

# Checklista kriskommunikation

## Första insatser

- Är du först att få veta om händelsen? Informera:
  1. Din chef eller närmast ovanstående chef
  2. Biträdande sektorchef Styrning och stöd

Meddela att du är tillgänglig för kommunikationsarbete. Är ingen anträffbar, fortsätt arbetet nedan.

- Starta en Teams-chatt. Bjud in medarbetare som du bedömer är viktiga för att kunna hantera händelsen. Dela lägesbilden.
- Informera webbkommunikatör om behov finns att publicera på gavle.se, Facebook och intranätet.
  - Direkt kontakt via Teams-chatt eller telefon
  - Vid behov, kontakta Enhetschef, Webb- och produktionsenheten
- Informera kundtjänstchef om behov finns att kommunicera med allmänheten.
  - Direkt kontakt via Teams-chatt eller telefon
- Samla information och få uppgifterna bekräftade genom säkerhetschef, räddningschef eller stabschef i krisledningen.
  - Vad har hänt? När och hur?
  - Hur är läget just nu?
  - Dödsfall? Personskador? Miljöpåverkan? Materiella skador?
  - Behöver allmänheten agera?
  - Befarad utveckling?
  - Vem är ansvarig för att hantera den operativa situationen?

- Vilka åtgärder har vidtagits?
- Vilka kommer att vidtas?
- Vilken information saknas?
- Formulera kort inledande information utifrån de bekräftade uppgifter som finns.
- Gör en bedömning av kommunikationsbehovet.
  - Vilket är behovet nu och vad behöver göras i nästa steg?
  - Prioritera målgrupper: Vilka behöver omedelbar information?

#### Interna målgrupper

- Krisledningsnämnd och kommunstyrelse
- Krisledning
- POSOM (vid behov)
- Övriga nämnder och styrelser
- Förvaltnings- och bolagschefer
- Medarbetare inom kommunen.
- Kundtjänst, receptionen Gävle stadshus
- Medarbetare inom kommunens bolag
- Kommunalförbund
- Fackliga organisationer

#### Externa målgrupper

- Direkt berörda
- Anhöriga
- Kommuninvånare
- Personer som tillfälligt bor eller vistas i Gävle
- krisinformation.se (MSB)
- Lokala, regionala, rikstäckande medier.
- Näringsliv
- Andra berörda inom/utom kommunen
- Intresseföreningar
- Trossamfund

#### Samverkansorganisationer

- Räddningstjänsten
- Polisen

- Länsstyrelsen
- Region Gävleborg
- Angränsande kommuner
- Andra berörda myndigheter
- Fungerar alla ordinarie kanaler?
- Vilka kanaler ska vi använda?
- Behöver vi samordna informationen med andra aktörer?
- Behövs fler kommunikatörer på kort eller på lång sikt?  
Kommunikationsfunktionernas chefer eller krisledningen kallar in personal.
- Behöver vi översätta information till andra språk?  
Kommunikationsfunktionernas chefer eller krisledningen kallar in tolkpersonal.
- Delta i att utse en tillgänglig talesperson för medias behov. Talespersonen ska ha krisledningens mandat.
- Delta i eventuella samverkanskonferenser.
- Formulera budskap.
- Kommunicera bekräftad information via kommunens webbplatser, sociala medier, kundtjänst och andra relevanta kanaler. Upprepa informationen regelbundet, även om inget nytt finns att berätta.
- Påbörja fråga-svar/FAQ.
- Delta i att utvärdera om Upplysningscentralen behöver öppnas. Krisledningen fattar beslut.
- Följ utvecklingen på sociala medier. Var aktiv i de egna kanalerna, delta i diskussioner och förmedla relevant information.
- Upprätta en kommunikationsplan för dagen. Stäm av med krisledningen.
- Följ händelseförloppet, samla och analysera ny information.
- Dokumentera vilka åtgärder och kommunikationsinsatser som sker. Använd bilaga "Loggning av kriskommunikation mall".

## Löpande under krisen

- Bedöm resursbehovet tillsammans med närmaste chef eller dennes företrädare:
  - Behövs extra stöd för intern och extern kommunikation?

- Behövs extra stöd för media?
- Behövs stöd från kommunikationsfunktionerna på förvaltningar och bolag?
- Behövs stöd för översättningar och tolkfunktioner?
- Behövs stödet
  - Omedelbart?
  - Senare/stand-by
  - Inte alls
- Vid behov, fördela arbetsuppgifterna enligt "Rollbeskrivningar kriskommunikation". Dokumentera i loggen.
- Utvärdera effekten av de första kommunikationsinsatserna och kanalvalen.
- Uppdatera kommunikationsplanen.
- Fortsätt att kommunicera bekräftad information via kommunens webbplatser, sociala medier, kundtjänst och andra relevanta kanaler. Upprepa informationen regelbundet, även om inget nytt finns att berätta.
- Följ utvecklingen på sociala medier. Var aktiv, delta i diskussioner och förmedla relevant information.
- Följ händelseförloppet, samla och analysera ny information.
- Ät och vila. Bedöm tillsammans med närmaste chef eller dennes företrädare om din avlösning.

## Vid hinder

Om inte de ordinarie kanalerna för kommunikation fungerar, pröva åtgärderna och alternativa kanaler nedan. Fortsätt använda de övriga kanaler som fortfarande fungerar.

- De ordinarie webbplatserna gavle.se och/eller intranätet fungerar inte.
  - Använd kommunala bolags webbplatser
  - Fokusera på kommunens sociala medier
- Vid långvarigt kraftbortfall.
  - Använd VMA
  - Upprätta särskilda informationsplatser för muntlig information och direkta möten vid till exempel trygghetspunkter, skolor, idrottshallar,

Stadshuset/Förvaltningshuset, bibliotek eller lokaler som tillhör trossamfund.

- Resursbrist inom kommunikationsorganisationen.
  - Kalla in medarbetare inom kommunikation från kommunens sektorer.  
Beslutas av Kommundirektören.
  - Kalla in medarbetare inom kommunikation från kommunens bolag.  
Beslutas av VD Gävle Stadshus AB tillsammans med respektive VD på bolagen.

## **Avveckling efter krisen**

- Samla in loggar och dokument.
  - Kommunikationsansvarig ansvarar för att kommunikationsarbetet utvärderas
  - Återkoppling ska ges till alla som deltagit i kommunikationsarbetet
- Fortsätt att kommunicera bekräftad information via kommunens webbplatser, sociala medier och andra relevanta kanaler.
- Fortsätt följa utvecklingen på sociala medier. Var aktiv i kommunens kanaler, delta i diskussioner och förmedla relevant information.