

Kriskommunikation – sammanfattning av stadens riktlinje

Stockholms stad har, både i normalläget och i situationer som ställer extra krav på verksamheterna, ett ansvar att kommunicera med medarbetare och allmänheten. Här är en sammanfattning av stadens riktlinje för kriskommunikation.

Riktlinjen är styrande för hur vi kommunicerar vid en störning, allvarlig händelse eller extraordinär händelse. Den anger hur samordning och samverkan ska ske internt inom staden och beskriver hur kriskommunikation ska bedrivas externt.

Kommunikationen ska medverka till att alla berörda får en aktuell och korrekt bild av händelsen och Stockholms stads ansvar i sammanhanget.

Kriskommunikation syftar bland annat till att behålla och öka förtroendet för Stockholms stad och de samhällsuppgifter som staden ansvarar för.

Sammanfattning av övergripande riktlinjer

- Krisen och kommunikationen om hur staden hanterar den ska skötas parallellt. Det är prioriterat att agera snabbt och kraftfullt och ge saklig och korrekt information om hur Stockholms stad uppfattar situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in.
- Vi ska kommunicera om det vi kan bekräfta.
- Samordning inom Stockholms stad har hög prioritet. Vi ska kommunicera tydligt och ge korrekt information.
- Budskapen ska prioriteras utifrån hur de berör; människors liv och hälsa, egendom, miljö, samt konsekvenser för Stockholms stad.
- Budskapen ska vara tydliga och lätta för målgruppen att förstå. Kommunikationen ska ta hänsyn till mottagarnas psykologiska tillstånd.
- Information ska vid behov även samordnas mellan stadens organisation och externa aktörer, för att tydliggöra roller och ge en gemensam bild.

Informationsansvar

Ansvar för kommunikationen följer med verksamhetsansvar. Ansvar och roller i en kris styrs av stadens krishanteringsplanering som anger tre lägen för krishantering:

Störning. Vid kriser av begränsad omfattning ansvarar stadsdelsnämnd, facknämnd och bolag för hanteringen av krisen och kriskommunikationen.

Allvarlig händelse. Vid kriser av större omfattning har stadsledningskontoret ansvar för samordning av krishanteringen och kriskommunikationen.

Extraordinär händelse. Vid kriser av mycket stor omfattning aktiverar Stockholms stad sin krisledningsnämnd. Då ansvarar stadsledningskontoret för den övergripande samordningen av kriskommunikationen

Prioriterade kanaler

Webbplatsen www.stockholm.se, de sociala medierna, i nuläget framför allt Twitter samt de traditionella medierna, främst radio Stockholm är stadens prioriterade kontaktytor till externa målgrupper. Intranätet, men också webbplatsen www.stockholm.se är prioriterade kanaler till stadens medarbetare.

”Riktlinje för Stockholms stads kriskommunikationsarbete” finns på intranätet.