

Rollkort: Kommunikationsdirektör/ kommunikationschef

Uppdaterad 2019-06-17



HELSINGBORG

Du har nu rollen som Kommunikationsansdirektör/ kommunikationschef. Därmed ansvarar du för att:

- Samverka med andra förvaltningar, bolag och myndigheter gällande kriskommunikation.
- Ingå i förvaltningens/bolagets eller stadens centrala krisledningsgrupp.
- Vid behov aktivera och dela ut rollkorten samt därefter leda och fördela kommunikationsarbetet (kan delegeras vidare).
- Hålla kontinuerlig kontakt med din egen förvaltnings krisledning.
- Se till att politik och organisation förmedlar samma budskap/information.
- Ansvara för att alla kommunikationsinsatser kopplade till händelsen loggförs och utvärderas.

Se särskild åtgärdslista på baksidan

Åtgärdskort: Kommunikationsdirektör/ kommunikationschef

Uppdaterad 2019-06-17

Som kommunikationsansdirektör/kommunikationschef bör du vidta följande åtgärder:

- Stäm av med utsedda ansvariga om hur ni utbyter information och hur ofta.
- Under den akuta krisfasen prioritera operativ chef, projektledare, samordnare och pressansvarig.
- Ta del av ledningens lägesbild.
- Utse talespersoner tillsammans med stabschef.

Påminn kommunikatörer om att logga sitt arbete.

Rollkort: Operativ chef

Uppdaterad 2019-06-17



HELSINGBORG

Du har nu rollen som operativ chef. Därmed ansvarar du för att:

- Stämma av med kommunikationsdirektör/kommunikationschef.
- Samordna, leda och fördela kommunikationsarbetet.
- Stämma av med övriga rollkort: projektledare, samordnare och pressansvarig.
- Loggföra och utvärdera kommunikationsarbetet.
- Hålla den centrala krisledningsgruppen uppdaterade på vilka insatser som görs och resultatet på dessa.

Se särskild åtgärdslista på baksidan

Åtgärdskort: Operativ chef

Uppdaterad 2019-06-17

Som kommunikationsansvarig bör du vidta följande åtgärder:

- Aktivera och följ stadens kriskommunikationsplan.
- Skapa schema.
- Ha regelbundna avstämningar.
- Vid behov aktivera krislådan, till exempel om vi inte har ström. Säkerställ arbetsplats.
- Sammanställ kommunikationsloggar.
- Informera om vilka som är talespersoner.
- Utse ansvarig kontaktperson för KC.
- Utvärdera kommunikationsinsatser.

Påminn kommunikatörer om att logga sitt arbete.

Rollkort: Pressansvarig

Uppdaterad 2019-06-17



HELSINGBORG

Du har nu rollen som pressansvarig. Därmed ansvarar du för att:

- Samordna, leda och fördela arbetet med presstödsfunktionen om en sådan har utsetts. Om inget presstöd har utsetts ansvarar du även för åtgärderna på det rollkortet.
- Coacha talespersoner.
- Vid behov ta fram en FAQ för pressfrågor som kan användas både internt och vid mediekontakter.
- Ha kontinuerlig kontakt med operativ chef och projektledare för uppdateringar om pressfrågor och eventuellt aktuell lägesbild.
- Hänvisa press och media till rätt talespersoner.
- Ta fram mediestrategi och budskap

Se särskild åtgärdslista på baksidan

Åtgärds kort: Pressansvarig

Uppdaterad 2019-06-17

Som ansvarig för press och media bör du vidta följande åtgärder:

- Synka pressutskick med publicering i sociala medier, helsingborg.se och intranät.
- Kontakta samordnaren för stadens kriskommunikation samt ansvarig för sociala medier.
- Utforma en mediestrategi med huvudbudskap till media. Utgå alltid från krisledningens aktuella lägesbild vid kontakt med media och uppdatera när ny information kommer. Vid perioder av tystnad, meddela att ny information kommer när staden har tillgång till den.
- Pressmeddelande och pressinbjudan. Bygg texten på kort lägesbild, tydliga budskap och info om när nästa uppdatering beräknas göras.
- Utskick görs endast via MyNewsdesk.
- Förse krisinformation.se och 113 13 med nödvändig information.
- Stäm av omvärldsbevakning med den kommunikatör som har fått rollkortet Presstödd.

Logga ditt arbete redan från början.

Rollkort: Presstöd

Uppdaterad 2019-06-17



HELSINGBORG

Du har nu rollen som presstödd. Därmed ansvarar du för:

- Att ha kontinuerlig kontakt med rollfunktionen pressansvarig för uppdatering om pressfrågor, mediestrategi, aktuell lägesbild och fattade beslut. Detta för att kunna svara på medias frågor på bästa sätt utifrån krisledningens lägesbild och fattade beslut.
- Att skriva och publicera pressmeddelanden, pressinbjudningar och filma korta uppdateringar utifrån den aktuella lägesbilden.
- Omvärldsbevaka vad andra organisationer informerar om.
- Vid behov stötta/avlasta pressansvarig i kontakten med media.
- Arrangera presskonferenser.
- Hantera begäran om fototillstånd eller vid behov ta fram foton till media.
- Vid behov, och om möjligheter finns, kunna starta upp extra presstelefonnummer.

Se särskild åtgärdslista på baksidan

Åtgärds kort: Presstö d

Uppdaterad 2019-06-17

Som presstö d bör du vidta följande åtgärder:

- Rådgör med operativ chef, samordnare och projektledare vid behov.
- Bestäm hur ni utbyter information samt hur ofta.
- Förbered presskonferenser.

Logga ditt arbete redan från början.

Rollkort: Projektledare

Uppdaterad 2019-06-17



HELSINGBORG

Du har nu rollen som projektledare. Därmed ansvarar du för att:

- Stötta operativ chef i att organisera och leda kriskommunikationsgruppen.
- Skapa och underhålla en tydlig struktur för arbetet med kriskommunikationen.
- Följa upp och säkerställa att alla i kriskommunikationsgruppen har förstått sina uppdrag och kan leverera.
- Samarbeta med samordnaren för kriskommunikationen för att säkerställa att all kommunikation är synkad, uppdaterad och korrekt.

Se särskild åtgärdslista på baksidan

Åtgärdskort: Projektledare

Uppdaterad 2019-06-17

Som projektledare bör du vidta följande åtgärder:

- Bestäm tillsammans med resterande i kriskommunikationsgruppen hur ni utbyter information samt hur ofta.
- Bestäm kontaktvägar och kanaler för olika typer av frågor i kriskommunikationsgruppen.
- Planera kommunikationsinsatser och säkserställ att dessa fullföljs.

Logga ditt arbete redan från början.

Rollkort: Ansvarig sociala medier

Uppdaterad 2019-06-17



HELSINGBORG

Du har nu rollen som ansvarig för sociala medier. Därmed ansvarar du för att:

- Tillsammans med projektledare och samordnare fatta beslut om publiceringar på stadens sociala medier.
- Rapportera till samordnare vilka frågor som kommit in på sociala medier.
- Samarbeta med kontaktcenter för att hantera frågor och diskussioner på sociala medier.
- Bevaka stadens sociala medier för att snappa upp ryktesspridning och desinformation.

Se särskild åtgärdslista på baksidan

Åtgärdskort: Ansvarig sociala medier

Uppdaterad 2019-06-17

Som sociala medier-ansvarig bör du vidta följande åtgärder:

- Bestäm tillsammans med samordnare och pressansvarig hur ni utbyter information samt hur ofta.
- Bestäm hur ni eller berörd förvaltning synkar pressutskick och länkningsar/inlägg i sociala medier.
- Vid behov använd Twitter @hbgstad. Kontot hanteras av redaktionen på SLF:s kommunikationsavdelning. Nås på redaktionen@helsingborg.se.
- Helsingborgs stads Facebook-sida: Håll kontinuerlig koll på inkommande kommentarer och frågor. Bemöt dessa utefter nulägesbild, huvudbudskap och utgå alltid från våra värderingar. Behörighet delas ut av admin, som finns på KC och redaktionen.
- Moderera kommentarsfälten, men var försiktig med att radera kommentarer. I enlighet med offentlighetsprincipen bör olämpliga kommentarer istället döljas.

Logga ditt arbete redan från början.

Rollkort: Samordnare

Uppdaterad 2019-06-17



HELSINGBORG

**Du har nu rollen som samordnare för stadens krisinformation.
Därmed ansvarar du för att:**

- Bjuda in till och delta på samordningsmöten med interna och externa samarbetspartners.
- Stämma av regelbundet med projektledare och operativ chef.
- Säkerställa att stadens officiella krisinformation i interna och externa huvudkanaler är korrekt och uppdaterad.

Se särskild åtgärdslista på baksidan

Åtgärdskort: Samordnare

Uppdaterad 2019-06-17

Du bör vidta följande åtgärder i din roll som samordnare

- Använd vårt publiceringssystem för att publicera störningsmeddelanden på helsingborg.se. <https://api.helsingborg.se/alarm/wp-login.php>
- Bevaka den interna och externa kommunikationen. Hantera frågor som uppstår.
- Se till att du har tillgång till och kan uppdatera information på intranätet och helsingborg.se.
- Förmedla information från samordningsmöten till operativ chef och projektledare.
- Stötta operativ chef i att löpande utvärdera kriskommunikationen.
- Vid en stadsövergripande kris, håll kommunikatörsnätverket uppdaterade på kommunikationsläget.

Logga ditt arbete redan från början.