



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

Beslutad av: Marie Åhman, kommunikationschef	Gäller för: Grundskoleförvaltningen	Diarienummer: Nummer	Datum och paragraf för beslutet: 2022-07-05
---	---	--------------------------------	---

Dokumentsort: Riktlinje	Giltighetstid: 2023-07-05	Senast reviderad: 2022-07-05	Dokumentansvarig: Kommunikationschef
-----------------------------------	-------------------------------------	--	--

Bilagor:
Bilagor

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna riktlinje.....	4
Vem omfattas av riktlinjen.....	4
Bakgrund	4
Lagbestämmelser	4
Koppling till andra styrande dokument	4
Stödjande dokument.....	4
Riktlinje	5
Syfte och mål med kriskommunikation.....	5
Krisens första information	7
Formulera budskap.....	8
Gör analys	8
Riskanalys.....	8
Målgrupp och målgruppsanalys.....	9
Omvärldsbevakning	9
Rutin för tolkning till andra språk.....	10
Tolkförmedling väst.....	10
Sociala medier	11
Kanaler för intern information.....	12
Kanaler för extern information.....	12
Planera kommunikationsaktiviteter.....	13
Mötet med media	14
Att tänka på vid kontakt med media.....	14
Utvärdering	14
Mallar, checklistor, manualer och tips och råd	15

Inledning

Syftet med denna riktlinje

Kommunikationen vid kris eller hot om kris behöver vara snabb, korrekt och trovärdig. Detta är en plan som ska fungera som stöd för hur vi i grundskoleförvaltningen ska arbeta med kommunikation och information i kris.

Vem omfattas av riktlinjen

Planen är främst ett verktyg för de medarbetare som arbetar med kommunikation. Kommunikatörerna behöver löpande uppdatera och diskutera planen för att underlätta kommunikationsarbetet vid en kris.

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

Stödjande dokument

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

Riktlinje

”Policyn och riktlinjen gäller även i kris. Det innebär att vi bär med oss de arbetssätt och de värderingar som normalt präglar kommunikationsarbetet in i krisen. Vi medverkar inte plötsligt till att kommunikationens roll sätts på undantag. Vi blir inte plötsligt restriktiva eller hemlighetsfulla i mediekontakter och vi nedprioriterar inte internkommunikationen bara för att det är kris.”

Göteborgs Stads handbok för kriskommunikation

Kommunikationen vid kris eller hot om kris behöver vara snabb, korrekt och trovärdig. Detta är en plan som ska fungera som stöd för hur vi i grundskoleförvaltningen ska arbeta med kommunikation och information i kris. Planen är främst ett verktyg för de medarbetare som arbetar med kommunikation. Kommunikatörerna behöver löpande uppdatera och diskutera planen för att underlätta kommunikationsarbetet vid en kris.

Syfte och mål med kriskommunikation

Syftet med kriskommunikationen är att alla som berörs av krisen ska få en så riktig och uppdaterad bild som möjligt. Vi informerar i första hand om hur våra verksamheter i grundskoleförvaltningen berörs av krisen och vilka konsekvenser krisen kan ha för våra verksamheter. Vi ska också sprida information om hur krisledningen hanterar krisen, vilket stöd och hjälp som finns att få och vart man kan vända sig med frågor.

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. Detta ska skapa förtroende för krisledningen och grundskoleförvaltningens krishantering.

Resurser, roller och arbetsuppgifter

Enligt Göteborgs Stads handbok för kriskommunikation ska kommunikationschefen:

- Ansvara för verksamhetens kommunikationsplanering, bemanning, och kontinuitetsplanering i kris och hot om kris.
- Ingå i grundskoleförvaltningens krisledning.
- Ansvara för och leda kriskommunikationsarbetet i grundskoleförvaltningen.
- Göra en plan i normalläge för hur grundskoleförvaltningen ska arbeta med kriskommunikation. Den här planen ska vara en bilaga till krisledningsplanen.
- Upprätta en kriskommunikationsplan i krisens inledning enligt Göteborgs Stads kommunikationsprocess.
- Ansvara för att planerade aktiviteter genomförs så att nödvändig information når boende, besökare och näringsliv via verksamhetens egna kommunikationskanaler liksom Göteborgs Stads gemensamma kommunikationskanaler.

- Ansvara för att sammanställa en kommunikativ lägesbild och delge Stadsledningskontorets kommunikationsfunktion denna vid kris eller hot om kris. Rapporteringen ska ske inom två timmar efter att grundskoleförvaltningens krisledningsgrupp samlats. Fortsatt rapportering ska därefter ske i samverkan med stadsledningskontoret.

Vid krisens början ska kommunikationschefen alltid omedelbart kallas in till krisledningsgruppen. Kommunikationschefen ska vara med i krisledningsarbetet från start. Kommunikationschefen ska så snart som möjligt bilda en arbetsgrupp kommunikationsstab med medarbetare som kan ta olika roller och arbetsuppgifter i kriskommunikationen. Vid kris som pågår över tid ska kommunikationschefen och redaktionen avlösas i sina funktioner Detta ingår i kontinuitetsplaneringen.

Följande kommunikationsfunktioner behöver bemannas vid kris (en medarbetare kan ha flera roller):

- **Kommunikationschef/kommunikationsansvarig** - Ansvarar för att bemanna kommunikationsfunktionen och att lyfta behov av kompetens och resurser inom ramen för funktionen till krisledningen. Stöttar ledningen i kommunikationen, är ytterst ansvarig för arbetet som utförs i kriskommunikationsfunktionen samt är länken mellan krisledningen och den operativt kommunikationsansvarige.
- **Operativt kommunikationsansvarig** - Ansvarar för det operativa kriskommunikationsarbetet, är den som ringer in kommunikatörerna och fördelar arbetsuppgifterna i kriskommunikationsfunktionen. Förmedlar kommunikationen till/från gruppen med kriskommunikatörer och kommunikationschefen, kontakt mot webbstrategiska verksamheten och kontaktcenter på konsument- och medborgarservice, håller dessa verksamheter underrättade löpande.
- **Omvärldsbevakare** - Bevakar och fångar upp vad som sägs om grundskoleförvaltningen och Göteborgs Stad i de traditionella medierna, i olika sociala medier och på olika webbsidor. Har nära samverkan med Analys- och strategigrupp, Sociala mediebevakaren, Dokumentationsansvarig och Webbansvarig
- **Sociala mediebevakare** - Bevakar relevanta diskussioner i sociala medier och besvarar kommentarer.
- **Analys- och strategigrupp** - Analyserar händelseförloppet fortlöpande, utarbetar förslag till strategi som gör att kommunikationen får bättre effekt. Underlaget används efteråt i utvärderingsarbetet.
- **Medieansvarig** - Svarar på telefonsamtal från journalister och hjälper dem att få kontakt med rätt personer, skriver pressmeddelanden, arrangerar pressträffar/presskonferenser samt förbereder verksamhetens talesperson inför intervjuer. Pressansvarig bör ha ett visst mandat att uttala sig å verksamhetens vägnar för att underlätta i mediefrågor. I läge 3–4 (se dokumentet ”Lägesnivå kris”) bör varje verksamhet rapportera till stadsledningskontoret vem som är pressansvarig.
- **Webb och intranätsansvarig** - Publicerar information på externwebben och intranätet och i sociala medier. Webbansvarig bör förvissa sig om att internkommunikationen håller jämna steg med externkommunikationen eftersom internkommunikation har en tendens att hamna lite vid sidan av under kris.

- **Informationsproducent** - Producerar vid behov information som ska sättas upp på informationsplatser, delas ut eller på annat sätt distribueras i fysisk form till olika målgrupper. Under vissa kriser krävs det information i fysisk form som exempelvis affischer eller budskap i bildform som måste sättas upp på i förväg utpekade platser eller delas ut direkt i brevlådor och liknande.
- **Samverkansansvarig** - Ansvarar för att hålla kontakten med den/de verksamheter som den egna verksamheten ska samverka med när det gäller kriskommunikation. Samverkansansvarig ska stämma av budskap och kommunikativ lägesbild med övriga verksamheter.
- **Dokumentationsansvarig** - Har ansvar för att fortlöpande dokumentera kriskommunikationsarbetet. Syftet är att hjälpa krisledningen att hålla kursen, att säkra kontinuiteten vid överlämningar och att det är möjligt att följa upp arbetet efteråt.
- **”Argusöga”** - Säkrar överblick och helikopterperspektiv. Är speciellt viktigt vid händelser som är extra krävande i hanteringen, exempelvis vid händelser som kräver dödsoffer. Argusögat arbetar lite ”vid sidan av” de andra kommunikatorerna och har överblick över hela situationen för att bevaka så att inte arbetet i kriskommunikationsfunktionen plötsligt börjar gå i en felaktig riktning. I hanteringen av händelser som är extra krävande händer det att trycket och stressen gör att arbetet plötsligt viker av från den tänkta vägen utan att den som jobbar med frågan märker det. Detta kan få allvarliga konsekvenser.

Krisens första information

Kraven på snabb och kontinuerligt uppdaterad information är högre i en kris.

Informationen ska följa ordinarie linjeorganisation. Det är viktigt att informationsspridningen är snabb och korrekt. För att kvalitetssäkra informationen godkänner kommunikationschefen varje meddelande innan kommunikatören sprider informationen.

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

Kommunikationsenheten 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 en lokal krisledning är ett kommunikationsstöd för den lokala krisledningen.

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 (mall)”.

Formulera budskap

Krisledningen behöver i ett tidigt skede skapa tydliga budskap om krisen. Ett dokument med frågor och svar ska skapas för att ge samstämmig och korrekt bild och undvika felaktiga eller dubbla budskap.

Budskapen ska skapa förståelse för krisen, trygghet i hur man som enskild person kan agera och förtroende för krisledningen och grundskoleförvaltningens arbete.

Kriskommunikation handlar till stor del om förtroende. Saknas förtroende för det vi gör ökar risken för ryktesspridning, att människor inte följer Göteborgs Stads rekommendationer och att man inte förstår eller litat på oss. Därför är det så viktigt att våra budskap är sakliga och samstämmiga.

Principen ”Ett budskap – många budbärare” skapar tydlighet, förebygger ryktesspridning och ökar förutsättningarna för att krishanteringen ska bli effektiv.

Här följer några grundprinciper för innehåll och budskap i kriskommunikation:

- Budskapen ska utgå från mottagarnas situation, kunskaper och attityder (Informationspolicyn, Göteborgs Stad).
- Språket ska vara tydligt, enkelt och begripligt (Se dokumentet ”Skrivhandboken för Göteborgs grundskoleförvaltning”).
- Vi informerar i första hand om det som grundskoleförvaltningen ansvarar för. Ansvarar annan myndighet så ska vi hänvisa dit.
- Informationen om själva händelseförloppet ska vara så saklig och kort som möjligt. Går informationen utanför vårt ansvar så bör den endast innehålla bekräftade uppgifter.
- Informationen ska vara öppen oavsett om det är negativa eller positiva budskap. (Informationspolicyn, Göteborgs Stad).
- Vi ska erkänna fel och misstag och förklara hur vi försöker rätta till det.
- Vi ska inte spekulera i orsak, verkan och förluster. Det är bättre att säga att vi inte har någon information än att spekulera.
- Talespersoner och ledare ska uppfattas som kunniga, uppriktiga, närvarande och lyhörda.

Gör analys

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

Riskanalys

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

Identifiera målgrupperna.

- Hur är intresset, kunskapen och attityden hos målgrupperna?
- Vilken information behöver målgrupperna?
- Finns det ambassadörer eller nyckelpersoner som är särskilt viktiga för kommunikationen?
- Finns det målgrupper som har ett motstånd?
- Gör en målgruppsanalys – vilka förutsättningar har de att ta emot och förstå information?
- Avgör om informationen behöver anpassas så att det blir mer tillgängligt, till exempel översättas eller tolkas.

Det finns goda skäl att avstå från att översätta information. Likabehandlingsprincipen och Språklagen, till exempel. Överväg andra alternativ, som lätt svenska och bilder i form av förenklade illustrationer. (Göteborgs Stads handbok för kriskommunikation.)

Omvärldsbevakning

För att kunna ge krisledningen stöd i omvärldsanalysen så behövs en kontinuerlig omvärldsbevakning. Därför ska en särskilt utsedd person ansvara för omvärldsbevakningen. Det är att rekommendera att personen som sköter omvärldsbevakningen inte ingår i krisledningsgruppen utan rapportera till kommunikationschef, som informerar krisledningen och eventuellt nämnd/presidium.

Det som omvärldsbevakaren uppmärksammar måste hen dokumentera med en kort sammanfattning av innehållet och en länk till artikel/inslag/inlägg. Om det inte är möjligt att komma åt innehållet via en länk för att det exempelvis ligger i en sluten grupp eller forum ska omvärldsbevakaren ta en skärmdump som dokumentation.

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

Lokala medier	Riksmedier
GP.se	DN.se
GT.se	SVT.se (Aktuellt, Rapport)
SR.se/goteborg	TV4.se
TV4.se (Nyheter – lokalt och riks)	Sr.se/ekot och studio ett, p1 morgon
SVT.se/vastnytt	Aftonbladet.se
Göteborg Direkt	SVD.se

Facebook – Göteborgs Stads sida Facebook – olika grupper Facebook – skolors enskilda sidor
Instagram
Flashback
Twitter
Lokala föreningars webbplatser

Rutin för tolkning till andra språk

Det är bra att ha kartlagt vilka medarbetare i förvaltningen som har språkkompetens och som kan tänka sig att tolka om det uppstår akuta behov av översättning.

Språklagen säger att det officiella språket i Sverige är svenska. Men vid särskilda händelser kan det finnas behov av översättning. I de fall krisledningen beslutar om att översätta information, översätter vi i första hand till de största språken i Göteborg utöver svenska:

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

Tolkförmedling väst

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

Kanaler

Chefer och medarbetare i grundskoleförvaltningen är den viktigaste kanalen i ett första skede. De är krisledningens budbärare till vårdnadshavare och elever.

Kontaktcenter och den särskilda svarsgruppen för grundskoleförvaltningen är Göteborgs Stads ingång till vägledning och information om Göteborgs Stads tjänster och service. De behöver kontinuerligt uppdaterad information.

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 passar bäst när budskap är komplexa. Det kan också finnas behov för en öppen telefonlinje till en ansvarig person.

Sociala medier

Göteborgs Stads kommunikation ska vara modern och vi ska kommunicera där målgrupperna finns. Grundskoleförvaltningen bör därför överväga att använda sociala medier som en del av sin kriskommunikation.

Sociala medier är både en möjlighet och en risk. Här är några råd:

- Gör en plan för hur vi skriver, arbeta systematiskt.
- 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 kommer att lyftas i nyhetsflödet.

Kanaler för intern information

Kanal	Kontakt
Intranätet	Kommunikationsenheten
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 rektorer i grundskoleförvaltningen	DG Grundskoleförvaltningen/Rektorer Alla
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 7	DG Grundskoleförvaltningen/Gamlestads Torg
Kommunikationsavdelningen på stadsledningskontoret	Helena Mehner, kommunikationsdirektör, helena.mehner@stadshuset.goteborg.se Christina Terfors, pressansvarig christina.terfors@stadshuset.goteborg.se

Kanaler för extern information

Kanal	Kontakt
goteborg.se/grundskoleforvaltningen	Kommunikationsenheten
Kontaktcenter	031- 365 00 00
Särskild svarsgrupp för grundskoleförvaltningen	Kontaktpersoner: Avdelningschef medborgarservice och support Monica Frisell Aasland 070-743 15 42 monica.aasland@demokratimedborgarservice.goteborg.se Enhetschef för svarsgrupp utbildning Ann-Sofie Ekman 072-856 75 21 ann-sofie.ekman@demokratimedborgarservice.goteborg.se

Vårt Göteborg	redaktionen@vartgoteborg.se, kontaktperson Carin Smederöd
Huvudredaktionen för goteborg.se	redaktion@goteborg.se, webbhetens akutsupport 031-365 09 00 (kontorstid)
Pressmeddelanden	https://publish.mynewsdesk.com
Göteborgs Stads facebook-sida	redaktionen@goteborg.se, webbhetens 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	Informationskontor på flera språk Kontaktperson: Rino Johansson, enhetschef rino.johansson@socialresurs.goteborg.se Medborgarkontoret i Angereds centrum 031-365 17 20 medborgarkontoret@angered.goteborg.se Medborgarkontoret i Östra Göteborg (Bergsjön) 031-365 41 00 medborgarkontoret@ostra.goteborg.se Medborgarkontoret Norra Hisingen (Backa) 031-366 80 07 medborgarkontoret@norrahisingen.goteborg.se Medborgarkontoret Västra Hisingen (Biskopsgården) 031-366 67 90 medborgarkontoret@vastrahisingen.goteborg.se Romano center i Väst 031-365 00 00 (Göteborgs Stads kontaktcenter) rv@kom.goteborg.se Teckenspråksforum 031-367 90 77 teckenspraksforum@socialresurs.goteborg.se
Vklass	Kommunikationschefen på grundskoleförvaltningen gör en beställning hos enhetschefen för digitalt lärande.

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.

Gör en aktivitetsplan för alla kommunikationsinsatser för respektive målgrupp. Utse ansvarig och sätt en tidplan.

Mötet med media

Media är en viktig informationsspridare och särskilt viktiga i en krissituation. Vi ska se till att media snabbt ska kunna komma i kontakt med rätt person. Se dokumentet ”Kontakt med media vid kris (tips och råd)”.

- Bestäm vem som ska besvara medias frågor. Tänk på att det kan ta mycket tid och att personen måste kunna vara tillgänglig.
- 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.
- 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 på grundskoleförvaltningens kontor på Gamlestads Torg 7.

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 ej 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

Följ upp och utvärdera om du nådde målet för kommunikationsinsatserna. Ibland kan det av resursskäl inte gå att göra en större utvärdering. Men tänk på att en liten undersökning och utvärdering är bättre än ingen alls.

- Vem ansvarar för utvärderingen?
- När ska utvärderingen vara klar?
- Utgår från dokumentet ” Utvärdering av kommunikationsinsatser vid kris”.

Mallar, checklistor, manualer och tips och råd

Följande dokument finns framtagna.

- Kriskommunikationsplan för grundskoleförvaltningen
- Checklista för kriskommunikation vid inledande krisledningsmöte
- Mall för logg vid kris
- Mall för kommunikationsplan vid kris
- Mall för tidig information
- Checklista för kommunikativ lägesbild
- Mall för pressmeddelande
- Effektivare kommunikation i kris
- Kontakt med media (tips och råd)
- Beställning av tolk eller översättning
- Omvärldsbevakning av sociala medier vid kris (manual)
- Checklista för att ordna en presskonferens
- Mall för inbjudan till presskonferens
- Utvärdering av kommunikationsinsatser vid kris
- Lägesnivåer kris
- Skrivhandbok för Göteborgs grundskoleförvaltning