



ROLLKORT

Operativ ledning kommunikation /biträdande funktionsansvarig

1. Säkerställ att beslut verkställs.
2. Sammanställ information efter varje kommunikationsgruppsmöte.
 - a. Information från Funktionsansvarig Kommunikation
 - b. Mediebilden – vad handlar bevakningen om just nu?
 - c. Vårt pressarbete - exempelvis vanliga frågor från media
 - d. Sociala medier – vad präglar konversationen i sociala medier?
 - e. Vanliga frågor till Kontaktcenter
 - f. Information från loggen i Crisis Commander
3. Säkerställ visualisering på ex whiteboard och blädderblock av all relevant information.
 - a. Övergripande huvudbudskap
 - b. Viktiga telefonnummer
 - c. Vem som ansvarar för vilken funktion

Fortsättning på kortets baksida



VÄSTERÅS STAD

d. Bemanningsschema (föregående, nuvarande och kommande skift)

4. Ta fram bemanningsschema, begär hjälp från HR.
5. Säkerställ funktionsbeskrivningar för respektive del i kriskommunikationsarbetet.
6. Säkerställ att tjänstgöringsrapport (Datum, namn, telefonnummer, organisation, antal timmar) tas fram och fylls i.
7. Säkerställ raster, vila och fika. (Ta hjälp med 7. av Samordnare om det behövs.)



ROLLKORT

Funktionsansvarig kommunikation

1. Delta i stadens Inriktnings- och samordningsfunktion (centrala krisledningen).
2. Led kommunikationsfunktionens informationsmöten.
3. Säkerställ att det finns tillräcklig bemanning i krisens initiala skede.
4. Sammanställ information inför varje stabsmöte i den centrala krisledningen.
 - a. Genomförda, pågående och planerade aktiviteter
 - b. Mediebildern
 - c. Samtal i sociala medier och olika forum
 - d. Fattade beslut
 - e. Resursbehov samt behov av samverkan
 - f. Sammanfattande bedömning av läget
5. Skapa former och forum för överlämning.
6. Överväg behov av myndighetsgemensamt kommunikationsarbete.
7. Bedöm behov av GIS-kompetens (Aktuella kartor + rita in förändringar).



VÄSTERÅS STAD



ROLLKORT

Samordnare

1. Kontrollera att all utrustning finns i rum A391 (se checklista för utrustning).
2. Säkerställ att pressansvarig har ytterligare en telefon för att kunna nås av övriga i krisledningsorganisationen.
3. Hjälptill med praktiska göromål.
4. Fixa mat, fika.
5. Ställ i ordning rum för presskonferens (kanon, dator, vatten, ev fika). Samordna med Stadshusentrén om mottagande av utomstående till huset.
6. Observera gruppen. Behöver någon ta en paus? Äta? Vila? Ersättas?



VÄSTERÅS STAD



Frågor och svar (FAQ) och intern kommunikation

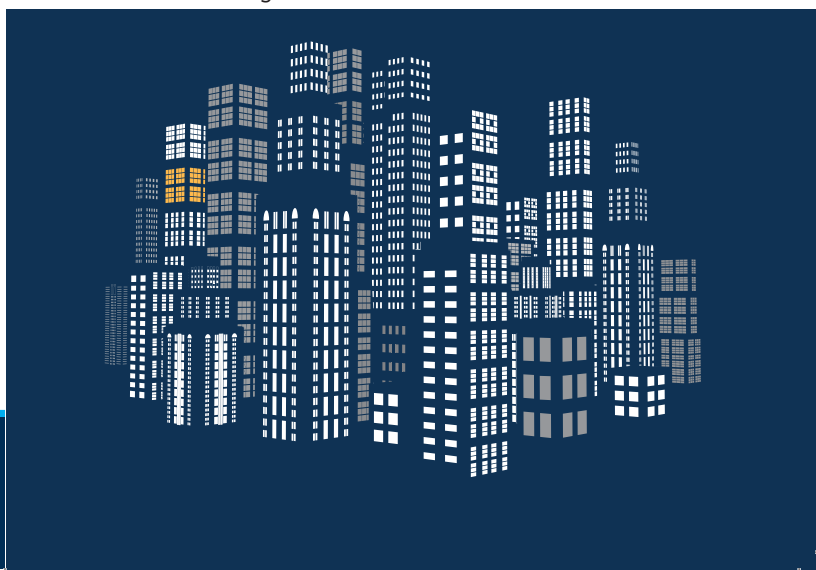
1. Formulera huvudbudskap till invånare & medarbetare (stäm av med Funktionsansv. Kommunikation).
2. Ta fram vanliga frågor och svar. Exempel på frågor:
Vad har hänt? Var hände det? När hände det?
Varför hände det? Vilka har drabbats och konsekvens (ex hur många/symtom). Säkerställ att det som kommuniceras är fakta och inte antaganden. Vilka åtgärder har Västerås stad vidtagit? Vilka åtgärder pågår just nu? Vad kan invånaren göra? Vem ansvarar för vad samt kontakt uppgifter till de mest berörda aktörerna? När och hur kommer det mer information?
3. Var aktiv i informationsinhämtandet för att kunna skapa en utförlig FAQ.
4. Säkerställ att Kontaktcenters medarbetare och 113 13 har tillgång till FAQ.
5. Säkerställ att Kontaktcenters medarbetare och 113 13 antecknar vanliga frågor från invånare. Kontaktcenter antecknar vanliga frågor via analysfunktionen i Crisis Commander.

Fortsättning på kortets baksida



VÄSTERÅS STAD

6. Se till så att information läggs ut på krisinformation.se (Kontaktuppgifter finns i Checklista för kriskomm.).
7. Uppdatera FAQ kontinuerligt.
8. Ta kontinuerligt fram och distribuera kortfattat relevant informationsmaterial till de olika funktionerna i krisorganisationen. Underlag för detta kan vara:
 - a. Protokoll från stabsmöten
 - b. Protokoll från kriskommunikationsgruppen eller andra funktioner
 - c. FAQ
 - d. Kommunikationsmaterial som publicerats i övriga kanaler



ROLLKORT

Produktion av kommunikationsmaterial

1. Publicera utifrån beslutat huvudbudskap och övriga relevanta fakta, information på Insidan, www.vasteras.se, Twitter och Facebook. Inloggningsuppgifter och lathundar finns i A391.
2. Initiera kommunikation med samverkan@11313.se samt krisinformation.se.
3. Följ eventuella kommentarer och var så delaktig som möjligt i konversationen på sociala medier.
4. Fastställ om det finns behov av tolk (kontaktuppgifter finns i telefonlista i Checklista för kriskommunikation) och information på andra språk samt lättläst svenska.
5. Sammanställ de vanligaste frågorna som kommer in och presentera vid kriskommunikationsgruppens möten.



VÄSTERÅS STAD



ROLLKORT

Loggföring i Crisis Commander

1. Påbörja loggföring så snart som möjligt.
2. Logg ska innehålla:
 - a. Vilka är närvarande
 - b. Tidpunkt: Tid för händelser
(ex beslut eller åtgärder)
 - c. Händelse: Från vem kommer informationen/uppdraget
 - d. Beslut: Vilken åtgärd vidtar vi
 - e. Ansvarig: Vem ansvarar för att åtgärden utförs?
 - f. När genomfört: När ska åtgärden vara genomförd?
3. Följ upp att beslutade aktiviteter är genomförda.
4. För in i Crisis Commander de beslut som kriskommunikationsgruppen tar
(Inloggningsuppgifter och lathundar finns i A391).
5. Följ flödet i Crisis Commander, kommunicera viktiga inlägg direkt till den operativa ledningen.

Fortsättning på kortets baksida



VÄSTERÅS STAD

6. För in mötesnoteringar från stabsmöten under Händelser.
7. Följ flödet under händelser.



ROLLKORT

Omvärldsbevakning och analys

1. Bevaka och följ vad som rapporteras kring den aktuella händelsen. Sammanställ och redovisa vid kommunikationsgruppens möten.
2. Granska vad kanaler rapporterar om krisen. Kanaler finns i Checklista för kriskommunikation.
3. Källgranska vid behov (Ring berörd aktör och kontrollera om uppgiften du sett verkligen stämmer).
4. Kontrollera att nyhetstexter och inslag inte innehåller några viktiga faktafel. (Om så, stäm av med pressansvariga - vem kontaktar aktuell redaktion).
5. Ta kontakt med Meltwater news – utöka bevakningen med relevanta sökord.
Lägg in RSS-prenumeration på relevanta webbplatser.
6. Sammanställ relevant information samt dra egna slutsatser av detta.
7. Ha ett tätt samarbete med pressansvarig.
8. Informera vid kriskommunikationsgruppens möten.

Fortsättning på kortets baksida



VÄSTERÅS STAD

9. Bevaka vad som händer inom organisationen, koncernen Västerås stad, och som kan påverka utvecklingen av den aktuella händelsen. Skapa kontaktlista på personer som kan ge aktuell information.



ROLLKORT

Press och media

1. Formulera huvudbudskap tillsammans med FAQ-ansvarig.
2. Formulera faktaunderlag.
3. Besluta tillsammans med krisledningen/funktionsansvarig kommunikation vem som är talesperson och vem som bemannar presstelefonen om det inte är pressansvarig.
4. Kommunicera pressnumret externt och internt.
5. Kommunicera kontaktuppgifter till pressansvarig internt (ett telefonnummer som inte är känt externt – detta för att trycket på pressnumret ofta är så hårt att den pressansvarige inte kan bli nådd internt).
6. Överväg, beroende på situation, att ha en person som svarar i presstelefonen och skriver upp namn och nummer på journalister som önskar kontakt med pressansvarig. Den pressansvariga kan sedan ringa upp var och en i turordning.
7. Ta kontakt med media och ger dem faktabaserad information om:
 - a. Vad som hänt

Fortsättning på kortets baksida



VÄSTERÅS STAD

- b. Vad vi har gjort
 - c. Hur vi bedömer situationen i nuläget – kan det få några konsekvenser?
 - d. Att vi har en talesperson och hur den personen kan nås
 - e. När nästa information kommer och hur
8. Förbered för presskonferens (lathund finns i Checklista för kriskommunikation).
 9. Genomför presskonferens (lathund finns i Checklista för kriskommunikation).
 10. Ha nära kontakt med pressansvarig för andra inblandade organisationer (om det finns).

