



Rollbeskrivning – Kommunikationsansvarig

Vid kris ska rollen kommunikationsansvarig stötta berörd verksamhet eller kommunens centrala krisorganisation med rådgivning och genomförande av kommunikationsinsatser. Beroende på typ av kris kan rollen kommunikationsansvarig under en begränsad period ha flera roller så som till exempel press- och socialmediefunktion.

Det enskilt viktigaste uppdraget för rollen är att ta fram aktuella, begripliga och enhetliga budskap till prioriterade kanaler och uppdatera budskapen löpande.

Checklista

Åtgärd	Beskrivning
Ta del av nulägesbeskrivningen	<p>Utifrån händelsens karaktär och tidpunkt när den inträffar – be krisledning eller funktionsansvarig om en nulägesbeskrivning. Vad har hänt, vilka åtgärder görs och vad kan förmedlas. Svara på följande frågor:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Typ av händelse/olycka? 2. Plats för händelsen? 3. När det hände? 4. Har någon förolyckats/ transporterats till sjukhus? Hur många?

	<p>5. Till vilket telefonnummer/var kan anhöriga vända sig för besked?</p> <p>6. Vilka åtgärder gör/planerar kommunen för i nuläget?</p>
Skriv ihop en sammanställning av nuläget	Vad har hänt, när och var. Skriv ihop utifrån svaren ovan. Om du inte har svar på alla frågor, skriv ned det du vet.
Kontakta din chef (se Kontaktlista kriskommunikation)	Vid behov, be din chef att: hantera nödvändig bemanning av kriskommunikationsstödet och att sköta kontakten med samverkanspartners så som kommunala bolag, kommunikatörer i närliggande kommuner.
Ta fram eller justera budskap	Beroende på om händelsen skett utanför kontorstid eller om du är först att hantera kriskommunikationen, tar du antingen fram ett initialt budskap eller justerar redan förmedlade budskap utifrån händelseutvecklingen. <ul style="list-style-type: none"> • Bekräfta händelsen, ange att den hanteras och vilka åtgärder kommunen planerar att genomföra, att mer information kommer och var information kommer att förmedlas. • Få nyhet godkänd av ansvarig tjänsteperson i krissamordningen.
Utse en eller två talespersoner alternativt ge uppdrag till mediahanteringsfunktionen	Medverka till att en talesperson utses. Förse talesperson med frågor och svar (FAQ).
Se till att budskap publiceras i prioriterade kanaler	Prioriterade kanaler i kris är intranät, gavle.se, Facebook och pressmeddelande. Vid stor kris ska webb och Facebook spegla händelsen. Det kan innebära att andra nyheter ska döljas eller nedprioriteras.

Informera Kundtjänst	Informera Kundtjänst om händelsen. Meddela hur de ska agera. Förse dem med FAQ och information om vem media kan vända sig till.
Förmedla/rapportera kommunikationsåtgärder	Förmedla vilka budskap och åtgärder som kommunikationsstödet planerar och genomför till ansvarig verksamhet/krisledningen.
Löpande uppdatering av budskap	Uppdatera budskap löpande så att de är aktuella, begripliga och enhetliga.
Ta fram en budskapsplattform	Vid långvarig kris, ta fram ett förslag på budskapsplattform. Stäm av med ansvarig verksamhet/krisledning.
Anpassning av budskap till målgrupper med särskilda behov	Om det finns målgrupper med särskilda behov som till exempel icke-svensktalande och funktionshindrade, överväg och ta fram anpassade budskap. Se till att de publiceras i relevanta kanaler (se bilaga 1 Kriskommunikationsplan).
Logga dina aktiviteter	Varje funktion loggför sina aktiviteter. På så sätt blir det lättare att lämna över om bemanning behöver bytas ut.



Rollbeskrivning – Kommunikatör

Checklista

Åtgärd	Beskrivning
Om du är först att informeras om krisen, kontakta din chef eller Biträdande sektorchef (se Kontaktlista kriskommunikation)	Om personen inte kan nås, kontakta närmast ovanstående chef.
Skapa en bild av läget tillsammans med säkerhetschef eller krisledning	Skapa en bild av läget. Vad har hänt, vilka åtgärder görs initialt och vad kan förmedlas. Svara på följande frågor: 1. Typ av händelse/olycka? 2. Plats för händelsen? 3. När det hände? 4. Har någon förolyckats/ transporterats till sjukhus? Hur många? 5. Till vilket telefonnummer/var kan anhöriga vända sig för besked? 6. Vilka åtgärder gör/planerar kommunen för i nuläget?

Skriv ihop en sammanställning av nuläget	Vad har hänt, när och var. Skriv ihop utifrån svaren ovan. Om du inte har svar på alla frågor, skriv ned det du vet.
Informera Biträdande sektorchef om läget	Ge presschef en första information om läget så att presskommunikatörerna kan hantera inkommande ärenden.
Prata med kommunikationsansvarig	Om krisen berör en specifik verksamhet, prata ihop er om vem som tar ansvaret för kriskommunikationen efter den initiala insatsen.
Formulera ett första budskap	Bekräfta händelsen, ange att den hanteras och kommunens åtgärder, att mer information kommer och var information kommer att förmedlas. Få nyhet godkänd av ansvarig tjänsteperson i krissamordningen.
Publicera i prioriterade kanaler	Prioriterade kanaler i kris är intranät, gavle.se, Facebook och pressmeddelande. Vid stor kris ska webb och Facebook spegla händelsen. Det kan innebära att andra nyheter ska döljas eller nedprioriteras.
Utse en eller två talespersoner alternativt ge uppdrag till mediahanteringsfunktionen	Medverka till att en talesperson utses. Förse talesperson med frågor och svar (FAQ).
Informera Kundtjänst	Informera Kundtjänst om händelsen. Meddela hur de ska agera. Förse dem med FAQ och information om vem media kan vända sig till.
Vid särskild händelse, delta i samordningsfunktionens möten	När/om kommunen går upp i särskild organisation, delta vid behov i samordningsfunktionens möten tillsammans med krisledningen.

Uppdatering av budskap	Vid behov uppdatera budskap utifrån aktuellt läge. Tänk på att budskapen ska vara begripliga och enhetliga.
Logga dina aktiviteter	Varje funktion logga sina aktiviteter. På så sätt blir det lättare att lämna över om bemanning behöver bytas ut.



Rollbeskrivning – Mediahantering

Den enskilt viktigaste uppgiften för denna roll är att vara kontaktperson för media och hålla dem informerade om kommunens bedömning av händelsen, initiala åtgärder från kommunens sida samt om var och när ytterligare information finns att hämta.

Checklista

Åtgärd	Beskrivning
Informera dig om händelsen	Se till att få en nulägesbild och ett tydligt uppdrag från krisledningen eller annan inom kommunikationsfunktionen.
Utse en eller två talespersoner	Medverka till att krisledningen utser en talesperson. Samordna med kommunikationsansvarig
Förbered talesperson	Ge underlag och stöd till de som ska intervjuas. Ta fram frågor och svar (FAQ) utifrån den avstämda lägesbilden.
Skriv pressmeddelande och få det godkänt	Utforma ett första pressmeddelande. Samordna budskap med kommunikator: <ul style="list-style-type: none"> • Bekräfta händelsen • Ange kommunens bedömning av händelsen samt initiala åtgärder från kommunens sida

	<ul style="list-style-type: none"> • Ange var och när ytterligare information finns att hämta. • Få pressmeddelande godkänt av ansvarig tjänsteperson i krisledningen.
Skicka pressmeddelande	Skicka ut det godkända pressmeddelandet till relevanta medier (lokal- och/eller rikspress).
Dokumentera aktiviteter och mediakontakter	Anteckna dina aktiviteter samt vilka medier du har kontakt med, samt deras kontaktuppgifter.
Håll kontakt med media	Ge media en god service genom att hålla dem uppdaterade. Kontakta dem som förmedlat felaktig eller missvisande information.
Håll dig uppdaterad	Gör en egen sökning i relevanta medier och skapa dig en bild utifrån vad media och andra aktörer rapporterar. <ul style="list-style-type: none"> • Finns det tendenser i medieinnehållet? • Finns det ny information? • Vilka aktörer uppträder? • Vilka uttalanden görs? • Hur framställs Gävle kommun?
Gör kontinuerliga mediesammanställningar	Ta fram regelbundna mediesammanställningar.
Förbered presskonferens	Vid behov förbered och medverka till att anordna en presskonferens.
Logga dina mediakontakter	Logga dina mediakontakter löpande.
Logga dina aktiviteter	Varje funktion logga sina aktiviteter. På så sätt blir det lättare att lämna över om bemanning behöver bytas ut.



Rollbeskrivning sociala medier

Det enskilt viktigaste uppdraget för funktionen är att anpassa beslutade budskap till kanalen och stötta Kontaktcenter i svarshanteringen i Facebook-kanalen.

Checklista

Åtgärd	Beskrivning
Informera dig om händelsen	Ta del av nulägesbilden och be om ett tydligt uppdrag från funktionsledaren.
Stötta kommunikatör	Vid behov stötta kommunikatör med anpassning av budskap för sociala medier.
Kontakta Kundtjänst	Ta kontakt med kundtjänst för att få en bild av vad som händer i kommentarsfälten i kommunens Facebook-kanal.
Stötta Kundtjänst	Samarbeta med och stötta kundtjänst i deras svarshantering på Facebook.
Val av språk	Svenska är rekommenderat språk i sociala kanaler. Skriv enkelt, vårdat och begripligt. Engelska kan användas vid behov.
Bevaka bilden av händelsen i sociala medier	Ha särskild koll på: <ul style="list-style-type: none"> • Ryktesspridning • Falska uppgifter • Kritik mot kommunens åtgärder
Stäng av kommentarsfält tillfälligt	Vid stor kris finns möjligheten att stänga av kommentarsfälten. Det görs endast när det

	finns risk för att kommentarsfälten blir ohanterliga och budskapet försvinner i brusets.
Slå på kommentarsfält	Så fort det finns bemanning som sköter svarshantering ska kommentarsfälten slås på igen.
Nåla fast inlägget	Vid behov, nåla fast ett inlägg så att det ligger överst i inläggsflödet och pekar mot en samlingssida på gavle.se.
Länka direkt till ansvarig myndighet	Vid behov att hänvisa invånare till krisinformation från annan myndighet eller aktör utanför kommunen är rekommendationen att länka direkt till ansvarig organisations webbplats.
Rapportera till funktionsledaren	Rapportera vilka frågor/kommentarer kopplade till händelsen som förekommer i Facebook-flödet. Håll speciell koll på möjlig informationspåverkan så som ryktesspridning och falska uppgifter.
Logga dina aktiviteter	Varje funktion logga sina aktiviteter. På så sätt blir det lättare att lämna över om bemanning behöver bytas ut.



Rollbeskrivning webb

Det enskilt viktigaste uppdraget för webbfunktionen är att hålla relevanta webbsidor uppdaterade med aktuell och korrekt information samt att löpande anpassa och publicera beslutade och enhetliga budskap på relevanta webbplatser.

Checklista

Åtgärd	Beskrivning
Informera dig om händelsen	Be funktionsledaren om en nulägesbild och ett uppdrag.
Uppdatera dig på vad som redan är gjort	Kontrollera vilken information som redan är publicerad på intranät och gavle.se.
Håll koll på andra berörda aktörers webbplatser	<ul style="list-style-type: none"> • Ta reda på vilka andra intressenter/aktörer (till exempel myndigheter, organisationer och liknande) som är berörda och kontrollera vad de kommunicerar på sina webbplatser. • Informera dina kollegor i kommunikationsstödet.
Håll intranätet uppdaterat	<ul style="list-style-type: none"> • Publicera aktuell och målgruppsanpassad information på kommungemensamma sidor på intranätet. • Publicera aktuell och målgruppsanpassad information på respektive sidor. • Uppdatera löpande utifrån behov.

Håll gavle.se uppdaterad	Utifrån behov, uppdatera gavle.se med: <ul style="list-style-type: none">• Basinformation om händelsen• Banner med krisinformation som syns på samtliga sidor• Aktuelltpuff på startsidan vid behov• Relevanta nyheter i nyhetsflödet• Undersidor kopplade till basinformationen vid behov• Uppdatera löpande utifrån behov
Håll koll på funktionsbrevlådan	Kontrollera funktionsbrevlådan och hantera frågor kopplade till händelsen.
Logga dina aktiviteter	Varje funktion logga sina aktiviteter. På så sätt blir det lättare att lämna över om bemanning behöver bytas ut.