Ska vid läge 3-4 säkerställa att en övergripande kriskommunikationsplan tas fram och följs

#### *5.3.2 Avdelningschef, eller dennas ersättare, på stadsledningskontorets kommunikationsavdelning*

- Ansvarar för att föra dialog med och samverka med berörda förvaltningar/bolag och fatta beslut om kommunikationsavdelningens stöd till dessa avseende kontinuitetsplanering, bemanning och rådgivning
- Ansvarar för att sammanställa en samlad kommunikativ lägesbild till central krisledning i läge 3-4

#### *5.3.3 Kommunikationschef eller motsvarande roll i förvaltning/bolag*

- Ansvarar för verksamhetens kommunikationsplanering, bemanning, och kontinuitetsplanering i kris och hot om kris
  - Ska ingå i krisledningen i respektive förvaltning/bolag
  - Ansvarar för och ska leda kriskommunikationsarbetet i sin förvaltning/bolag
  - Ska i normalläge göra en plan för hur förvaltningen/bolaget ska arbeta med kriskommunikation. Denna plan ska vara en bilaga till krisledningsplanen
  - Ska i krisens inledning upprätta en kriskommunikationsplan enligt stadens kommunikationsprocess
  - Ansvarar för att planerade aktiviteter genomförs så att nödvändig information når boende, besökare och näringsliv via verksamhetens egna kommunikationskanaler liksom stadens gemensamma kommunikationskanaler
  - Ansvarar för att sammanställa en kommunikativ lägesbild och delge avdelningschef på stadsledningskontorets kommunikationsavdelning denna vid kris eller hot om kris
- Rapporteringen ska ske inom två timmar efter att förvaltningens/bolagets krisledningsgrupp samlats. Fortsatt rapportering ska därefter ske i samverkan med stadsledningskontoret

#### *5.3.4 Förvaltningen konsument- och medborgarservice*

- Förvaltningschefen ansvarar för Göteborgs Stads huvudkanaler till boende, besökare och näringsliv i normalläge såväl som i kris. Kanalerna är kontaktcenter och goteborg.se, samt stadens facebook-sida
- Inställelsetiden för kontaktcenter ska inte överstiga två timmar vid en krissituation i läge 3-4. Inställelsetiden för webbstrategiska verksamheten ska inte överstiga en timme vid en krissituation i läge 3-4
- Förvaltningschefen ansvarar för att på begäran av stadsdirektören eller dennas ersättare aktivera erforderliga resurser inom kontaktcenter och webbstrategiska verksamheten



- Förvaltningen ansvarar för omvärldsbevakning i sociala medier i händelse av kris i läge 3-4

#### *5.3.5 Förvaltningen Intraservice*

- Förvaltningschefen ansvarar för att säkerställa drift av Göteborgs Stads huvudkanal goteborg.se, stadens intranät samt telefoniplattformen

- Förvaltningschefen ansvarar för att säkerställa en inställetid för beredskapen som inte överstiger 1 timma

### **5.4 Lokal och regional samverkan**

Förvaltningar/bolag ansvarar för att samverka kring kommunikationsresurser. Varje kommunikationschef eller motsvarande roll bör på begäran erbjuda andra förvaltningar/bolag resurser i form av medarbetare. Stadsledningskontoret bistår vid behov med samordning av kommunikationsresurser. Kommunikationschefer eller motsvarande roll i förvaltningar/bolag ansvarar också för att samverka med varandra och med stadsledningskontoret utifrån respektive aktörs kriskommunikationsplan respektive den övergripande kriskommunikationsplanen.

Göteborgs Stad samverkar med Länsstyrelsen i Västra Götalands län i beredskaps- och kriskommunikationsfrågor. Göteborgs Stad ska bedriva samverkan med den regionala nivån enligt principerna och rekommendationerna i länsstyrelsens inriktningsdokument Kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län – Inriktning och rutiner. Det är kommunikationsdirektören som ansvarar för att Göteborgs Stad deltar i regional samverkan inom området och för att inriktning och rutiner i inriktningsdokumentet omhändertas i Stadens arbete. Kommunikationsdirektören ansvarar också för att delge kommunstyrelsen en lägesbeskrivning avseende den regionala samverkan vartannat år.

### **5.4 Övning och utbildning**

Förmågan att hantera risker och kriser stärks genom utbildnings- och övningsverksamhet. Göteborgs Stads säkerhetschef säkerställer att kriskommunikation inkluderas i de övningar som genomförs inom ramen för övnings- och utbildningsplanen i Riktlinje för hantering av säkerhetsrisker. Kommunikationsdirektören ansvarar ytterst för att övning och utbildning inom området sker.

### **5.5 Kontroll av efterlevnad av riktlinje**

Respektive förvaltning/bolag ska säkerställa efterlevnaden i sin organisation.

Att följa efterlevnaden av reglerande styrdokument är en del i kommunstyrelsens uppsikt.

**LÄGE 1-2**

Förvaltningar/bolag

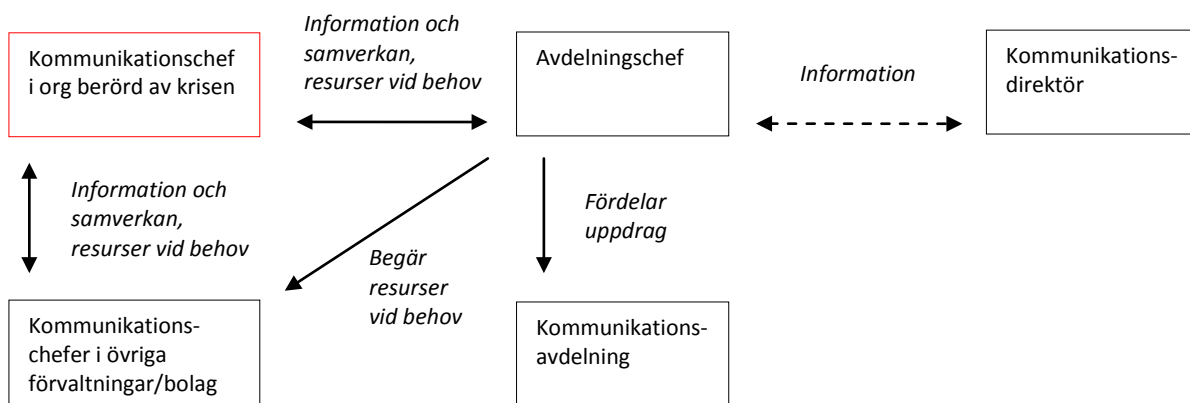
Kommunikationschef ansvarar för verksamhetens kriskommunikation. Samverkar med och informerar avdelningschef på SLK:s kommunikationsavdelning samt övriga kommunikationschefer

SLK kommunikationsavdelning

Avdelningschef på kommunikationsavdelningen leder och fördelar arbetet på avdelningen. Kontaktperson för förvaltningar och bolag. Beslutar om resursförstärkning från den egna avdelningen samt ansvarar för resurssamordning över staden.

Central krisledning

Kommunikationsdirektör deltar i central krisledning. Säkerställer kommunikationssamordning och -planering.



**LÄGE 3-4**

Förvaltningar/bolag

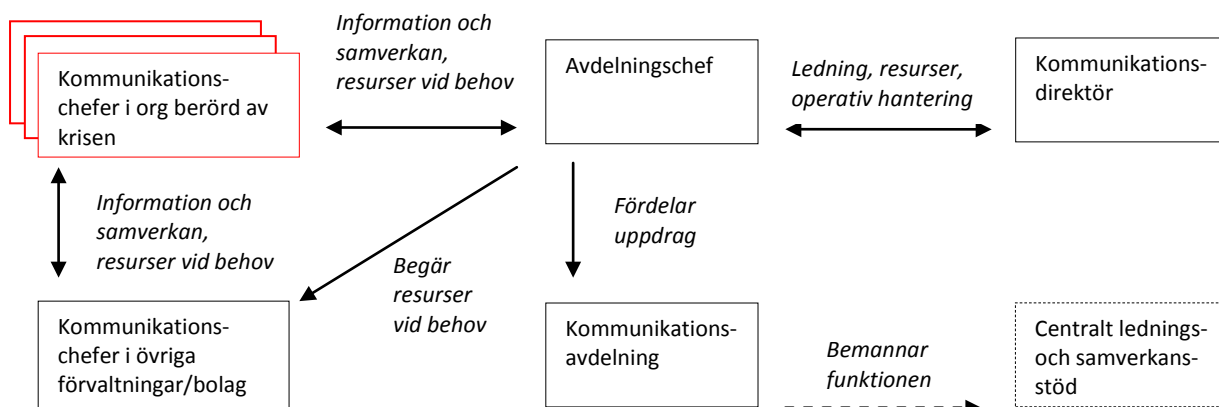
Kommunikationschef ansvarar för verksamhetens kriskommunikation. Samverkar med och informerar avdelningschef på SLK:s kommunikationsavdelning samt övriga kommunikationschefer

SLK kommunikationsavdelning

Avdelningschef på kommunikationsavdelningen leder och fördelar arbetet på avdelningen. Kontaktperson för förvaltningar och bolag. Beslutar om resursförstärkning från den egna avdelningen samt ansvarar för resurssamordning över staden.

Central krisledning

Kommunikationsdirektör deltar i central krisledning. Säkerställer kommunikationssamordning och -planering. Den centrala krisledningen under stadsdirektören har ett centralt lednings- och samverkansstöd (regleras ej i denna riktlinje) bestående av bland annat medarbetare på SLK kommunikationsavdelning.

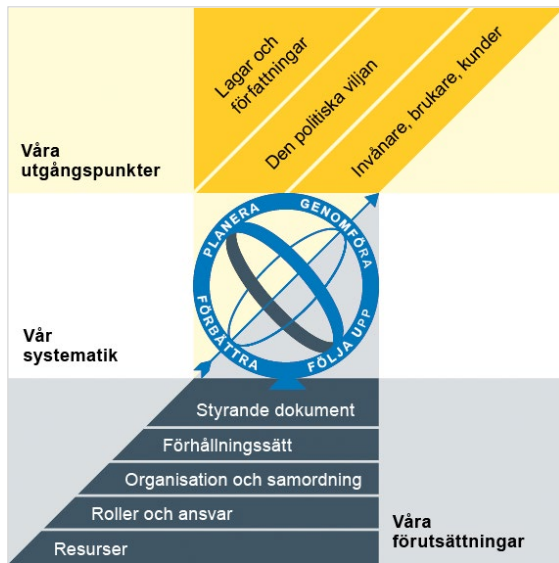


# Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation

Reglerande styrande dokument

Policy  
► Riktlinje  
Regel  
Anvisning  
Rutin  
Instruktion

## Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

## Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

**Beslutad av:**  
Kommunfullmäktige

**Gäller för:**  
Nämnder och styrelser

**Diarienummer:**  
0808/21

**Datum och paragraf för  
beslutet:**  
[Text]

**Dokumentsort:**  
Riktlinje

**Giltighetstid:**  
Tillsvidare

**Senast reviderad:**  
[Datum]

**Dokumentansvarig:**  
Kommunikationsdirektör

**Bilagor:**  
[Bilagor]

---

## Innehåll

<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
Syftet med denna riktlinje.....	4
Vem omfattas av riktlinjen.....	4
Bakgrund .....	4
Lagbestämmelser .....	4
Koppling till andra styrande dokument .....	4
Stödjande dokument.....	4
<b>Riktlinje</b> .....	<b>5</b>
Grundläggande principer för krisberedskap .....	5
Krav på kriskommunikation .....	5
Ansvar för kriskommunikation .....	6
Nämnd och styrelse.....	6
Kommunstyrelsen.....	7
Kanaler vid kris .....	8
Alternativa kanaler.....	8

# Inledning

## Syftet med denna riktlinje

Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation beskriver hur nämnder och styrelser ska kommunicera vid kris. Denna riktlinje kompletterar Göteborgs Stads riktlinje för krishantering och Göteborgs Stads policy och riktlinje för kommunikation.

## Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller tillsvidare för Göteborgs Stads nämnder och styrelser. Delägda bolag där Göteborgs Stad är majoritetsägare är också skyldiga att förhålla sig till denna riktlinje.

## Bakgrund

Med anledning av tidigare antagen policy och riktlinje för kommunikation samt den reviderade riktlinjen för krishantering revideras också riktlinjen för kriskommunikation.

## Lagbestämmelser

Lagar att specifikt förhålla sig till när man kommunicerar i kris är bland andra lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap, förordning (2006:637) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap, tryckfrihetsförordningen (offentlighetsprincipen), offentlighets- och sekretesslag (2009:400) och yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469).

## Koppling till andra styrande dokument

- Göteborgs Stads policy för kommunikation
- Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation
- Göteborgs Stads riktlinje för krishantering

## Stödande dokument

För stöd hänvisas till handbok för kriskommunikation som återfinns på Göteborgs Stads intranät.

# Riktlinje

Kriskommunikation omfattar information och kommunikation före, under och efter en samhällsstörning\* och syftar till att hantera krisen och begränsa dess effekter.

Information och kommunikation är en förutsättning i krishantering och ska därför tidigt och integrerat ingå i hanteringen av samhällsstörningen.

Om en samhällsstörning är en krissituation eller inte avgörs till stor del av uppfattningen av det inträffade, hos medarbetare, allmänhet, media eller andra berörda.

Kriskommunikation är därför av stor betydelse för hur samhällsstörningen uppfattas och utvecklas, och för hur berörda agerar.

En samhällsstörning kan också vara en extraordinär händelse. Med extraordinär händelse avses en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av en kommun eller en region. Vid en extraordinär händelse ska kommunen genom kommunstyrelsen inom det geografiska områdesansvaret samordna information och kommunikation till allmänheten.

En välfungerande kriskommunikation bygger på att målgrupperna för kommunikationen har förtroende för Göteborgs Stads verksamheter och information. För detta krävs ett proaktivt och sakligt kommunikationsarbete redan före krisen. Bristande förtroende för Göteborgs Stads verksamheter kan dels skapa kriser som annars inte skulle uppstått, dels försvåra krishanteringens när krisen väl är ett faktum. Det är också hanteringen av krisen som avgör hur förtroendet för Göteborgs Stad påverkas – välfungerande kriskommunikation kan stärka målgruppernas förtroende för Göteborgs Stad.

## Grundläggande principer för krisberedskap

De grundläggande principerna för krisberedskap gäller även för kriskommunikation. Göteborgs Stad utgår från ansvars-, likhets- och närhetsprincipen i sitt krisberedskapsarbete.

## Krav på kriskommunikation

### *Snabb och saklig*

Göteborgs Stads kriskommunikationsarbete ska inledas vid en första signal om en samhällsstörning. Ett snabbt agerande får dock aldrig ske på bekostnad av informationens saklighet. Sammanställning och granskning av fakta ska därför alltid utgöra en av de första åtgärderna. I avvaktan på mer fakta om händelsen ska berörd nämnd eller styrelse bekräfta att något hänt, ange hur samhällsstörningen kommer att hanteras samt var och när mer information kan ges. Nämnd eller styrelse ska vara tydlig med när det inte går att ge viss information på grund av lagstiftning eller av hänsyn till enskild.

\*Termen samhällsstörning beskriver de företeelser och händelser som hotar eller ger skadeverkningar på det som ska skyddas i samhället. Termen samhällsstörning ersätter inte uttryck som olycka, kris eller krig utan används samtidigt och överlappande.

### *Proaktiv och öppen*

Göteborgs Stads information och kommunikation ska kännetecknas av öppenhet och ett aktivt förhållningssätt. Analys och scenarioplanering kring kommunikationsbehov ska tidigt ingå i krishantering.

### *Målgruppsanpassad och tillgänglig*

Göteborgs Stads nämnder och styrelser ska tidigt lägga fokus på att identifiera och prioritera kommunikationsbehoven hos de mest berörda av samhällsstörningen. Informationen och kommunikationen ska utformas efter målgruppernas behov och förutsättningar och finnas på de språk som anses behövas för målgrupperna. Informationen ska också vara lätt att hitta.

### *Samordnad*

Samhällsstörningar kräver samverkan och samordning av information och kommunikation. Samordning inom den egna verksamheten och mellan övriga verksamheter i Göteborgs Stad men också mellan myndigheter och organisationer. Gemensamma budskap och information ger en tydlig och samstämmig bild av krisen.

## **Ansvar för kriskommunikation**

Inom Göteborgs Stad följer ansvaret för information och kommunikation med ansvaret för verksamheten. Varje nämnd eller styrelse som påverkas av en samhällsstörning har ansvar för kriskommunikation i relation till samhällsstörningens påverkan på den egna verksamheten. För att nämnder och styrelser snabbt ska komma igång med sin kriskommunikation krävs en tydlig ansvarsfördelning.

### **Nämnd och styrelse**

Respektive nämnd eller styrelse ska säkerställa den egna förvaltningens eller bolagets kriskommunikationsförmåga.

Nämnd/styrelse ska:

#### **Före**

- Säkerställa att de har en organisation för arbetet med kriskommunikation
- Utveckla sin kriskommunikationsorganisation genom utbildning och övning
- Säkerställa att en kommunikationsplan tas fram för den generella krishantering (kopplad till nämndens eller styrelsens krisledningsplan) inklusive plan för nämndens eller styrelsens alternativa kanaler

#### **Under**

- Säkerställa att en kommunikationsplan tas fram för den aktuella samhällsstörningen, med fokus på nämndens eller styrelsens uppdrag och såväl interna som externa målgrupper



- Vid behov utifrån det egna ansvarsområdet samordna informationen och kommunikationen med andra aktörer både inom och utanför Göteborgs Stad
- Informera kommunstyrelsen om nämndens eller styrelsens planerade kriskommunikationsinsatser
- Säkerställa att det vid behov tas fram kommunikativa lägesbilder
- Vid behov medverka i samordningen av Göteborgs Stads övergripande kriskommunikationsinsatser
- Vid behov bidra med kommunikationsresurser i det övergripande kriskommunikationsarbetet

#### **Efter**

- Utvärdera och avveckla nämndens eller styrelsens kriskommunikationsarbete

## **Kommunstyrelsen**

Utöver det som anges för nämnd och styrelse har kommunstyrelsen ytterligare ansvar.

Kommunstyrelsen ska:

#### **Före**

- Utveckla och stärka förmågan till kriskommunikation inom Göteborgs Stad
- Säkerställa att en övergripande kommunikationsplan tas fram för Göteborgs Stads generella krishantering inklusive plan för alternativa kanaler

#### **Under**

- Vid behov ansvara för och samordna Göteborgs Stads kriskommunikationsinsatser, såväl internt som externt
- Säkerställa att det vid behov sammanställs en kommunikativ lägesbild som en del i Göteborgs Stads samlade lägesbild
- Vid behov samordna kommunikationsresurser
- Vid behov ge råd kring en kommunikationsinsats till nämnd eller styrelse

#### **Efter**

- Utvärdera och avveckla Göteborgs Stads övergripande kriskommunikationsarbete

### *Kommunstyrelsens ansvar vid en extraordinär händelse*

Utöver det som anges för nämnd och styrelse och kommunstyrelsen ansvarar också kommunstyrelsen för samordningen vid en extraordinär händelse.

Kommunstyrelsen ska vid en extraordinär händelse:

- samordna information och kommunikation till allmänheten

### *Krisledningsnämnd*

Extraordinära händelser kan medföra ett behov av att aktivera krisledningsnämnd. Om krisledningsnämnd aktiveras får den fatta beslut om att överta hela eller delar av krishanteringen, inklusive kriskommunikation, från övriga nämnder i Göteborgs Stad.

## **Kanaler vid kris**

Information om samhällsstörningen och dess påverkan på Göteborgs Stads verksamheter ska finnas i Göteborgs Stads gemensamma prioriterade kanaler: den externa webbplatsen [goteborg.se](http://goteborg.se) och intranätet samt vid behov i sociala medier och digitala Vårt Göteborg. Kontaktcenter är en viktig kanal för information och ska informera målgrupperna om samhällsstörningen. Berörda chefer säkerställer att medarbetarna har tillgång till relevant information.

## **Alternativa kanaler**

Alternativa kanaler som till exempel anslagstavlor, uppsökande informatörer och skriftlig information för utdelning används som komplement för att informera om samhällsstörningen. De alternativa kanalerna är också nödvändiga om el, internet och telefoner inte fungerar.