



Göteborgs
Stad

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 (0044/22)

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2022-01-27 § 13

Dokumentsort:
Riktlinje

Giltighetstid:
Tillsvidare

Senast reviderad:
2023-01-26

Dokumentansvarig:
Kommunikationsdirektör,
Stadsledningskontoret

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
Grundläggande principer för krisberedskap	5
Krav på kriskommunikation	5
Ansvar för kriskommunikation	6
Nämnd och styrelse.....	7
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 och vid höjd beredskap. 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

Stödjande 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.

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 riskkommunikation.

En välfungerande riskkommunikation 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 krishanteringen när krisen väl är ett faktum. Det är också hanteringen av krisen som avgör hur förtroendet för Göteborgs Stad påverkas – välfungerande riskkommunikation kan stärka målgruppernas förtroende för Göteborgs Stad.

Grundläggande principer för krisberedskap

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

Krav på riskkommunikation

Snabb och saklig

Göteborgs Stads riskkommunikationsarbete 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 krishanteringen.

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 kunna översättas till:

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

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 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
- Ansvara för att säkerställa att det finns kompetens och beredskap att översätta till de angivna språken

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.

Kommunstyrelsens ansvar vid höjd beredskap

Vid höjd beredskap ansvarar kommunstyrelsen för ledningen av det civila försvaret i Göteborgs Stad. Vid höjd beredskap ska kommunen ”sprida upplysning om de krav som kristiden ställer och om medel att undvika eller lindra rådande svårigheter.”

Kommunstyrelsen ska vid höjd beredskap:

- samordna information och kommunikation till allmänheten

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 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.