

Kriskommunikationsplan

Dokumentnamn	Kriskommunikationsplan	Dokumenttyp Rutin		
Fastställd av	Kommunstyrelsen	Datum 2015-12-01	Diarienummer KS15-568-016	
Dokumentansvarig/processägare	Kommunledningskontoret	Version 1	Senast reviderad 2015-11-	Giltig t o m 2019-12-31
Dokumentinformation	Bilaga till krisledningsplanen. Beskriver kommunens organisation för kriskommunikation.			
Dokumentet gäller för	Samtliga kommunala förvaltningar			
Annan information	Dokumentet ska revideras och antas av kommunstyrelsen första året i varje ny mandatperiod och däremellan revideras vid behov.			



Innehåll

1	Inledning.....	3
1.1	Syfte och mål	3
1.2	Viktiga begrepp	4
2	Start av organisation för kriskommunikation	5
2.1	Talesperson	5
2.2	Kalla in personal	5
2.3	Tjänsteman i beredskap (TiB).....	5
2.4	Informera kommunväxeln och 113 13	5
2.5	Inställelse	5
3	Organisation för kriskommunikation.....	6
3.1	Kriskommunikationschef	6
3.2	Redaktör.....	6
3.3	Lokaler och utrustning.....	7
3.4	Upplysningscentral (UC)	7
3.4.1	Telefonist.....	7
3.4.2	Ansvarig redaktör.....	7
4	Rutiner och arbetsätt	8
4.1	Uthållighet och förstärkning	8
4.2	Dokumentation	8
4.3	Informationskvalitet	8
4.4	Beslut om vad som ska kommuniceras	8
4.5	Utvärdering	8
4.6	Informationsspredning.....	9
4.6.1	Extern information.....	9
4.6.2	VMA – Viktigt meddelande till allmänheten	10
5	Samverkan och geografiskt områdesansvar	11
5.1	Lokal samverkan.....	11
5.2	Regional samverkan	11
6	Dokumentansvar	12
6.1	Dokumentförteckning	12

1 Inledning

Denna plan kan tillämpas vid samhällsstörningar eller andra händelser där det krävs samordning och ledning från kommunen och vid behov av samverkan med andra aktörer.

Vid en sådan händelse kan vi förvänta oss ett stort informationsbehov både externt hos allmänhet, media och olika samverkansparter men också internt inom kommunens egen verksamhet.

Kriskommunikation är en viktig del av hanteringen av samhällsstörningar och spelar en avgörande eftersom den kan påverka händelseutvecklingen såväl positivt som negativt.

Vid en samhällsstörning har kommunen ett *geografiskt områdesansvar*, vilket innebär att kommunen har ansvar att verka för att informationen till allmänheten samordnas inom kommunens geografiska område.

Samordnad kriskommunikation, i rätt tid, både inom och mellan aktörerna, stärker trovärdigheten, förebygger otydligheter och motverkar ryktesspridning. Det ger också allmänheten möjlighet att bidra till hanteringen.

1.1 Syfte och mål

Denna plan kan användas vid samhällsstörningar när det uppstår ett stort informationsbehov, när informationen behöver samordnas och de normala rutinerna och resurserna inte räcker till eller behöver förstärkas.

Normalt sker informationshantering i berörd verksamhet i enlighet med ansvars-, likhets- och närhetsprinciperna, men när flera verksamheter berörs och det finns behov av samordnad kriskommunikation bör den centrala organisationen för kriskommunikation aktiveras för att undvika dubbla budskap. Berörd verksamhet svarar för information inom sina verksamhetsområden, men ska då samverka med den centrala organisationen för kriskommunikation.

- Denna plan ska vara ett stöd vid det initiala kommunikationsarbetet och underlätta för att arbetet snabbt ska komma igång på ett ordnat och effektivt sätt för att möta ett ökat informationsbehov
- Denna plan ska tydliggöra organisationen och klargöra arbetsgången

För att uppnå detta ska:

- kriskommunikationskompetens vara en integrerad del av krisledningsorganisationen,
- kriskommunikation påbörjas redan vid den initiala bedömningen, när man försöker förstå vad som händer eller har hänt,
- kommunen löpande kommunicera även om ingen ny information har uppkommit,
- kommunen samverka kring kriskommunikation under hela hanteringen.

1.2 Viktiga begrepp

Samhällsstörning

Termen samhällsstörning används för ”de företeelser och händelser som hotar och ger skadeverkningar på det som ska skyddas i samhället”. Termen samhällsstörningar kompletterar lagens benämningar och ersätter inte andra uttryck. (Benämningar som olycka, kris, krig, krigsfara höjd beredskap och extraordinär händelse relaterar till den rättsliga regleringen av hur samhället förebygger och hanterar hot mot det som ska skyddas i samhället.)

Extraordinär händelse

En extraordinär händelse är definierat i lag och medför att kommunens krisledningsnämnd kan träda i kraft. ”Med extraordinär händelse avses en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning, eller överhängande risk för allvarlig störning, i viktiga samhällsfunktioner och som kräver brådskande insatser av kommunen.”¹

Höjd beredskap

Med höjd beredskap avses krig och krigsfara. Regeringen beslutar om höjd beredskap.

Vid höjd beredskap tillkommer ledningsansvar för den del av det civila försvaret som kommunen ska bedriva. Det beskrivs närmare i kapitel 14 i denna plan.

Tjänsteman i beredskap, TiB

Kommunens tjänsteman i beredskap, TiB, finns hos räddningstjänsten och har i uppgift att upptäcka och identifiera händelser och tendenser som kan leda till svåra olyckor, katastrofer eller kriser. Vid en sådan händelse initierar TiB kommunens beredskapsfunktioner genom att larma och informera berörda om händelsen.

¹ 1 kap. 4§ Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

2 Start av organisation för kriskommunikation

Kommundirektör och stabschef har mandat att besluta om att aktivera hela eller delar av kommunikationsorganisationen.

Kommunikationsorganisationen och upplysningscentralen kan aktiveras utan att övriga krisledningsorganisationen trätt i kraft.

2.1 Talesperson

Ska det utses en talesperson för kommunen för den aktuella händelsen? I så fall informera alla berörda om vem och kontaktinformation.

Om ingen talesperson utses, kan kriskommunikationschef ha en samordnande funktion mot media.

Vid regional samverkan kan det bli aktuellt att utse en gemensam talesperson, utöver kommunens egen talesperson. Gemensam talesperson utses i samband med TiB-möte eller samverkansmöte som länsstyrelsen sammankallar.

2.2 Kalla in personal

När beslut fattats att aktivera organisationen för kriskommunikation har kriskommunikationschefen mandat att kalla in personal till de delar som denne anser nödvändiga.

Om resurser behövs från andra verksamheter sker det i samråd med berörd chef.

2.3 Tjänsteman i beredskap (TiB)

Om det hänt något som föranlett att organisationen för kriskommunikation aktiverats ska kommunens tjänsteman i beredskap, TiB meddelas om detta. Även om det larm som lett till att kriskommunikationsorganisationen aktiverats, ska beslutet meddelas TiB så att kännedom finns om vilka åtgärder kommunen vidtar.

Se krisledningsplan för kontaktvägar till TiB.

2.4 Informera kommunväxeln och 113 13

Kontakta kommunväxeln, kommunreception och informationsnumret 113 13 i så tidigt skede som möjligt och informera om vad som hänt och hur de kommer att förse med kontinuerlig information.

Växelpersonal behöver informeras om hur de ska hantera inkommande samtal angående krisen i det inledande skedet tills upplysningscentralen öppnat.

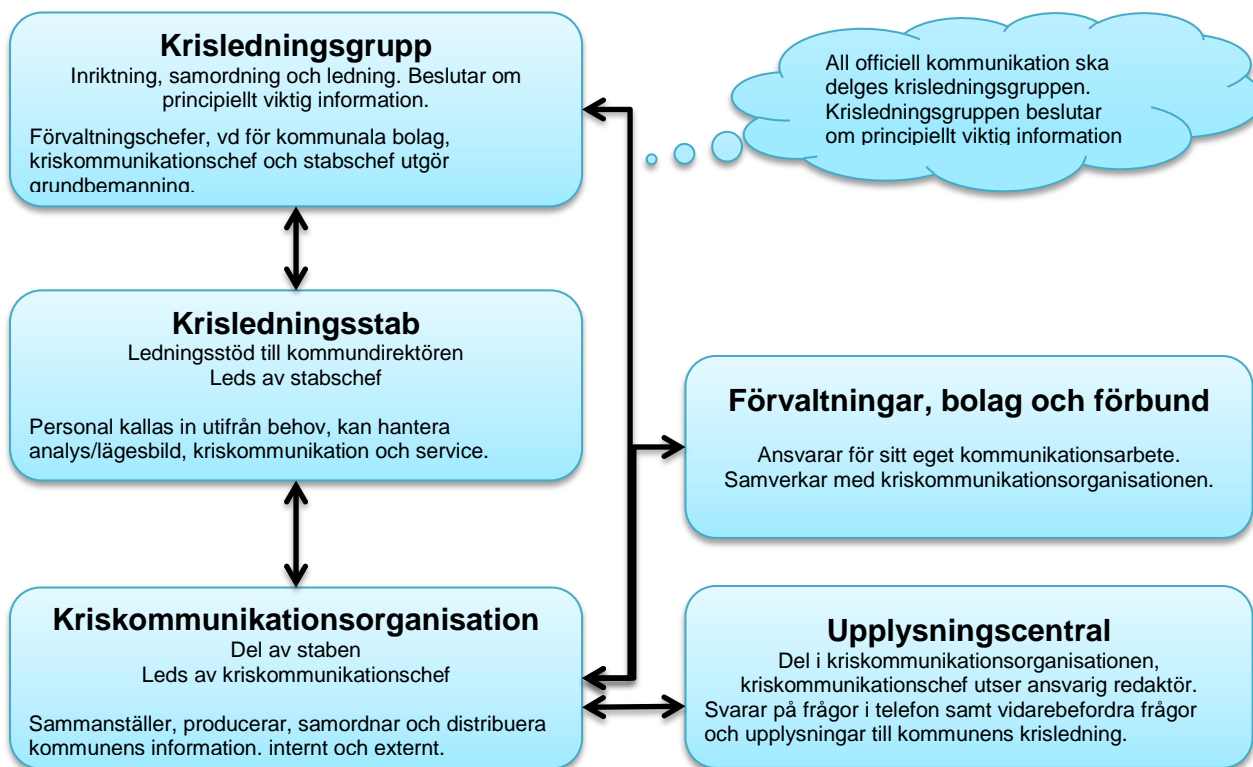
Information till 113 13 lämnas via telefon 0911 22 65 06 eller mail samverkan@11313.se

2.5 Inställelse

Vid kallelse ska information om samlingsplats, tid och om någon särskild utrustning ska medtas.

3 Organisation för kriskommunikation

Organisationen för kriskommunikation ingår i kommunens krisledningsstab och har till uppgift att sammanställa, producera, samordna och distribuera kommunens information internt såväl som externt vid en samhällstörning.



Organisationen består av en kriskommunikationschef, ett antal redaktörer som hanterar olika uppgifter och en upplysningscentral där telefonister kan svara på frågor och ta emot information.

3.1 Kriskommunikationschef

Kriskommunikationschefen leder och fördelar arbetet för redaktörerna och upplysningscentralen, är underställd stabschefen och ansvarar för att kommunikationsarbetet samordnas. Kriskommunikationschefen är en viktig länk till övriga krisledningsorganisationen och ska därför delta vid krisledningsgruppens möten och vid stabsgenomgångar

3.2 Redaktör

Redaktörerna stödjer kriskommunikationschefen genom att omvärldsbevaka, producera och sammanställa den information som ska kommuniceras såväl internt som externt genom exempelvis webbplats och upplysningscentral. En redaktör kan också få i uppgift att organisera presskonferenser eller liknande. Olika redaktörer kan tilldelas olika uppgifter av kriskommunikationschefen.

I första hand sker bemanning med informationsenhetens ordinarie personal men kan förstärkas med stöd från verksamheternas informationsansvariga eller andra lämpliga medarbetare.

3.3 Lokaler och utrustning

Upplysningscentralen disponerar grupprummet på plan 2 i rådhuset. Telefoner, headset och datorer till telefonister finns i förrådet på samma våningsplan. För övrig verksamhet används personlig utrustning och ordinarie lokaler om inte särskilda skäl föreligger.

I övrigt disponerar hela krisberedskapsorganisationen lokaler och utrustning i enlighet med krisledningsplan.

3.4 Upplysningscentral (UC)

En upplysningscentral kan upprättas för att svara på frågor i telefon eller hänvisa till rätt instans. Upplysningscentralen ska också vidarebefordra frågor och upplysningar till kommunens krisledning.

Upplysningscentralen bemannas av telefonister och en redaktör som ansvarar för informationsflödet till och från övriga krisledningen.

Upplysningscentralen nås när den är aktiverad på nummer 0611-348085

3.4.1 Telefonist

All inkommen information och alla frågor som tas emot ska registreras. Avsändare, mottagare och tidpunkt för informationen ska noteras. Inkommen information samt frågor som inte kan besvaras och som inte kan hänvisas vidare ska skyndsamt förmedlas till ansvarig redaktör.

- Det är viktigt att inte hänvisa samtal vidare till personer som aktivt arbetar med att hantera krisen.
- Om media ringer ska de hänvisas till ...

3.4.2 Ansvarig redaktör

Den redaktör som ansvarar för upplysningscentralen ansvarar för att telefonisterna alltid har aktuell och korrekt information att lämna ut samt att information från telefonisterna kommer övriga krisledningsorganisationen till handa.

4 Rutiner och arbetssätt

4.1 Uthållighet och förstärkning

- Kriskommunikationsorganisationen ska vara bemannad för två skift
- Om det behövs extra förstärkning är det möjligt att rekrytera ytterligare personer från kommunens övriga enheter. De arbetsleds då av kriskommunikationschef.
- Vid behov kan hjälp med informationspersonal begäras från andra kommuner som inte är belastade av krisen.
- Organisationen ska kunna hantera bortfall av el, teleförbindelser och Internet

4.2 Dokumentation

Den information som tas emot och som lämnas skall dokumenteras. Avsändare, mottagare och tidpunkt för informationen skall alltid noteras. Var och en som upprättar eller tar emot information ansvarar för dokumentation av "sin" information.

4.3 Informationskvalitet

- Information ska vara korrekt och entydig.
- Information ska lämnas skyndsamt, men inte på bekostnad av tillförlitlighet
- Information ska lämnas regelbundet, även uppgifter om att ny information för närvarande inte finns
- All information som lämnas från kommunen skall förses med tydlig avsändare
- All kommunikation ska anpassas efter målgruppens behov.

4.4 Beslut om vad som ska kommuniceras

Kriskommunikationschefen kan själv fatta beslut om information av allmän karaktär men ska då informera krisledningsgruppen så snart det är möjligt.

Information som har betydelse för kommunens hantering av en händelse eller andra viktiga ställningstaganden ska alltid gå genom ledningsgruppen innan publicering eller spridning.

I brådskande fall då krisledningsgruppen inte kan inväntas avgör verksamhetsansvarig för berörd verksamhet om vilken information som ska kommuniceras ut och vilka informationskanaler som är lämpliga. Detta bör göras i samråd med kriskommunikationschef.

4.5 Utvärdering

När verksamheten återgått till det normala ansvarar kriskommunikationschefen för att det görs en utvärdering av utfört informations- och kriskommunikationsarbete utifrån planen.

- Hur har kriskommunikationsarbetet fungerat över lag?

- Svagheter och styrkor i organisationen och planen?
- Uppfylldes målen för informationskvalitet? (Se kap 4.3)

4.6 Informationsspridning

Val av informationskanal skall göras utifrån den målgrupp vi vill nå med informationen. Strävan bör vara att så långt det är möjligt följa normala rutiner men komplettera med andra informationskanaler vid behov.

Informationsbehovet hos vissa målgrupper som funktionshindrade eller personer som inte talar eller förstår svenska ska särskilt beaktas. Intern information

Förutom information riktad till kommunens medarbetare ska all information som går ut till allmänheten också spridas internt. För intern information till hela personalen används intranätet och e-post.

Information på intranätet kan anpassas till interna behov av särskild information, men ska alltid behandlas som officiell information. Inga ”hemliga” uppgifter får publiceras på intranätet. Viktiga telefonnummer ska läggas ut samt kontaktuppgifter för såväl allmänhet som media.

4.6.1 Extern information

Kommunens hemsida

Kommunens hemsida är ett viktigt verktyg för extern information. Vid en samhällsstörning ska information läggas ut löpande även om inget nytt har inträffat eller tillkommit. Länkar till andra informationskanaler, viktiga telefonnummer samt kontaktuppgifter för såväl allmänhet som media ska läggas ut.

Den tekniska plattformen måste kunna hantera det besökstryck som kan uppstå vid en samhällsstörning.

Sociala medier

Samma information som läggs ut på hemsidan bör också läggas ut i de sociala medier där kommunen finns representerad. Flöden måste också bevakas så att frågor kan besvaras och rykten eller felaktiga påståenden bemötas.

Upplysningscentralen

Upplysningscentralen är kommunens egen resurs för att lämna och ta emot information när behoven är stora. Se kap 3.4

113 13

Till 113 13 kan allmänheten ringa då man vill ha information om allvarliga olyckor som en stor trafikolycka eller brand, eller vid kriser som exempelvis större stormar, översvämningar eller sjukdomsutbrott. Kommunen måste aktivt förse 113 13 med information om läget och kontaktvägar i organisationen vid en händelse. Se även kap 2.4

Trafikredaktionen vid Sveriges radio

Det går att kontakta trafikredaktionen vid Sveriges radio direkt för att snabbt få ut ett meddelande i radio. Det har dock inte samma dignitet som ett VMA (se kap 4.6.2 nedan).

Informationscenter för allmänhet

Det kan finnas tillfällen då ett informationscenter behöver utlokaliseras för att möta allmänhetens behov, exempelvis vid större och långvariga el- eller teleavbrott, vid stor olycka, stor skogsbrand etc. I vissa fall kan ett begränsat mobilt informationscenter behöva anordnas vid platsen för den aktuella händelsen. Informationscenter för allmänheten bör avskiljas från den plats dit media hänvisas av hänsyn till drabbade.

4.6.2 VMA – Viktigt meddelande till allmänheten

VMA, viktigt meddelande till allmänheten, sänds i flera radio- och Tv-kanaler och kan även skickas ut genom ett talmeddelande till fast telefoni eller via SMS till adressregistrerade mobiltelefoner i ett berört geografiskt område. Vid akuta informationsbehov kan även ljudsändare utomhus, ”hesa Fredrik” användas för att påkalla uppmärksamhet.

Om VMA begärs sänds det alltid i radio och TV, men den som begär måste ange om telefonsamtal och sms eller ljudsignal ska användas.

Krisledningsgruppen bestämmer vilken information som ska kommuniceras ut via VMA. I brådskande fall då beslut i krisledningsgrupp inte kan inväntas avgör verksamhetsansvarig för berörd verksamhet om VMA behöver sändas. Kriskommunikationschefen kan vara behjälplig och ska alltid hållas informerad i samband med VMA.

Det finns två typer av VMA-meddelanden

- Varningsmeddelande sänds omedelbart. Det ska sändas ut i situationer då omedelbar risk bedöms föreligga för skada på liv, egendom eller i miljön. Ett varningsmeddelande skall upprepas inom fem minuter. Varningsmeddelandet sänds alltid i samtliga medverkande radio- och TV-kanaler.
- Informationsmeddelande sänds utan krav på omedelbarhet. Det kan sändas på begäran av bl a en kommun. Ett informationsmeddelande ska upprepas inom tio minuter.

För sändning av varningsmeddelande kan kommunen vända sig till TiB som har rätt att begära sändning. Kontaktuppgifter finns i larmlista

Sändning av informationsmeddelande kan begäras direkt av kommunen vid en extraordinär händelse; *en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser.* Kontakt ska då tas med SOS-centralen i Sundsvall 060-55 33 30.

5 Samverkan och geografiskt områdesansvar

En samhällsstörning begränsar sig sällan till bara en aktör och när fler är drabbade krävs det flera aktörer för att hantera situationen. Kommunen har ett geografiskt områdesansvar, det innebär att kommunen inom sitt geografiska område ska verka för;

- att de krishanteringsåtgärder som vidtas av olika aktörer samordnas och
- att information till allmänheten under sådana förhållanden samordnas.

5.1 Lokal samverkan

Kommunens roll är att vara en sammanhållande funktion på lokal nivå som tar initiativ till samverkan med berörda aktörer inom kommunens geografiska område. Det kan exempelvis handla om att kommunen kontakter berörda aktörer för att komma överens om gemensamma informationsinsatser, ett gemensamt budskap eller att ordna gemensamma presskonferenser.

5.2 Regional samverkan

Kommunen ingår i ett regionalt krisinformationsnätverk tillsammans med kommunikationsansvariga från andra kommuner, myndigheter, organisationer och företag i länet. Detta nätverk kan kontaktas för stöd. Länsstyrelsen är sammankallande för nätverket.

Kommunen ska vid regional samverkan sträva efter att följa den regionala strategin för informationssamordning i Västernorrland.

Precis som kommunen har det geografiska områdesansvaret inom kommunens geografiska gränser har länsstyrelsen det inom länets gränser. Om det finns behov av informationsutbyte eller samordning kallar länsstyrelsen till ett samverkansmöte. Vid dessa möten ska kommunens krisledning delta, samt kommunikationsansvarig för att underlätta informationssamordning. Det är kommunens ansvar att kriskommunikationschef kallas till dessa möten.

6 Dokumentansvar

Var och en i krisledningsorganisationen ansvarar för att själv ha aktuella dokument tillgängliga.

Kommunstyrelseförvaltningen är ansvarig för att denna plan revideras vid behov, dock minst en gång per mandatperiod. Om brister i planen framkommer som är så omfattande att en omedelbar revidering krävs ska planen uppdateras omgående.

Kommunstyrelseförvaltningen är också ansvarig för att samtliga bilagor och dokument förtecknade nedan upprättas och görs tillgängliga.

Kommunstyrelseförvaltningen ansvarar för att dessa ses över och uppdateras löpande.

6.1 Dokumentförteckning

1. Larmlistor för kommunens krisledningsorganisation
2. Uppgiftsbeskrivningar för de olika funktionerna i organisationen för kriskommunikation
3. Checklista för presskonferens
4. Checklista för upprättande av presscenter
5. Kontaktlista för krisinformationsnätverket i Västernorrland