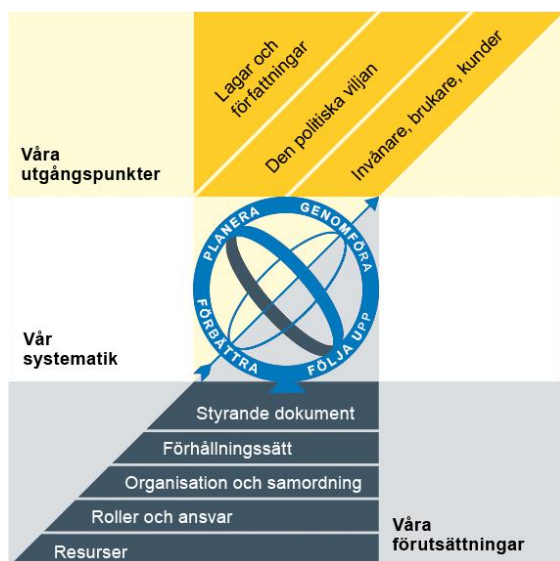


Utbildningsförvaltningens plan för kriskommunikation

Planerande styrande dokument



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: Utbildningsförvaltningens plan för kriskommunikation

Beslutad av:
Kommunikationschef

Gäller för:
Utbildningsförvaltningen

Diarienummer:
[Nummer]

**Datum och paragraf för
beslutet:**
2023-11-01

Dokumentsort:
Plan

Giltighetstid:
2024-2025

Senast reviderad:
2023-11-01

Dokumentansvarig:
Kommunikationschef

Bilagor:
Inga bilagor

2023-11-01

Innehåll

Inledning.....	4
Syftet med denna plan.....	4
Vem omfattas av planen.....	4
Giltighetstid	4
Bakgrund.....	4
Koppling till andra styrande dokument.....	4
Stödjande dokument.....	5
Genomförande av denna plan.....	5
Uppföljning av denna plan.....	5
Planen.....	5

Inledning

Syftet med denna plan

Syftet med denna plan är att styra upp och underlätta utbildningsförvaltningens kommunikation vid kris.

Vem omfattas av planen

Denna plan gäller för utbildningsförvaltningen.

Giltighetstid

Denna plan gäller för perioden 2024 till 2025.

Bakgrund

Hur väl en organisation lyckas hantera sin kommunikation är en av de viktigaste faktorerna för en framgångsrik krishantering. I ett krisläge har kommunikationen en avgörande betydelse för organisationens förtroende. Den här planen ska fungera som stöd för hur vi på utbildningsförvaltningen ska arbeta med kommunikation och information i kris och vid särskilda händelser.

Koppling till andra styrande dokument

- När krisen är av sådan omfattning att stadens krisledning träder in, gäller denna plan i förhållande till stadsledningskontorets plan.
- Planen ska även vara känd av och tillgänglig för förvaltningens chefer på intranätet.
- Planen är ett styrande dokument, åtkomligt för alla medarbetare på intranätet.

Styrande dokument	Koppling till denna plan
Utbildningsförvaltningens krisplan	

Uppföljning av denna plan

HR och kommunikationschef är ansvarig för uppföljningen som genomförs i december 2025.

Planen

Kris och särskild händelse

Råden i den här planen för kriskommunikation gäller vid kris eller särskild händelse, som påverkar förvaltningens ansvarsområden eller på annat sätt har betydelse för förvaltningens verksamheter.

Med kris avses:

- En stor händelse som hotar liv, hälsa eller egendom och som avviker från det normala.
- En händelse av stor omfattning och med snabbt händelseförlopp som är svårt att överblicka.

Planen bör även följas när följande situationer uppstår:

- Rutiner för krisledning och resurser inom den ordinarie verksamheten inte är tillräckliga.
- Flera verksamhetsområden berörs och det finns ett stort behov av samordning.
- Informationsbehovet är mycket stort.
- Behovet av samverkan med andra organisationer är mycket stort.
- Det finns ett stort behov av externa resurser för att klara uppgifterna.

Vid en kris eller särskild händelse är utbildningsförvaltningens primära mål att:

- Skydda människor.
- Skydda egendom och miljö.
- Upprätthålla samhällsviktiga funktioner.

Syfte och mål med kriskommunikation

Kraven på snabb och kontinuerligt uppdaterad information är högre vid en kris eller särskild händelse. Vi informerar i första hand om konsekvenserna av händelsen/krisen och om det som våra verksamheter ansvarar för i den uppstånds situationen. Går informationen utanför vårt ansvar så bör den endast innehålla bekräftade uppgifter från Polis och Räddningstjänst eller andra myndigheter. Informationen om själva händelseförloppet ska vara så saklig och kort som möjligt.

Kriskommunikationen ska:

- Skapa trygghet och förtroende internt och externt
- Sprida information om vilket stöd och hjälp som finns att få för drabbade och vart man kan vända sig med frågor
- Ge en egen lägesbild av förvaltningens krisarbete

Resurser, roller och arbetsuppgifter

Kommunikationschefen ingår i förvaltningens krisledningsgrupp. Men även vid särskild händelse då krisledningsgruppen inte sammankallas behöver kommunikationen samordnas. Det är då viktigt att utse vem som är kommunikationsansvarig och att denna person är med i samordningsarbetet från start.

Därefter är det att rekommendera att kommunikationsansvarig så snart som möjligt och utefter behov bildar en redaktion med personer som kan ta olika roller och arbetsuppgifter i kriskommunikationen. [Utbildningsförvaltningens krisledningsplan 16 \(21\)](#)

Det är också viktigt att tidigt utse vem/vilka som i en krissituation godkänner varje meddelande innan det kommuniceras. Roller som kan behövas är:

- Presskontakt
- Omvärldsbevakare
- Redaktörer för webb, sociala medier och intranät.
- Informationsproducent (skriva pressmeddelande och producera andra produkter till exempel FAQ (vanliga frågor och svar), dokumentera kommunikationsinsatser)

Krisens första information

Den första informationen bör komma ut så snart som det är möjligt efter att kris eller särskild händelse uppstått – både internt och externt.

Den första informationen ska – om möjligt – svara på följande frågor:

- Vad har hänt?
- Nuläge
- Vilka berörs och vilka konsekvenser får det?
- Vad gör utbildningsförvaltningen?
- Vilket stöd kan du (medarbetare/anhörig/elev/ vårdnadshavare/) få?
- Vad kan du göra själv?
- Var du kan hitta mer information eller när nästa uppdatering kommer.

Det ska alltid framgå vem som är avsändare och vilken aktualitet informationen har. Vid en särskild händelse som har påverkan på förvaltningens ansvarsområden ska en kort informationstext publiceras på intranätet, som en bekräftelse på det inträffade.

Komplettera muntligt med skriftligt

Vid telefonkedja eller annan muntlig kommunikation rekommenderas att denna alltid kompletteras med en samordnad och avstämd skriftlig information. På så sätt kan mottagaren ta till sig informationen i egen takt och få bekräftat alternativt korrigerat det som hen uppfattade av den muntliga informationen. Det ökar säkerheten och minimerar risken för förvanskningar och misstolkningar.

Gör analys och bevaka omvärlden

När den första informationen om en kris har gått ut bör en större analys göras av risker, målgrupper och informations-/kommunikationsbehov.

Målgruppsanalys:

- Identifiera målgrupperna (glöm ej de interna!)
- Hur är intresset, kunskapen och attityden hos målgrupperna? Finns det målgrupper som har ett motstånd?
- Vilken information behöver målgrupperna?
- Finns det ambassadörer eller nyckelpersoner som är särskilt viktiga för kommunikationen?
- Vilka förutsättningar har målgrupperna att ta emot information? Behöver informationen tillgänglighetsanpassas, översättas eller tolkas?

Riskanalys:

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

Omvärldsbevakning:

Det är att rekommendera att en särskilt utsedd person utanför krisledningsgruppen ansvarar för omvärldsbevakningen. Denna person kan rapportera till den kommunikatör som är ansvarig för kriskommunikationen. Det som uppmärksammas måste dokumenteras, förslagsvis med en kort sammanfattning av innehållet kompletterat med en länk till artikel/inslag.

Även chefer och medarbetare som är engagerade i krisen kan ge värdefull information om behovet av information. Följande kanaler kan bevakas:

Lokala medier – exempel:

- www.gp.se
- www.gt.se
- www.sr.se/goteborg
- www.svt.se/vastnytt
- www.tv4.se
- www.goteborgdirekt.se
- www.dn.se/gbg
- www.facebook.com/goteborgsstad
- Utbildningsförvaltningens övriga sidor och konton i sociala medier

Riksmedia – exempel:

- www.dn.se
- www.svd.se
- www.svt.se
- www.tv4.se
- www.sr.se/
- www.aftonbladet.se
- www.expressen.se
- Instagram (Sök på relevanta #)
- Twitter (Sök på relevanta #)
- Flashback

Formulera budskap

Krisledningen eller tillfällig samordningsgrupp vid särskild händelse bör så tidigt som möjligt ta fram informationsunderlag och skapa tydliga budskap om krisen/den särskilda händelsen. Detta för att ge en samstämmig bild och undvika felaktiga eller dubbla budskap.

En grundprincip för budskapen i kriskommunikationen är att skapa tillit till och förtroende för krisledningen och förvaltningens arbete.

Här följer några grundprinciper för budskapen i kriskommunikation:

- Budskapen ska utgå från mottagarnas situation, kunskaper och attityder (ur *Göteborgs Stads informationspolicy* – se *Styrande dokument, Kommunikation* på intranätet).
- Språket ska vara tydligt, enkelt och begripligt (*Språklagen*, 2009:600).

- Informationen ska vara saklig, korrekt och bekräftad. Det är viktigare att förmedla snabb information än heltäckande information.
- Vi ska kommunicera det som ligger inom vår organisations ansvarsområde. Om det är någon annan myndighet som är ansvarig ska vi hänvisa dit.

- Informationen ska vara öppen oavsett om det är negativa eller positiva budskap (ur *Informationspolicyn*, Göteborgs Stad).
- I en krissituation är det särskilt viktigt att informera även om att det inte finns någon ny information.
- Vi ska erkänna eventuella fel och misstag och förklara hur vi försöker rätta till det.
- Undvik att spekulera i orsak, verkan och förluster, det är alltid bättre att säga att du inte har någon information än att spekulera.
- Talespersoner och ledare ska stöttas för att uppfattas som kunniga, uppriktiga, närvarande och lyhörda.

Rutin för tolkning till andra språk

Språklagen (SFS 2009:600) befäster svenskan som huvudspråk i Sverige. Den säger också att:

- Språket i offentlig verksamhet är svenska.
- Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.

Vilka språk ska man översätta till?

I de fall krisledningen beslutar om att översätta information, översätter vi i första hand till de största språken i Göteborg utöver svenska:

- Arabiska
- Engelska
- Finska
- Persiska
- SKB (serbiska, kroatiska, bosniska)
- Somaliska
- Sorani
- Teckenspråk

Tolkförmedling väst

Göteborgs Stad ska använda Tolkförmedling Väst för språktolkförmedling och översättningsservice. Tänk på att beställa tolk så tidigt som möjligt.

Vid akuta behov av översättning

Det kan vara bra att i förväg känna till vilka medarbetare i förvaltningen som har språkkompetens och som kan tänka sig att tolka om det uppstår akuta behov av översättning.

Kanaler för kriskommunikation

Medarbetare och chefer i förvaltningen är den viktigaste målgruppen i ett första skede. De är också en viktig kanal eftersom de är våra budbärare till elever, vårdnadshavare och andra i närområdet.

Även de som är direkt berörda av krisen ska ses som primär målgrupp. Tänk på att det är bra om det finns möjlighet att få informationen både tryckt, elektroniskt och genom personligt möte. Personliga möten passar bäst när budskap är komplexa. De är de starkaste kanalerna för att påverka attityder och beteenden (ur *Plan för Göteborgs Stads kommunikationskanaler*).

Informationen ska spridas så att den är tillgänglig för alla med speciell hänsyn till exempelvis personer med funktionsnedsättning eller de med annat modersmål än svenska. Är krisen av större omfattning kan det finnas behov av en informationscentral och/eller en öppen telefonlinje till ansvarig person.

Kontaktcenter är stadens ingång till vägledning och information om stadens tjänster och service – de behöver kontinuerligt uppdaterad information.

Vid en större kris är det viktigt att använda många olika kanaler och kontaktvägar för att nå olika målgrupper. Vi ska inte uppfinna nya kanaler utan använda de redan upparbetade. Detta bland annat för att hålla samman informationen och se till att inte olika kanaler delger olika information. Våra egna sidor i sociala medier ska bevakas och användas, men främst för hänvisning till information på exempelvis goteborg.se, goteborg.se/utbildning eller annan fastslagen central kanal för kommunikation.

Kanaler för intern information

Utbildningsnämndens presidium	Kontakts av förvaltningsdirektören
Intranätet	Kommunikationsavdelningen publicerar informationen. Kontakta: DG Utbildningsförvaltningen /UK/Kommunikatörer
Vklass	Kommunikationsavdelningen samordnar informationen. Kontakta: DG Utbildningsförvaltningen /UK/Kommunikatörer
Förvaltningsledningen	DG Utbildningsförvaltningen /Förvaltningsledningen
Alla chefer i UBF	DG Utbildningsförvaltningen/Chefer
Alla kommunikatörer i Göteborgs Stad	Via kontakt med stadsledningskontoret
Kommunikationsavdelningen på Stadsledningskontoret	Via Kommunikationschefen
Lokal krisstödsgrupp	Utbildningschef
Säkerhetssamordnare	

Plan för alternativa kanaler

Göteborgs Stads riktlinje för kriskommunikation anger att varje nämnd eller styrelse ska säkerställa att en plan för alternativa kanaler tas fram och ingår i planeringen för kriskommunikation.

För utbildningsförvaltningen gäller följande alternativa kanaler vid en samhällsstörning eller avsaknad av el, internet eller telefoni.

Kanaler för kommunikation med externa målgrupper

- Samarbete med medborgarkontor och andra samlingsplatser som bibliotek och skolor för affisivering och eller muntlig information.
- Lokala medier

Kanaler för kommunikation med interna målgrupper

- Personliga möten.

Kanaler för kommunikation med övriga målgrupper

Målgrupper som inte finns i våra byggnader kan till exempel vara anhöriga till elever, elever som är ute på praktik, personal som arbetar på annan plats, tjänsteresa eller liknande. I dessa fall är det respektive verksamhets ansvar att ta en personlig kontakt där det är möjligt.

//