



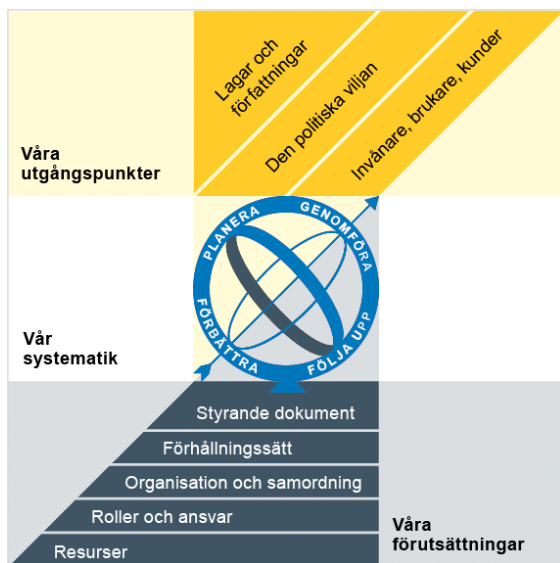
Göteborgs
Stad

Grundskoleförvaltningens 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

Dokumentnamn: Grundskoleförvaltningens riktlinje för kriskommunikation

Beslutad av:
Karl Alfredsson, enhetschef
utveckling och transformation

Gäller för:
Grundskoleförvaltningen

Diarienummer:
Nummer

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2026-06-01

Dokumentsort:
Riktlinje

Giltighetstid:
2027-06-01

Senast reviderad:
2026-06-01

Dokumentansvarig:
Aneta Purwin Fransson,
kriskommunikatör

Bilagor:

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna riktlinje	4
Vem omfattas av riktlinjen	4
Bakgrund	4
Lagbestämmelser	5
Koppling till andra styrande dokument	5
Stödjande dokument	5
Riktlinje	5
Syfte och mål med kriskommunikation	6
Resurser, roller och arbetsuppgifter	6
Krisens första information	11
Formulera budskap	11
Gör en analys	11
Riskanalys	12
Målgrupp och målgruppsanalys	12
Omvärldsbevakning	12
Kanaler vid kris	13
Navet i den externa kriskommunikationen	13
Sociala medier	14
Kanaler för intern information	15
Kanaler för extern information	16
Rutin för översättning och tolkning till andra språk	18
Tolkförmedling Väst	19
Planera kommunikationsaktiviteter	19
Mötet med media	19

Att tänka på vid kontakt med media	20
Utvärdering	20
Mallar, checklistor, manualer och tips och råd	20

Inledning

Syftet med denna riktlinje

Kommunikationen vid kris eller hot om kris behöver vara snabb, korrekt och trovärdig. Detta är en riktlinje som ska fungera som stöd för hur vi i Grundskoleförvaltningen ska arbeta med kriskommunikation vid särskilda händelser, kris och höjd beredskap.

Vem omfattas av riktlinjen

Riktlinjen är främst ett verktyg för de medarbetare som arbetar med kommunikation. Kommunikatörerna behöver löpande uppdatera och diskutera riktlinje för att underlätta kommunikationsarbetet vid särskilda händelser, kris och höjd beredskap.

Bakgrund

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

Grundläggande principer för krisberedskap

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

Definition av kris och extraordinära händelser

I arbetet med samhällets krisberedskap är kris ett tillstånd där konsekvenserna av en händelse är så svåra och allvarliga att de vanliga resurserna inte räcker till för att hantera händelsen. En samhällsstörning kan också vara en extraordinär händelse. Med extraordinär händelse avser en sådan händelse som avviker från det normala och innebär en allvarlig störning eller en överhängande risk för störning i viktiga samhällsfunktioner. Vid en extraordinär händelse ska kommunen genom kommunstyrelsen inom det geografiska områdesansvaret samordna information och kommunikation till allmänheten.

Vid krigsfara eller krig, det vill säga höjd beredskap, gäller också det geografiska områdesansvaret. Då leder kommunstyrelsen det civila försvaret och ansvarar för att samordna och sprida information och kommunikation till allmänheten. Krig ryms inom krisbegreppet och kommunikationsarbetet utgår från 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 riktlinje för kriskommunikation
- Göteborgs Stads policy för kommunikation
- Göteborgs Stads riktlinje för kommunikation
- Göteborgs Stads riktlinje för krishantering
- Göteborgs Stads riktlinje för höjd beredskap
- Grundskoleförvaltningens rutin för krigsorganisation vid höjd beredskap
- Grundskoleförvaltningens rutin för central krisledning

Stödande dokument

För stöd hänvisas till handbok för kriskommunikation som återfinns på Göteborgs Stads digitala nav [Kriskommunikation Göteborgs Stads handbok \(sharepoint.com\)](https://sharepoint.com)

Riktlinje

Kriskommunikation omfattar information och kommunikation före, under och efter en kris och syftar till att hantera krisen och begränsa dess effekter. Kommunikationen vid kris eller hot om kris behöver vara snabb, korrekt och trovärdig.

Kriskommunikation handlar till stor del om förtroende. För detta krävs ett proaktivt och sakligt kommunikationsarbete redan före krisen. En välfungerande kriskommunikation bygger på att målgrupperna för kommunikationen har förtroende för Grundskoleförvaltningens verksamhet och information. I brist på förtroende för förvaltningen ökar risken för ryktesspridning. Om våra målgrupper inte har tillit till oss kan det leda till att de inte följer våra rekommendationer.

Stressforskningen visar att vi människor behöver förstå vad vi står inför – vi behöver klarhet, känna kontroll och att vi kan göra något. Kriskommunikation handlar till stor del om att förflytta människor så att de känner mer förståelse och kontroll.

Kriskommunikation blir alltså ett stöd för människor att hantera situationen.

Vid en kris är det särskilt viktigt att snabbt gå ut med bekräftad information för att ge målgrupperna möjlighet att värdera situationen. Men också för att de ska veta var de fortsatt kan ta del av information om samhällsstörningen.

Syfte och mål med kriskommunikation

Syftet med kriskommunikationen är att sprida snabb, saklig och målgruppsanpassad information till alla som berörs av krisen. Vi informerar i första hand om hur vår verksamhet i Grundskoleförvaltningen berörs av krisen och vilka konsekvenser krisen kan ha för grundskoleverksamheten. Vi sprider också information om hur krisledningen hanterar krisen, vilket stöd och hjälp som finns att få, vart man kan vända sig med frågor och var man fortsatt kan ta del av information om krisen.

Målet är att alla berörda ska få bästa möjliga förståelse för krissituationen. De ska känna sig trygga genom att få tillräckligt med information så att de kan agera på det sätt som krisen kräver. Kriskommunikationen ska skapa förtroende för krisledningen och Grundskoleförvaltningens krishantering.

Resurser, roller och arbetsuppgifter

Grundskoleförvaltningen kriskommunikatör behöver vara med från start i krisledningsarbete. Kriskommunikatörens uppgifter i det inledande skedet är att:

- Göra en kommunikativ lägesbild (vad har hänt och hur ser de kommunikativa behoven ut. Internt, externt och media).
- Avgöra om kommunikationsfunktionen behöver aktiveras.
- Om kommunikationsfunktionen behöver aktiveras: Utse operativt kommunikationsansvarig som ringer in medarbetare, kommunikatörer, så att de finns på plats och kan genomföra de aktiviteter som kommer att tas beslut om under krisledningsmötet. Det är lättare att minska bemanningen under en kris än att öka den.
- Informera stadsledningskontorets pressansvarig och avdelningschef för kommunikation samt presidiet/nämnden (via nämndfunktion eller direktör) att central krisledning aktiverats (använd den kommunikativa lägesbilden).
- Prioritera att gå ut med internkommunikationen först för att direkt därefter gå ut med externkommunikation. (Snabbhet går före fullständighet i det här skedet. Det kan räcka med information om att vi nu tar reda på vad som har hänt och att vi snarast vidtar åtgärder. Fortsätt löpande berättar vad vi vet.)
- Utse talesperson i media. Den personen behöver vara tillgänglig, ha grundläggande information om krishantering och ha ett visst mandat att uttala sig för verksamhetens räkning. (Informera också stadsledningskontorets pressansvarige vem hos som är talesperson.)

Vid behov ska kriskommunikatören så snart som möjligt bilda en arbetsgrupp med medarbetare som kan ta olika roller och arbetsuppgifter i kriskommunikationsfunktionen.

Vid kris som pågår över tid ska kriskommunikatör och kommunikatörerna i kriskommunikationsfunktionen avlösas i sina funktioner. Om central krisledning aktiverar central krisstab går kriskommunikatören och kriskommunikationsfunktionen (om den är aktiverad) in i den centrala krisstabens arbete.

Följande kommunikationsfunktioner kan behövas bemannas vid kris eller särskild händelse (en medarbetare kan ha flera roller och en roll kan ha flera medarbetare):

Kriskommunikatör - Deltar i Grundskoleförvaltningens krisledningsgrupp/krisstab och stöttar ledningen i kommunikationen. Tar beslut om kriskommunikationens inriktning och budskap utifrån kriskommunikationsplan från strateg.

Samverkar med operativt kommunikationsansvarig och strateg. Kritisk vän tar kontakt vid behov.

- Är ytterst ansvarig för kriskommunikationsfunktionens arbete.
- Ansvarar för att bemanna kommunikationsfunktionen och att lyfta behov av kompetens och resurser inom ramen för funktionen till krisledningen/krisstaben.
- Ansvarar för att uppdatera krisledningen om kriskommunikationsfunktionens arbete och insatser samt att tillsammans med övriga i krisledningen ta beslut om inriktning för fortsatt krisarbete i stort.

Operativt kommunikationsansvarig – *Samverkar främst med kommunikator i central krisledning/krisstab, strateg, innehållsproducent för digitala kanaler, innehållsproducent för alternativa kanaler, dokumentationsansvarig, medieansvarig och samverkansansvarig.*

- Ringer in de medarbetare som ska arbeta i kriskommunikationsfunktionen.
- Ansvarar för det operativa kriskommunikationsarbetet.
- Ansvarar för att kriskommunikationsfunktionen är en robust organisation. I det arbetet ingår att följa upp medarbetarnas mentala och fysiska ork under arbetets gång samt att upprätta avlösningsplan.
- Gör mötesbokningar så att de som ska samverka får kontinuerliga återrapporteringar (envägskommunikation) och/eller avstämningar (tvåvägskommunikation) utifrån kartan över kommunikationsvägar i kriskommunikationsfunktionen. Kan också behöva göra mötesbokningar utifrån andra forum och möten som påverkar den operativa rytmen.
- Är kontaktperson för beställningar till leverantörer och översättare utifrån behov som framkommer i kriskommunikationsplanen. I det arbetet ingår att ta fram uppdragsbeskrivningar, stämma av budget och korrektur samt att samordna leveranser.

Strateg – *Samverkar främst med kommunikator i central krisledning/krisstab, operativt kommunikationsansvarig, omvärldsbevakare och dokumentationsansvarig. Kritisk vän tar kontakt vid behov.*

- Tar fram förslag till kommunikator i central krisledning på kriskommunikationsplan och uppdaterar löpande utifrån rapporter från omvärldsbevakaren. I arbetet ingår även att:
 - ändra kanalstrategi och bedöma om översättningar eller andra typer av tillgänglighetsanpassningar behövs
 - ge förslag på tonalitet utifrån olika målgrupper och bedöma samverkansbehov, så att kommunikationen får bättre effekt.
 - samverka större ändringar i kriskommunikationsplanen med kommunikatorn i central krisledning.
- Arbetar proaktivt med kriskommunikationsplanen.
- Försöker planera så att internkommunikationen ligger steget före externkommunikationen, eftersom internkommunikation har en tendens att hamna lite vid sidan av under en kris.

Omvärldsbevakare - *Samverkar främst med strateg och får information från bevakare i sociala medier*

- Bevakar alla typer av för krisen relevanta kanaler och forum (utom sociala medier) utifrån följande aspekter:
 - Om det finns ryktesspridning (vilka ryktena är, var ryktena sprider sig, vilka som sprider ryktena och vilka som kan ha startat ryktesspridningen).
 - Om det finns desinformationskampanjer mot Grundskoleförvaltningen och/eller Göteborgs Stad i stort.
 - Om det finns några målgrupper vi inte verkar nå ut till.
 - Om vi har nått fram med våra budskap.
 - Vad målgrupper säger om Grundskoleförvaltningen och/eller Göteborgs Stad.
- Sparar allt material för ärendet så att det sedan finns tillgängligt inför utvärderingen.

Bevakare i sociala medier – *Ger information till omvärldsbevakaren.*

- Bevakar alla typer av för krisen relevanta sociala medier utifrån följande aspekter:
 - Om det finns ryktesspridning, vilka ryktena är, var ryktena sprider sig, vilka som sprider ryktena och vilka som kan ha startat ryktesspridningen.
 - Om det finns desinformationskampanjer mot Grundskoleförvaltningen och/eller Göteborgs Stad i stort.
 - Om det finns några målgrupper vi inte når ut till.
 - Om vi har nått fram med våra budskap.
 - Vad målgrupper säger om Grundskoleförvaltningen och Göteborgs Stad.
- Sparar allt material för ärendet så att det sedan finns tillgängligt inför utvärdering.

Kritisk vän - *Tar kontakt med strateg eller kommunikötören i central krisledning/krisstab om hen märker att det övergripande kommunikationsarbetet börjar gå i fel eller oönskad riktning.*

- Arbetar enskilt vid sidan av de andra kommunikötörerna i kriskommunikationsfunktionen för att inte bli påverkas i sina bedömningar. Ska ha en kontinuerlig objektivitet och ett utifrånperspektiv i sitt arbete.
- Skapar en överblick och ett helhetsperspektiv av effekten för kommunikationsinsatserna inom kriskommunikationsfunktionen. I det arbetet ingår att göra samma jobb som omvärldsbevakare och bevakare i sociala medier.
- Bevakar så att inte arbetet i kriskommunikationsfunktionen kan eller börjar gå i en felaktig eller oönskad riktning.
- Bevakar om budskapen spreter och om kommunikationen därmed tappar den röda tråden.

Innehållsproducent för digitala kanaler - *Samverkar främst med operativt kommunikationsansvarig och innehållsproducent för alternativa kanaler. Ger information till dokumentationsansvarig.*

- Producerar innehåll som text, bild och rörligt material utifrån kriskommunikationsplan till Grundskoleförvaltningens och/eller Göteborgs Stads övergripande digitala kanaler.
- Svarar på kommentarer i förvaltningens namn i sociala medier där förvaltningen eller Göteborgs Stad har ett officiellt konto.

Innehållsproducent för alternativa kanaler - *Samverkar främst med operativt kommunikationsansvarig, innehållsproducent för digitala kanaler och dokumentationsansvarig.*

- Producerar innehåll som text och bild utifrån kriskommunikationsplan till grundskoleförvaltningens alternativa kanaler.
- Säkrar så gott det går att alla håller sig till samma budskap i de alternativa kanalerna.
- Distribuerar och/eller samordnar distribuering av innehåll som text och bild till Grundskoleförvaltningens alternativa kanaler. I det arbetet kan det ingå att boka bud eller själv leverera underlag till olika verksamheter.
- Har kontakt med kontaktpersoner som ansvarar för andra alternativa kanaler, exempelvis radiostationer och annat.

Skribent – *Samverkar främst med operativt kommunikationsansvarig.*

- Producerar och sammanställer innehåll som text och eventuellt bild utifrån kriskommunikationsplan till Grundskoleförvaltningens och/eller Göteborgs Stads övergripande kanaler.
- Om skribenten inte är kommunikatör ska hen skicka utkast till lämplig innehållsproducent för språklig revidering och publicering.

Dokumentationsansvarig - *Samverkar främst med operativt kommunikationsansvarig, strateg, samverkansansvarig, innehållsproducent för digitala kanaler och innehållsproducent för alternativa kanaler.*

- För en kommunikationslogg över arbetet. I det arbetet ingår att:
 - föra logg över händelser i krisen som ligger till grund för kommunikationsinsatserna
 - skriva ner kortfattad information om kriskommunikationsfunktionens insatser gällande vad (kort om innehåll), när (datum och klockslag) och var (kanal)
- Dokumenterar kriskommunikationsarbetet. I det arbetet ingår att spara allt innehåll för respektive publicerad insats: alltifrån affischer till texter och rörligt material till hur kommunikationsplanen ser ut dag för dag.
- Ser till att avlösningar sker smidigt genom att ge medarbetare i kriskommunikationsfunktionen det underlag som behövs i samband med avlösningar.
- Ser till att kommunikationslogg och dokumentation av kriskommunikationsarbetet finns tillgängligt för utvärdering.

Mediekontakt - *Samverkar främst med operativt kommunikationsansvarig.*

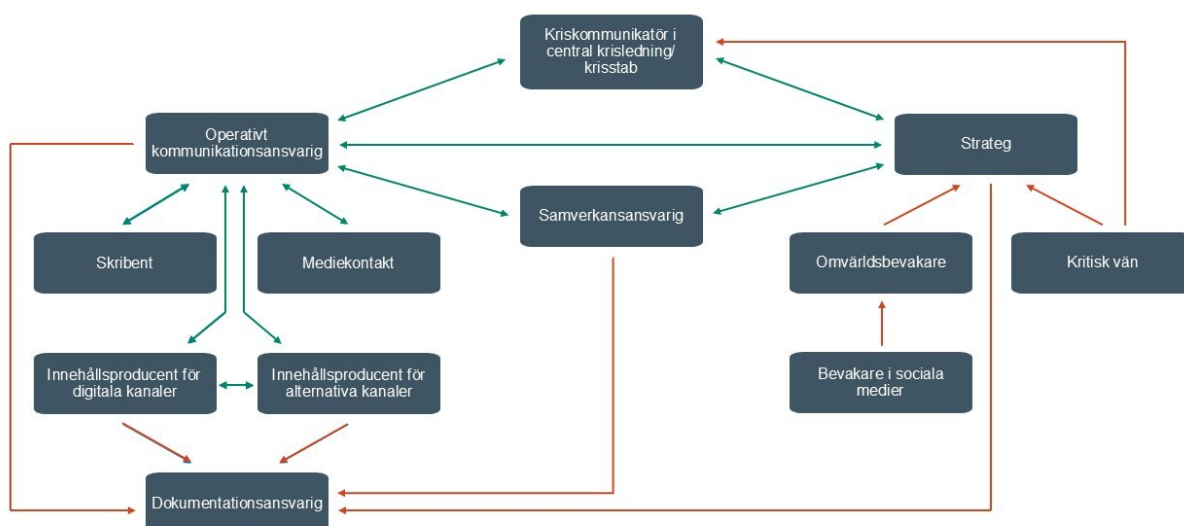
- Är kontaktperson för media. I det arbetet ingår att vara nåbar för journalister via olika kanaler och säkerställa att journalister får kontakt med beslutade talespersoner.
- Förbereder vid behov och efter beslut verksamhetens talesperson/er inför kontakt med media. I det arbetet ingår att:

- ta fram frågor och svar och ge detta underlag till talespersonen/erna (svaren kan behöva tas fram med hjälp av sakkunniga)
- informera om beslutade budskap
- berätta om vad förvaltningen har mandat att svara på och inte.
- Skriver och publicerar pressmeddelanden.
- Arrangerar pressträffar.
- Tar fram körschema för medieintervjuer mellan journalister och beslutade talespersoner.

Samverkansansvarig - *Samverkar med operativt kommunikationsansvarig, strateg och dokumentationsansvarig.*

- Håller kontakten med motsvarande funktion för de interna (Göteborgs Stad) och externa aktörer som grundskoleförvaltningen ska samverka med när det gäller kriskommunikation (till exempel Polisen, MSB och Länsstyrelsen).
- Stämmer av budskap och kommunikativ lägesbild med andra kommunikationsfunktioner internt i Göteborgs Stad och eventuella externa aktörer.
- Är kontaktperson mot webbstrategiska och kontaktcenter på Demokrati- och medborgarservice. I det arbetet ingår att hålla dessa verksamheter kontinuerligt underrättade om vilka insatser kriskommunikationsfunktionen gör och planerar att göra, samt att hålla dem informerade om grundskoleförvaltningens del i krisen så att de kan svara korrekt på frågor.
- Vid extraordinära händelser eller höjd beredskap: rapporterar vem som är medieansvarig i grundskoleförvaltningens kriskommunikationsfunktion till stadsledningskontoret.

Kommunikationsvägar i kriskommunikationsfunktion



Krisens första information

Kraven på snabb och kontinuerligt uppdaterad information är högre i en kris. I kriskommunikation ska informationen följa ordinarie linjeorganisation. Det är viktigt att informationsspridningen är snabb och korrekt. För att kvalitetssäkra informationen godkänner kriskommunikatören budskap innan informationen sprids.

Kommunikationsansvaret följer med verksamhetsansvaret. Kommunikationsfunktionen är en stödfunktion och ger chefer stöd i att kommunicera en korrekt och nyanserad bild av Grundskoleförvaltningens verksamhet.

Kommunikationsfunktionen ska aldrig ta över ansvaret för kommunikationen kring en händelse eller kris. Den som ansvarar för kriskommunikationen är alltså den som ansvarar för verksamheten. Kommunikatören som ingår i förstärkt samordning är ett kommunikationsstöd för den chef som ansvarar för verksamheten. Den lokala krisledningen kan i vissa fall säkerställa att kommunikationens innehåll är korrekt genom att kontakta annan myndighet. Det är information som krisledningen måste söka då förvaltningen inte kan räkna med att få informationen tillsänd till sig.

För hjälp att formulera den första informationen se dokumentet ”Tidig information”.

Formulera budskap

I kris är det viktigt att snabbt komma ut med en första information. Redan innan det finns heltäckande uppgifter om vad som hänt kan vi behöva gå ut med ett kort budskap som visar att vi är medvetna om att något har hänt och att vi har startat krishanteringen.

Ett snabbt agerande får aldrig ske på bekostnad av saklig information. Sammanställning och granskning av fakta ska därför alltid utgöra en av de första åtgärderna.

Grundprinciper för innehåll och budskap i kriskommunikation:

- Budskapen ska utgå från mottagarnas situation, kunskaper och attityder.
- Språket ska vara målgruppsanpassat, enkelt och begripligt.
- Vi informerar i första hand om hur Grundskoleförvaltningens verksamheter påverkas av krisen. Om en annan organisation ansvarar ska vi hänvisa dit.
- Informationen om själva händelseförloppet ska vara så saklig och så kort som möjligt.
- Informationen ska vara öppen oavsett om det är negativa eller positiva budskap.
- Vi ska erkänna eventuella fel och misstag och förklara hur vi försöker rätta till det.
- Vi ska inte spekulera i orsak, verkan och förluster.
- Våra presstalespersoner som uttalar sig ska uppfattas som kunniga, uppriktiga, närvarande och lyhörda.

Gör en analys

Efter att den första informationen gått ut bör en större analys göras av risker, målgrupper och reaktioner i omvärlden.

Risikanaly

Följande frågor kan användas i analysarbetet.

- Vilka hinder och risker finns för att nå målen med kommunikationen?
- Vilka risker behöver vi hantera?
- Hur ska vi förhindra att de inträffar?
- Finns det motstånd som behöver hanteras?

Målgrupp och målgruppsanalys

När den första, breda informationen har gått ut bör en målgruppsanalys göras. Utgå från följande frågor:

- Identifiera målgrupperna (primära och sekundära)
- Vilken information behöver målgrupperna?
- Hur är intresset, kunskapen och attityden hos målgrupperna?
- Hur ser deras förutsättningar att ta emot information ut?
- Finns det målgrupper som har ett motstånd att ta emot information och agera på den?
- Via vilka kanaler når vi dem?
- Finns det ambassadörer eller nyckelpersoner som är särskilt viktiga för kommunikationen?
- Avgör om informationen behöver översättas eller tolkas. Ta hänsyn till Likabehandlingsprincipen och Språklagen, till exempel. Överväg andra alternativ, som lätt svenska och bilder i form av förenklade illustrationer.

Omvärldsbevakning

För att kunna ge krisledningen stöd i omvärldsanalysen behövs en kontinuerlig omvärldsbevakning som tillsätts i kriskommunikationsfunktionen. Det är att rekommendera att personen som sköter omvärldsbevakningen inte ingår i krisledningsgruppen utan rapporterar till kriskommunikatör som informerar krisledningen och andra parter som berörs. Se dokument "Omvärldsbevakning vid kris".

Förutom att lyssna in synpunkter från medarbetare och invånare kan följande kanaler bevakas:

Lokala medier	Riksmedier
GP.se	DN.se
GT.se/Expressen.se	SVT.se (Aktuellt, Rapport)

P4 Göteborg sverigesradio.se/goteborg	TV4.se (Nyheterna)
SVT Väst svt.se/nyheter/lokalt/vast	SR.se/ekot och studio ett, P1 morgon
DN.se (lokal redaktion i Göteborg)	Aftonbladet.se
Facebook – Göteborgs Stads sida Facebook – olika grupper Facebook – skolors enskilda sidor	SVD.se
Instagram - Göteborgs Stads sida	
TikTok (vi har inget konto i nuläget)	
Flashback	
X (vi har inget konto i nuläget)	
Lokala föreningars webbplatser	

Kanaler vid kris

Information om krisen och dess påverkan på Göteborgs Stads verksamheter ska finnas i Göteborgs Stads gemensamma prioriterade kanaler: den externa webbplatsen goteborg.se och intranätet samt vid behov i sociala medier och digitala Vårt Göteborg.

Navet i den externa kriskommunikationen

Gotebor.se

Goteborg.se är en prioriterad kanal i vår externa kommunikation. Vid en samhällsstörning eller kris finns det möjlighet att publicera information på goteborg.se i flera nivåer:

1. Krisbanner är röd och visas på samtliga sidor på goteborg.se
2. Viktig information är ljusgul och visas på samtliga sidor på goteborg.se
3. Händelse är ljusgul och kan endast visas på startsidan på goteborg.se samt på valbara sidor på goteborg.se.

Det är i första hand avdelning kommunikation på stadsledningskontoret och förvaltningen för demokrati och medborgarservice som kan publicera banner för kris och viktig information på goteborg.se. Kommunikationschefer i Göteborgs Stads förvaltningar har tilldelats publiceringsmöjlighet för den nivå som kallas händelse. Kriskommunikatören på Grundskoleförvaltningen har den behörigheten också.

Kontaktcenter

Kontaktcenter och den särskilda svarsgruppen för Grundskoleförvaltningen är en viktig kanal då de är ingång till vägledning och information om Göteborgs Stads tjänster och service. De behöver därför ha kontinuerligt uppdaterad information om händelsen.

Digitala Vårt Göteborg

Vårt Göteborg är den gemensamma prioriterade kanalen för Göteborgs Stads redaktionella kommunikation. Vårt Göteborg kan användas till det förebyggande arbete som görs för att undvika kriser och uppföljande artikel för att beskriva vad som har hänt,

varför och hur det påverkar våra elever, vårdnadshavare, medarbetare och övriga invånare i Göteborg.

Navet i den interna kriskommunikationen

En väl fungerande intern kommunikation är en viktig del i krishanteringen.

Ju snabbare relevant och tydlig information om en händelse förmedlas internt desto mindre blir risken för rykten och felaktig information.

Våra chefer och medarbetare

Den viktigaste kommunikationskanalen för intern kommunikation, i kris liksom vid ordinarie arbete, är våra chefer. Det är därför extra viktigt att berörda chefer snabbt får information om krisen så att de i sin tur kan informera sina medarbetare. När medarbetarna får snabb, tillförlitlig och relevant information om krisen blir också det budskap som medarbetarna förmedlar utanför organisationen mer korrekt och tillförlitligt. Om medarbetarna får information om krisen via offentligheten eller media har den interna kriskommunikationen misslyckats.

Den interna kommunikationen behöver många gånger ske via flera olika kanaler. Alla medarbetare har till exempel inte e-post eller tid för att dagligen läsa på intranätet.

Intranätet

Information om kris och dess påverkan på våra verksamheter ska finnas på intranätet, som är navet i vår interna kommunikation. På intranätet finns det också möjligt att publicera krisbanner, viktig information och händelse på liknande sätt som för goteborg.se.

Sociala medier

Göteborgs Stads Facebooksida har en viktig roll i kris. Facebooksidan ska alltid användas när krisbanner eller viktig informationsbanner är publicerad på goteborg.se. Inlägg på Göteborgs Stads Facebooksida ska alltid innehålla länk till goteborg.se som är navet för den externa kriskommunikationen.

Så arbetar vi med kriskommunikation i sociala medier:

- Bekräfta tidigt det som hänt och att vi vet om det.
- Skriv snabbt – förekom kommentarer, särskilt vid en förväntad större kris.
- Skriv korta uppdateringar, men länka vidare till goteborg.se, där vi har ett större utrymme för att beskriva vad som händer.
- Om det blir väldigt många kommentarer, skriv tematiska uppdateringar som hanterar en fråga i taget.
- Ibland kan det vara bra att avvakta med att exempelvis publicera ett svar för att ge andra – och även positiva röster – chans att reagera.
- Bevaka specifika konton i sociala medier vi bedömer vara viktiga utifrån sociala mediebevakningen.
- Radera och blockera inlägg i de fall det behövs. Tänk på att dessa inlägg först måste dokumenteras med skärmdumpar innan de tas bort.

- Ju fler inlägg i samma ämne – desto fler trådar att moderera på facebook. Överväg att inte publicera ett nytt inlägg på facebook för varje lägesuppdatering som du gör. Du kan istället redigera det ursprungliga inlägget genom att ange en tidpunkt och en avgränsad lägesrapport. Om du redigerar det ursprungliga inlägget var medveten om att det inte nödvändigtvis kommer att lyftas i nyhetsflödet.
- Se ”Kriskommunikation i sociala medier”

Tänk på att använda olika kanaler så att det finns möjligheter till att få informationen både tryckt, digitalt och muntligt, exempelvis genom personliga möten. Möten är särskilt lämpliga vid komplexa budskap. Det kan också finnas behov för en öppen telefonlinje till en ansvarig person.

Kanaler för intern information

Kanal	Kontakt
Intranätet	DG Grundskoleförvaltningen/Kommunikation
Linjevägen (från chef till chef)	DG Grundskoleförvaltningen/Förvaltningsledning
Alla avdelningschefer i grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/Avdelningschefer Alla
Alla utbildningschefer i grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/UC Alla
Alla områdescontrollers i grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/Områdescontroller
Enhetschefer MLV Hisingen och Nordost grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/EC MLV Hisingen Nordost
Enhetschefer MLV Centrum och Sydväst grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/EC MLV Centrum Sydväst
Chefer Kulturskolan grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/Kulturskolan Chefer
Alla rektorer i grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/Rektorer Alla
Biträdande rektorer grundskoleförvaltningen (per utbildningsområde)	DG Grundskoleförvaltningen/Biträdande Rektorer UO Sydväst DG Grundskoleförvaltningen/Biträdande Rektorer UO Nordost DG Grundskoleförvaltningen/Biträdande Rektorer UO Hisingen DG Grundskoleförvaltningen/Biträdande Rektorer UO Centrum
Alla chefer i grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/Chefer Alla
Kommunikationscheferna i alla förvaltningar	DG Staden/Kommunikationschefer Förvaltningar

Kommunikationschefer i alla förvaltningar och bolag	DG Staden/Kommunikationschefer Förvaltningar och Bolag
Alla som har sin arbetsplats på Gamlestads Torg 5	DG Grundskoleförvaltningen/Gamlestads Torg
Kommunikationsdirektör, pressansvarig och avdelningschef kommunikation på stadsledningskontoret	<p>Christina Terfors Pressansvarig Stadsledningskontoret christina.terfors@stadshuset.goteborg.se 070-7611716</p> <p>Lotta Sjöberg HR och kommunikationsdirektör lotta.sjoberg@stadshuset.goteborg.se 076-555 52 49</p> <p>Anna Hiller Avdelningschef kommunikation Göteborgs stad anna.hiller@stadshuset.goteborg.se 0765-07 01 88</p>

Kanaler för extern information

Kanal	Kontakt
goteborg.se/grundskoleforvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/Kommunikation
Vklass	<p>Enhetschef för transformation och utveckling Karl Alfredsson karl.alfredsson@grundskola.goteborg.se 076-506 52 25</p>
Kontaktcenter Särskild svarsgrupp för grundskoleförvaltningen	<p>Telefonnummer: 031- 365 00 00</p> <p>Avdelningschef medborgarservice och support</p> <p>Monica Frisell Aasland monica.aasland@demokratimedborgarservice.goteborg.se Mobil: 070-743 15 42</p> <p>Enhetschefer för svarsgrupp utbildning</p> <p>Tanja Ramic Vucenovic tanja.ramic@demokratimedborgarservice.goteborg.se Mobil: 072-856 75 21</p> <p>Nina Rigo Bernhardsson nina.bernhardsson@demokratimedborgarservice.goteborg.se Mobil: 072-856 52 83</p>
Vårt Göteborg	<p>redaktionen@vartgoteborg.se Telefonnummer: 031-368 60 00, 0707-80 12 00, kontaktperson Carin Smederöd</p>
Huvudredaktionen för goteborg.se	<p>redaktion@goteborg.se, webbenhetens akutsupport 031-365 09 00 (kontorstid)</p>

Pressmeddelanden	https://publish.mynewsdesk.com
Göteborgs Stads facebook-sida	redaktionen@goteborg.se, webbenhetens akutsupport 031-365 09 00 (kontorstid)
Sociala medier som exempelvis facebook-sidor och instagram konton som förvaltningar och bolag har.	Kommunikationschefen i respektive förvaltning och bolag.
Medborgarkontor/Integrationscentrum	<p>Samhällsorienterande insatser/Integrationscentrum Kontaktperson: Rino Johansson, enhetschef rino.johansson@socialcentrum.goteborg.se</p> <p>Medborgarkontoret i Angereds centrum 031-365 17 20 medborgarkontoret.angered@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Medborgarkontoret i Bergsjön 031-365 41 00 medborgarkontoret.bergsjon@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Medborgarkontoret Backa 031-366 80 07 medborgarkontoret.backa@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Medborgarkontoret Biskopsgården 031-366 67 90 medborgarkontoret.biskopsgarden@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Medborgarkontoret Frölunda 031-365 00 41 medborgarkontoret.frolunda@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Romano center i Väst 031-365 00 00 (Göteborgs Stads kontaktcenter) rcv@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p> <p>Teckenspråksforum 031-367 90 77 teckenspraksforum@demokratimedborgarservice.goteborg.se</p>
Framtidenkoncernens bostadsbolag (ger möjlighet till att arbeta med trapphusinformation och information på övriga mötesplatser.)	<p>Familjebostäder i Göteborg Öppettider: vardagar 8.00 – 16.00 Kundservice på telefon: 031 731 67 00</p> <p>Trygghetsgruppen i Bergsjön och Eriksbo Arbetstid: 15.00-23.00 Telefon: 031 778 80 00</p> <p>Gårdstensbostäder Kundservice: 031-332 60 00 (kontorstid) Trygghetsgruppen: 031-330 33 12 (kvällar och helger)</p> <p>Bostadsbolaget Helgfria vardagar kl. 8–15 Kundservice: 031-731 50 00 Trygghetsvårdar alla dagar kl. 16–22:30</p>

	<p>Hammarkullen, telefon: 031- 731 53 00 Rannebergen, telefon: 031- 731 52 00 Tynnered, telefon: 031-332 13 50 Brunnsbo, telefon: 031- 332 14 60 Frölunda/Västra Järnbrott, telefon: 031-332 13 53 Biskopsgården, telefon: 031- 731 54 00</p>
<p>Sveriges Radio P4 Göteborg (Public service har ett generellt samhällsansvar och ska verka i allmänhetens tjänst. Inom public service har Sveriges Radio P4 en särställning som beredskapskanal vid kris och störningar. Det innebär att kanalen är en del av den svenska krisberedskapen. Radions uppgift blir då att komma ut med information till så många som möjligt, så snabbt som möjligt.)</p>	<p>Om vi är i behov av att begära ett myndighetsmeddelande får vi ta kontakt med Sveriges Radio via tjänsteperson i beredskap på stadsledningskontoret (telefon 075-200 70 40).</p> <p>Ett myndighetsmeddelande kan till exempel handla om rekommendationer att koka vatten på grund av vattenläcka eller eldningsförbud vid torka</p>
<p>VMA – Viktigt meddelande till allmänheten (Är ett varningssystem som används vid olyckor, allvarliga händelser och störningar i viktiga samhällsfunktioner. Systemet kan också användas för att ge beredskapslarm och flyglarm om landet skulle råka i krig)</p>	<p>VMA begärs hos SOS Alarm av räddningsledare eller av de befattningshavare som är listade hos SOS Alarm. Om vi vill begära ett VMA får vi ta kontakt med tjänsteperson i beredskap på stadsledningskontoret (telefon 075-200 70 40).</p> <p>Meddelandet sänds av Sveriges Radios sändningsledning och når ut i: Sveriges Radio, Sveriges Television, Sveriges Utbildningsradio, TV4, Kanal 5 och Kanal 9. VMA kan skickas ut som sms till allmänheten i samband med ett VMA i radio och tv. Det går också att få via internet och i apparna krisinformation, Sveriges Radio och SOS Alarm. VMA kan även sändas via sms till alla mobiltelefoner inom ett visst geografiskt område.</p>
<p>Krisinformation.se (Som är en myndighetsgemensam webbportal som drivs och förvaltas av Myndigheten för civilt försvar. Krisinformation.se finns också på Facebook och Twitter.)</p>	<p>Redaktionen för krisinformation har beredskap dygnet runt alla dagar året runt om och finns på redaktionen@krisinformation.se.</p>
<p>Upplysning via 113 13 (Är ett nationellt informationsnummer som SOS Alarm ansvarar för. Man kan ringa till informationsnumret 113 13 för att lämna eller få information om allvarliga olyckor och kriser.)</p>	<p>Tjänsten är tillgänglig under årets alla dagar. Varje förvaltning och bolag ansvarar själv för kontakterna med 113 13.</p>

Rutin för översättning och tolkning till andra språk

Språklagen säger att det officiella språket i Sverige är svenska. Men vid särskilda händelser kan det finnas behov av översättning. Det är alltid målgruppsanalysen som

ligger till grund för behovet av översättningar, därför kan även andra språk vara aktuella. Informationen och kommunikationen ska kunna översättas till nedan listade språk. Språklistan är ett resultat av omvärldsbevakning, lagkrav, mest efterfrågade språk vid översättningar och tolkförfrågningar.

- Engelska
- Arabiska
- Persiska
- Somaliska
- Dari
- Bosniska/Kroatiska/Serbiska
- Tigrinja
- Sorani
- Turkiska
- Finska
- Romani
- Teckenspråk (vid behov)

Tolkförmedling Väst

Grundskoleförvaltningen ska i första hand använda Tolkförmedling Väst för språktolkförmedling och översättningservice. Hur du gör för att beställa översättning eller tolk beskrivs i dokumentet ”Beställning av tolk eller översättning”.

Om Tolkförmedling Väst inte har möjlighet att ta uppdraget ska vi i andra hand vända oss till upphandlade översättningsresursen.

Planera kommunikationsaktiviteter

Den första tiden är vanligtvis intensiv och innehåller till stor del masskommunikation. Vid en långvarig kris kan det behövas fler och mer planerade kommunikationsinsatser riktade till specifika målgrupper. Det kan exempelvis vara dialogmöten med efterföljande återkoppling. För att ha en god översyn över alla kommunikationsinsatser som görs behöver de föras ner i en aktivitetsplan som är en del av kommunikationsplanen.

Mötet med media

Media är en viktig informationspridare och särskilt viktiga i en krissituation. Vi ska se till att media snabbt kan komma i kontakt med rätt person. Se dokumentet ”Kontakt med media vid kris”.

- Bestäm vem som ska besvara medias frågor. Tänk på att det kan ta mycket tid och att personen måste kunna vara tillgänglig.
- Om andra aktörer är ansvariga, hänvisa vidare.

- Kontrollera att det står rätt kontaktuppgifter till presskontakter på goteborg.se och på MyNewsdesk.
- Förbered ett dokument med frågor och svar som beskriver Grundskoleförvaltningens budskap i samråd med pressansvarig (mediekontakt i kommunikationsfunktionen).
- Ge stöd till de talespersoner som ska möta media genom att förbereda dem på vilka frågor som kan komma och hur de kan besvaras.
- Avgör om det är läge för ett pressmeddelande och/eller presskonferens.
- Pressmeddelanden skickas via MyNewsdesk.
- Presskonferenser hålls vanligtvis på Grundskoleförvaltningens kontor på Gamlestads Torg 5.

Att tänka på vid kontakt med media

- Bekräfta problemet
- Ta ansvar – visa medkänsla
- Ge fakta och information om åtgärder
- Spekulera inte
- Lova inget som Grundskoleförvaltningen inte kan hålla
- Möt rykten på tre alternativa sätt:
 - ignorera för att inte spä på
 - kraftfull dementi, men endast om det är hundra procent säkert att det inte är sant
 - bidra med bekräftade fakta för att ge en mer nyanserad bild

Utvärdering

Det är viktigt att utvärdera både kommunikationsarbetet, kommunikationsinsatserna samt samarbetet efter en kris eller händelse. Utgår från dokumentet ”Utvärdering av kommunikationsinsatser vid kris”. Det är kriskommunikatörens ansvar att se till att kriskommunikationen utvärderas och redovisas i krisledningsgruppen.

Mallar, checklistor, manualer och tips och råd

Följande dokument finns framtagna.

- Checklista för kommunikativ lägesbild
- Checklista för kriskommunikation vid inledande krisledningsmöte
- Mall för tidig information
- Mall för logg vid kris

- Mall för kommunikationsplan vid kris
- Kriskommunikation i sociala medier
- Omvärldsbevakning vid kris
- Beställning av tolk eller översättning
- Kontakt med media vid kris
- Checklista för att ordna en presskonferens
- Mall för inbjudan till presskonferens
- Mall för namnskyltar
- Mall för pressmeddelande
- Utvärdering av kommunikationsinsatser vid kris
- Från krisberedskap till anpassad organisation