



LINDESBERGS
KOMMUN

Kriskommunikationsplan

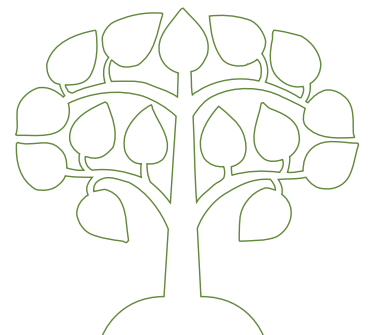
Lindesbergs kommun

Strategi

Plan/program

» Riktlinje

Regler och instruktioner



Fastställt av: Kommunfullmäktige

Datum: 2023-05-29

För revidering ansvarar: Kanslichef

För eventuell uppföljning och tidplan för denna ansvarar: Kanslichef

Dokumentet gäller för: Samtliga förvaltningar och kommunala bolag

Dokumentet gäller till och med: 2027-12-31

Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| Innehållsförteckning..... | 3 |
| 1. Syfte och omfattning..... | 4 |
| 1.2 Syfte med krishantering och kriskommunikation | 4 |
| 1.3 Mål och strategi för kriskommunikation | 5 |
| 1.4 Ledord för kommunikation och kriskommunikation | 5 |
| 1.5 Organisation, ansvar och roller..... | 6 |
| 1.6 Kriskommunikationsfunktionen i krisledningsstaben | 6 |
| 1.7 Målgrupper..... | 7 |
| 1.8 Kanaler i Lindesbergs kommun..... | 8 |
| 1.9 Regional kriskommunikation och kommunikationssamordning..... | 10 |
| 2. Krishanteringsprocessen..... | 11 |
| 2.1 Aktivering..... | 11 |
| 2.2 Hantering | 12 |
| 2.2.1 Skapa lägesbild kommunikation..... | 13 |
| 2.2.2 Ta fram inriktning och budskap..... | 13 |
| 2.2.3 Målgruppsanalys | 14 |
| 2.2.4 Säkerställande av genomförande och uppföljning | 15 |
| 2.3 Återgång och avslut | 16 |
| 2.4 Utvärdering | 16 |
| 3. Styrande lagar..... | 17 |
| 4. Bilagor..... | 18 |
| 4.1 Bilaga mall för rollkort | 18 |
| 4.2 Bilaga mall för loggbok..... | 20 |
| 4.3 Bilaga mall för lägesbild..... | 21 |
| 4.4 Bilaga mall för åtgärdslista | 22 |
| 4.5 Bilaga mall för målgruppsanalys + kanal..... | 23 |
| 4.6 Bilaga mall för kontakter | 24 |
| 4.7 Bilaga mall för mötesagendor..... | 25 |

1. Syfte och omfattning

Kriskommunikationsplanen beskriver övergripande inriktning för Lindesbergs kommuns kriskommunikationsarbete. Kriskommunikationsplanen är ett komplement till Strategisk handlingsplan för krisberedskap samt till Handbok för krishantering.

Omfattning och användningsområde

Kriskommunikationsplanen omfattar samtliga av Lindesbergs kommuns verksamheter, förvaltningar och bolag, och har ett centralt perspektiv. Verksamheterna kan upprätta egna lokala kriskommunikationsplaner som komplement till den centrala.

Kriskommunikationsplanen beskriver:

- Inriktning för kriskommunikation
- Ansvar och organisation
- Principer och arbetssätt i olika faser av hanteringen av en händelse

I bilagor finns mallar och checklistor att använda i det operativa kriskommunikationsarbetet.

Kriskommunikationsplanen ägs av kommundirektören. Den revideras en gång per mandatperiod eller vid behov. Chef för kommunikationsfunktionen ansvarar för att medarbetarna har kännedom om planen och arbetssätt.

Kriskommunikationsplanen används när krisledning är aktiverad, eller om händelsen kräver att kommunikationsfunktionen behöver förstärka och intensifiera kommunikationen.

Målgrupp för kriskommunikationsplanen

Målgrupp för kriskommunikationsplanen är i första hand kommunikationsansvariga i kommunens verksamheter men även verksamhetsansvariga chefer och medlemmar av krisledningen ska ha kännedom om planen, och ha förståelse för hur kriskommunikationsarbetet ska bedrivas och integreras i krisledningen.

1.2 Syfte med krishantering och kriskommunikation

Syftet med kommunens kriskommunikation är dels att minska risken för negativa konsekvenser av en händelse eller kris, dels att upprätthålla och stärka förtroendet för Lindesbergs kommun genom god kommunikation.

Syftet med kriskommunikationsplanen är att:

Före en händelse:

- Beskriva kommunikationens roll i kris och hur kommunikationsarbetet då ska bedrivas

- Bidra till att höja medvetenheten om kriser, kriskommunikation och krishantering hos alla medarbetare

Under en händelse:

- Ge organisationen goda förutsättningar att agera snabbt, genomtänkt och effektivt
- Vara ett konkret stöd i kommunikationsarbetet

Efter en händelse:

- Ge stöd till en gradvis nedtrappning så att kommunen fortfarande är handlingskraftig om krisen skulle blossa upp igen eller behöver övergå i ett nytt skede. Ofta behöver kommunikationsfunktionen fortsätta sitt arbete efter att krisledningen är avaktiverad. Det är då viktigt att det är tydligt vem som är ansvarig för fortsatt arbete
- Ge stöd till utvärdering av kriskommunikationsarbetet, bland annat genom dokumentation av förlopp, insatser och erfarenheter

1.3 Mål och strategi för kriskommunikation

Målet med Lindesbergs kommuns krishantering är att kommunen ska vara en trygg och säker plats att bo på och vara i. Kommunens verksamheter ska vara robusta och kunna leverera viktiga tjänster även under påfrestningar och extraordinära händelser.

Målet med kriskommunikation i Lindesbergs kommun är:

- Tidig kännedom om händelsen
- Förtroende för kommunens förmåga att hantera händelsen
- Möjlighet att agera utifrån vägledning
- Återgång till normalläge så snart som möjligt

De som är involverade i arbetet ska ha:

- Förmåga att samordna sig och agera koordinerat utifrån en gemensam kommunikationsinriktning
- Förståelse för arbetssätt, roller och ansvar i en gemensam hantering

Strategi för kriskommunikation i Lindesbergs kommun:

- Inled vid första signal
- Säkra tillgång till uppdaterad och korrekt information
- Upprätta kontakt med berörda
- Identifiera viktiga målgrupper
- Formulera budskap
- Prioritera kanaler
- Tillgodose medias behov

1.4 Ledord för kommunikation och kriskommunikation

Proaktiv: Kommunikationen ska vara proaktiv för att sätta bilden av det inträffade. När en bild av händelsen väl är satt är den svår att ändra på. Proaktivitet ger kommunen handlingsutrymme.

Snabb: Kommunikationen ska starta så snart som möjligt i samband med en händelse. Om det inte finns bekräftad fakta att kommunicera, kommunicera istället processen.

Tillgänglig: Kommunikationen ska vara tydlig, lätt att hitta och lätt att förstå. Det innebär även att kommunikationen måste anpassas och inkludera de som inte behärskar det svenska språket. Företrädare för kommunen är tillgängliga både för media och för invånare.

Öppen: Olika aspekter ska beaktas, frågor besvaras och överväganden förklaras och motiveras.

Saklig: Kommunikationen ska vara korrekt och bygga på bekräftad fakta. Inga spekulationer eller obekräftade uppgifter får förekomma.

Empatisk: Det mänskliga perspektivet, medkänsla och respekt ska genomsyra kommunikationen. Alltid med individens perspektiv i fokus.

1.5 Organisation, ansvar och roller

Vid en kommunövergripande krisledning är kommundirektören beslutsfattare. Krisledningsstaben aktiveras som stöd till beslutsfattaren. Kommunikation, K7, ingår alltid i krisledningsstaben. Kriskommunikationsfunktionen leder och samordnar arbetet med kriskommunikation vid allvarliga händelser och kriser.

Vid händelser som främst rör en förvaltnings verksamhet kan funktioner från krisledningsstaben ge stöd, då med förvaltningschefen som beslutsfattare.

Det är endast beslutsfattaren som kan ge uppdrag till krisledningsstaben. Stabschefen ansvarar för och leder arbetet i krisledningsstaben, där kriskommunikation är en av tre funktioner.

Stabschefen kan delta i kommunledningens möten för att redogöra för läget. Kommunledningens möten leds alltid av beslutsfattaren.

Krisledningsstabens uppgift är att leda kommunens operativa arbete. Den fungerar som en arbetsgrupp till beslutsfattaren, tar fram underlag, bereder och verkställer beslut. Vid extraordinära händelser när krisledningsnämnden är aktiverad kan staben även bereda underlag för beslut till krisledningsnämnden och verkställer då även nämndens fattade beslut.

1.6 Kriskommunikationsfunktionen i krisledningsstaben

Kriskommunikationsfunktionen i Lindesbergs kommun leder och samordnar arbetet med kriskommunikation vid allvarliga händelser och kriser. Kommundirektören avgör när kriskommunikationsfunktionen ska aktiveras.

Dimensioneringen av funktionen ska vara flexibel och styrs av aktuellt behov. Funktionen bemannas i samråd med respektive förvaltningschef/verksamhetschef som bidrar med personella resurser. Kriskommunikationsfunktionen ska ha uthållighet för

händelser som kräver resurser under en längre tid. Vid behov kan externt stöd behövas in.

När kriskommunikationsfunktionen är aktiverad behöver fyra roller/funktioner bemannas.

Antalet personer som bemannar dessa roller/funktioner kan vara fler och färre.

Händelsens art avgör behovet av bemanning.

| Roller/funktion | Ansvar | Ordinarie | Ersättare |
|-------------------------------------|---|-----------|-----------|
| Kommunikationsansvarig | Leder kriskommunikationsfunktionens möten. Planerar, leder och genomför kommunikationsinsatser i kommunens krisledning. Samverkar med externa aktörer kring kommunikation. | | |
| Pressjour/omvärldsbevakning | Pressjouren är alltid tillgänglig när krisledning är aktiverad. Den tar in frågor och säkerställer att talesperson har rätt stöd för att ta intervjuer, samt ansvarar för omvärldsbevakning. | | |
| Ansvarig för Budskap/textproduktion | I nära samverkan med kommunikationsansvarig tas texter och budskap fram, och justeras under pågående händelse. | | |
| Kanalansvarig | Ansvarig för samtliga kanaler, publicering, och att svara för sociala medier. | | |

I bilaga 4.1 mall för rollkort finns en mer detaljerad beskrivning av varje funktions/rolls uppgifter och ansvar.

1.7 Målgrupper

Målgrupper

Lindesbergs kommuns främsta målgrupper är invånare och besökare, medarbetare, förtroendevalda och media. Varje målgrupp kan delas in i ytterligare målgrupper beroende på typ av händelse och kommunikationsbehov.

Invånare och besökare

De som bor och vistas i kommunen ska uppleva största möjliga trygghet även under en händelse och i en krissituation. Målet med externkommunikationen är tidig kännedom om händelsen, förtroende för kommunens förmåga att hantera händelsen, och möjlighet att agera utifrån vägledning.

Medarbetare

Medarbetare i kommunen är både målgrupp och kanal, som viktig vidareförmedlare av information. Linjefej ansvarar för att medarbetare har tillgång till den information som de behöver.

Medarbetare i kommunen ska uppleva största möjliga trygghet även under en händelse och i en krissituation. Målet med internkommunikationen är tidig kännedom om händelsen, förtroende för kommunens förmåga att hantera händelsen, och möjlighet att agera utifrån vägledning. Medarbetaren behöver även ha kännedom om sin roll i en händelse eller krissituation, oavsett om det är att fortsätta arbeta i linjen eller att ingå i krisledning/stab.

Förtroendevalda

Förtroendevalda i kommunen är både målgrupp och kanal, som viktig vidareförmedlare av information. Förtroendevalda är ytterst ansvariga för kommunens verksamhet och behöver löpande och ofta få information om händelsen och åtgärder.

Media

Media är både målgrupp och kanal, som viktig vidareförmedlare av information. Lindesbergs kommun har ett proaktivt förhållningssätt till media. Både tjänstemän och förtroendevalda har hög tillgänglighet för media i en händelse.

Meddelarfrihet och talespersoner

Alla medarbetare i Lindesbergs kommun omfattas av meddelarfriheten enligt grundlagen. Det innebär att medarbetare kan dela information med media och medverka i intervjuer. Meddelarfriheten gäller inte vid vissa särskilda tystnadsplikter, s.k. kvalificerade tystnadsplikter, där det i offentlighets- och sekretesslagen (OSL) angetts att meddelarfriheten inte ska gälla. Meddelarfriheten gäller inte heller om man gör sig skyldig till vissa brott mot rikets säkerhet samt vid oriktigt utlämnande av en allmän handling.

Att vara talesperson för kommunen är en roll som beslutas av kommunikationsansvarig i samråd med kommundirektör alternativt beslutsfattaren i krisledningen. Den som utses till att vara talesperson i en händelse får stöd av kommunikationsfunktionen med underlag, förberedelser och genomförandet av intervjuer. Kommunchef, förvaltningschefer/verksamhetschefer och medarbetare med expertkunskaper ska kunna agera talesperson. Dessa ska ha fått utbildning i att möta media, samt stöd i samband med intervjuer.

1.8 Kanaler i Lindesbergs kommun

I kriskommunikationsarbetet används främst följande kanaler:

Kommunens externa hemsida, lindesberg.se:

Den externa hemsidan är den primära kanalen för kommunens kommunikation till sina målgrupper. Informationen på hemsidan ska vara aktuell, och hänvisas till.

Kommunens sociala medier:

Facebook
LinkedIn

Instagram

Godkända texter och budskap används som grund för inlägg och svar. Vid en händelse är det viktigt att regelbundet och ofta bevaka inlägg och att säkra att fakta om kommunen stämmer. Vid en längre händelse tas en Q&A fram för att återanvända material till svar i sociala medier. Vid en långvarig och intensiv händelse kan funktionen behöva avlastas med externt stöd.

Kommunens intranät:

Det interna intranätet är en kanal för att kommunicera med medarbetare i kommunens förvaltningar.

E-post:

Många av kommunens målgrupper kan nås via e-postlistor. Säkerställ att e-postlistor hålls uppdaterade.

Kommunens reception/växel/e-post:

Det är viktigt att medarbetare som har invånarkontakt i reception, växel eller via e-post har uppdaterade budskap. Särskilda Q&A:s kan tas fram för denna funktion. Det är även en funktion som är viktig att inhämta information ifrån under en händelse eller krissituation för att analysera reaktioner och frågeställningar från invånare.

Kommunala bolags kanaler:

De kommunala bolagen i kommunen har egna kanaler. Dessa kan användas då det finns behov av att nå deras specifika målgrupper.

Media:

Media är den viktigaste informationskanalen för att nå ut brett till allmänheten, och därför har kommunen ett tillgängligt och proaktivt förhållningssätt till media. Media informeras proaktivt via telefonkontakt, pressträffar eller vid intervjuer. Media hänvisas även till aktuell information på externa hemsidan vid en händelse eller kris.

Sveriges radio P4:

Sveriges radio P4 är den mediekanal som kommuner, länsstyrelser och andra myndigheter hänvisar till för krisinformation. Ett viktigt meddelande till allmänheten, VMA, omhändertas av lokal P4-kanal.

VMA, Viktigt meddelande till allmänheten:

För att snabbt nå allmänheten kan kommunen be om ett VMA, viktigt meddelande till allmänheten. Det finns två nivåer av meddelande: informationsmeddelande och varningsmeddelande. Behörig att begära varningsmeddelande är räddningsledare för kommunal verksamhet, polis, smittskyddsläkare, SOS Alarm samt ansvarig vid anläggningar med farlig verksamhet.

Vid olyckor, större hot eller störningar i avgörande samhällsverksamheter kan Sveriges utomhusvarning, kallad "Hesa Fredrik", omedelbart nå en betydande del av befolkningen. Det är en viktig del av Sveriges krisberedskap. Fyra gånger om året undersöks signalen för att säkerställa att den fungerar. Samtidigt meddelas signalens existens till allmänheten.

WIS, Skyddat webbaserat informationssystem:

Via WIS kan aktörer i krishanteringssystemet dela information med varandra för att samordna både verksamhet och kommunikation. Aktörerna skapar tillsammans en lägesbild. Länsstyrelsen ansvarar för WIS.

Trygghetspunkter:

Vid större samhällsstörningar där ordinarie kanaler inte fungerar kan kommunen öppna så kallade trygghetspunkter där bland annat aktuell information finns.

Omvärldsbevakning:

Vid en händelse eller kris aktiveras omvärldsbevakning av kommunikationsfunktionen.

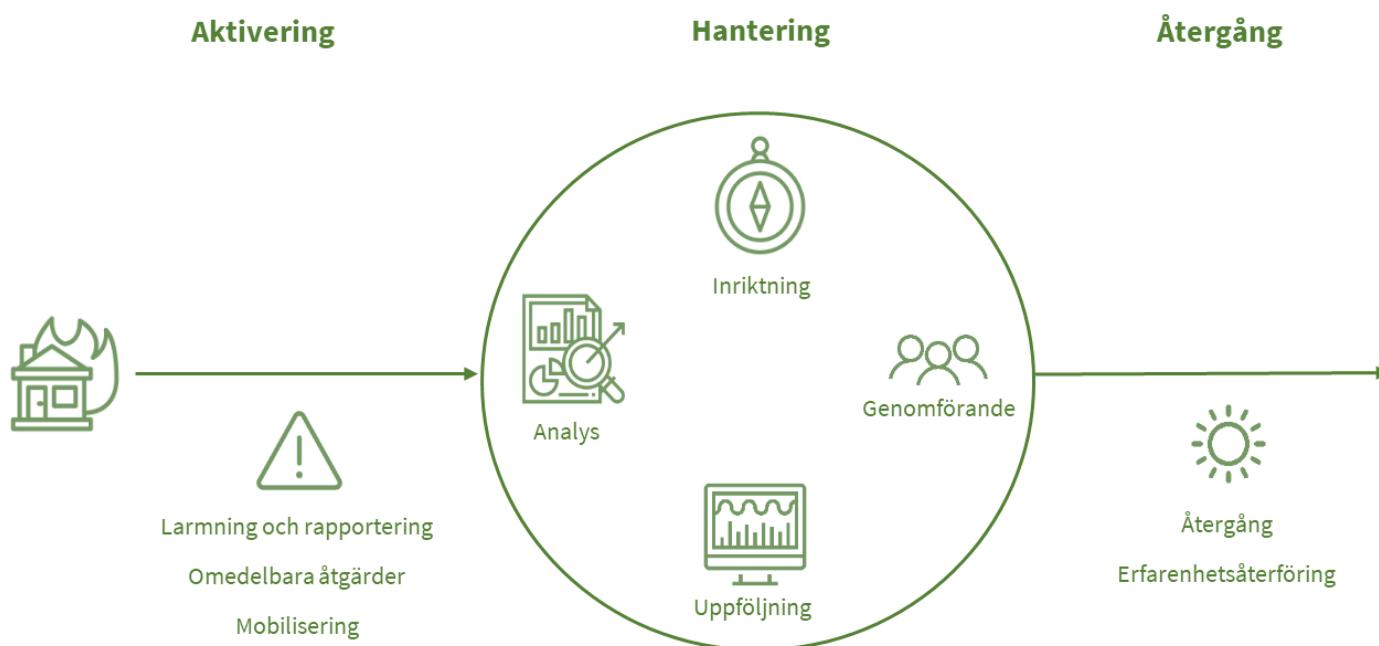
1.9 Regional kriskommunikation och kommunikationssamordning

Kommunikation spelar en avgörande roll i hanteringen av en händelse. För att underlätta hanteringen av en händelse finns en länsövergripande samordningsgrupp för kriskommunikation. Gruppen arbetar för att utveckla och stärka länets kriskommunikationssamverkan. Kriskommunikationsnätverket består av länets kommuner, Polisregion Bergslagen, Nerikes Brandkår, Bergslagens räddningstjänst, Region Örebro och länsstyrelsen.

Syftet med kommunikationssamordning är att underlätta hanteringen av en händelse, och undvika motstridiga budskap. Tidpunkt för kommunikation kan också behöva samordnas.

2. Krishanteringsprocessen

Ett robust och effektivt krisledningsarbete bygger på en gemensam och tydlig process



som ger struktur i arbetet. I Lindesbergs kommun delas processen in i tre huvudmoment: Aktivering, hantering och återgång.

Kriskommunikation är en integrerad del av Lindesbergs kommuns krishantering, därav följer kriskommunikationsarbetet samma steg som kommunens krishanteringsprocess.

I följande avsnitt beskrivs kommunens kriskommunikationsarbete mer i detalj utifrån de olika faserna i krishanteringsprocessen.

I Handbok för krishantering finns motsvarande beskrivning för krishanteringen i stort.

2.1 Aktivering

Kriskommunikationsarbetet måste inledas vid första signal om en händelse sker som kan få påverkan på kommunen. Detta för att inte förlora tid i hanteringen.

En initial bedömning görs för att identifiera och bedöma allvarlighetsgraden av en händelse.

I vissa händelser behöver kriskommunikationsfunktionen aktiveras även om inte krisledningen är aktiverad. Det är då viktigt att det finns en tydligt utpekad ansvarig för händelsen i linjen som kriskommunikationsfunktionen kan arbeta tillsammans med.

Aktivering av krisledning beslutas av kommundirektör eller av den utsedd person. Kriskommunikationsfunktionen bör finnas med från start i aktiveringen av krisledning.

Kommunikationsansvarig kallas till ett första krisledningsmöte. Efter detta avgörs hur kriskommunikationsfunktionen behöver bemannas utifrån typ av händelse.

2.2 Hantering

När kriskommunikationsfunktionen är helt eller delvis samlad genomförs ett **första möte**. För mer information, se bilaga 4.7 mall för mötesagendor. Mötet syftar till att alla ska känna till sin roll och ansvar i hanteringen samt ha en gemensam lägesbild av händelsen. För mer information, se 4.1 bilaga mall för rollkort. En person kan ha flera roller. Händelsens art avgör behov av bemanning.

Utöver rollerna definierade i rollkorten bör alltid en **loggförare** finnas även i kriskommunikationsfunktionen. För mer information, se bilaga 4.2 mall för loggbok. Kriskommunikationsfunktionens upprättade logg lämnas regelbundet till krisledningens loggförare.

Även ansvarig för framtagande och uppdatering av **lägesbild kommunikation** bör utses i kriskommunikationsfunktionen. Lägesbilden utgår från analysen av kommunikationsläget.

För mer information, se bilaga 4.3 mall för lägesbild.

Kriskommunikationsfunktionen ansvarar för **budskapsdelen i krisledningens lägesbild**. Kommunikationsansvarig som deltar i krisledningsmötena ansvarar för att både dela krisledningens lägesbild med kriskommunikationsfunktionen, och att dela kriskommunikationsfunktionens lägesbild med krisledningen.

Kriskommunikationsfunktionen tar fram en **kommunikationsinriktning** som kan delas med kommunikatörer inom kommunens verksamheter, eller med externa kommunikationsansvariga som berörs av händelsen. Kommunikationsinriktningen ger en övergripande riktning för arbetet i stort, och är ett stöd i andra verksameters kriskommunikationsarbete.

2.2.1 Skapa lägesbild kommunikation

Analysera

Kriskommunikationsfunktionen sammanställer bekräftad fakta och antaganden *utifrån den kommunikativa aspekten av händelsen* baserat på underlag från interna och externa källor.



Analys

Exempel på frågor för att identifiera fakta och antaganden till lägesbilden.

Fakta

- Vad har hänt?
- Vilka målgrupper berörs nu?
- Vilka kommunikationsåtgärder har vidtagits?
- Hur behöver målgrupper vägledas för att minska negativa effekter av händelsen?
- Hur ser den kommunicerade händelsen ut i relation till den faktiska händelsen och den upplevda händelsen?
- Hur bevakar media händelsen?
- Vilka reaktioner ser vi från målgrupper?

Antaganden

- Kan ytterligare händelser kopplade till situationen inträffa?
- Vilken är den värst befarade men realistiska händelseutvecklingen?
- Kan det bli direkta eller indirekta konsekvenser av händelsen som kommunikationen behöver ta höjd för?
- Vilka ytterligare målgrupper kan beröras?
- Vilka är intressenterna i händelsen?
- Vilka ytterligare kommunikationsåtgärder kan behövas?
- Hur når vi bäst effekt med åtgärder?
- Hur ser prognosen ut i tid?
- Hur bedömer vi att den kommunicerade händelsen i relation till den faktiska händelsen och den upplevda händelsen kan komma att se ut i nästa steg? Vad kan vi göra för att balansera detta?

2.2.2 Ta fram inriktning och budskap

Inriktning

Krisledningen fattar inriktningsbeslut för hanteringen.

Utifrån inriktningsbeslut, och baserat på fakta och antaganden, formuleras en strategisk kommunikationsinriktning. Kommunikationsinriktningen är viktig för att beskriva fokus och målbild för den fortsatta kommunikationen.



Inriktning

De värderingar och det uppdrag som Lindesbergs kommun har, ska prägla den kommunikativa inriktningen. Ledorden ska tjäna som vägledande principer i framtagandet. Se ledord i avsnitt Ledord för kommunikation och kriskommunikation.

Exempel på frågeställningar för formulering av kommunikativ inriktning:

- Vilken målbild har vi för kommunikationen?

- Vilka är våra prioriterade områden och målgrupper?
- Vilka ledord ska styra kommunikationsarbetet och på vilket sätt?
- Vilka åtgärder behöver vi prioritera?

De prioriterade kommunikationsåtgärder som identifieras förs upp på en åtgärdslista vilket förenklar ansvarsfördelning och uppföljning av genomförandet. Åtgärdslistan innehåller beskrivning av åtgärder, ansvarig person, deadline, samt eventuella kommentarer.

För mer information, se bilaga 4.4 mall för åtgärdslista.

| # | Åtgärd <small>Beskriv kort åtgärden</small> | Ansvarig <small>Utse ansvarig för åtgärden</small> | Deadline <small>När ska det vara klart?</small> | Status <small>Klart Pågår Inte påbörjat</small> | Klart <small>Tid för genomförande</small> | Kommentar <small>Ytterligare information som är viktig att anteckna?</small> |
|---|--|---|--|--|--|---|
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Budskap

Utifrån analys och inriktning tas huvudbudskap och prioriterade målgrupper fram. Budskapen bör vara vägledande, externa och interna. Hur får vi bäst effekt av åtgärderna genom kommunikation?

Exempel på frågeställningar för formulering av huvudbudskap:

- Vad har hänt? (Bekräftad fakta, omfattning, prognos)
- Vad gör vi för att lösa problemet? (Åtgärder för att mildra negativa effekter, aktiv vägledning)
- Vad kan du göra som enskild? (För att minska risker, hjälpa till, aktiv vägledning)
- Var finns ytterligare information? Vilken är er huvudkanal? Andra aktörers huvudkanal? (Aktiv vägledning till rätt källa)

Stäm noggrant av att inriktning, prioriterade åtgärder och budskap är i linje med varandra så att åtgärderna verkligen stödjer inriktningen och det som hanteringen ska uppnå, dvs effekten.

2.2.3 Målgruppsanalys

Varje händelse är unik. Det är därför viktigt att identifiera målgrupper som är relevanta och prioriterade för kommunikationen i varje händelse. Lindesbergs kommuns primära målgrupper är invånare, medarbetare, förtroendevalda och media. Varje målgrupp kan delas in i ytterligare målgrupper beroende på typ av händelse och kommunikationsbehov.

Individens perspektiv bör alltid finnas med i kommunikationen. Överväg om det finns särskilda behov, till exempel teckentolk eller information på andra språk.

Utifrån identifierade målgrupper samt syfte, innehåll och form, identifieras också vilka kanaler som är lämpliga för extern och intern kommunikation.

Se avsnitt 1.7 för mer information om målgrupperna. Se även bilaga 4.5 mall för målgruppsanalys + kanal.

| Målgruppsanalys | | | | | |
|--------------------------|--|---|--------------------------------|--|--------|
| Målgrupp (Ange målgrupp) | Syfte (Vad syftar kommunikationen till?) | Innehåll (Vilken information kommuniceras?) | Kanal (Vart kommunicerar vid?) | Ansvar (Vem ansvarar för kommunikationen?) | Status |
| | | | | | |
| | | | | | |

2.2.4 Säkerställande av genomförande och uppföljning

Genomförande

I detta steg ska kriskommunikationsfunktionen säkerställa att kommunikationsåtgärder utförs. Det behövs både tydlighet om vad som behöver åstadkommas, det vill säga vilken effekt som ska uppnås, samt resurser och mandat för genomförandet.



Genomförande

Använd bilaga 4.4 mall åtgärdslista, där varje funktion arbetar med sina uppgifter.

Uppföljningsmöten

Kriskommunikationsfunktionen samlas regelbundet för uppföljning. Syftet är dels att samla ny information, både från krisledning och från omvärlden, dels att följa upp de åtgärder som genomförts eller planeras.



Uppföljning

Mötesintervallen bör följa krisledningens möten, inför och efter. Inför, för att uppdatera budskap och kommunikationsinriktning till den centrala lägesbilden. Efter, för att kriskommunikationsfunktionen ska ta del av ny information och kunna fatta beslut om ytterligare åtgärder och eventuellt justera kommunikationsinriktningen.

Exempel på frågor att ställa vid uppföljningsmöten:

- Har kommunikationsåtgärder fått avsedd effekt?
- Har planerade åtgärder kunnat genomföras? Status?
- Hur uppfattas budskapen?
- Hur ser den faktiska händelsen ut i relation till den upplevda?
- Finns det oro eller reaktioner hos invånare och andra aktörer?
- Har händelseutvecklingen ändrat förutsättningarna?
- Har funktionen de resurser som behövs?

För mer information, se bilaga 4.7 mall för mötesagendor.

Dagbok/loggbok

Utse en ansvarig i kriskommunikationsfunktionen för loggboken. Varje funktion i krisledningen bör ha sin egen loggbok som regelbundet delas med central loggansvarig. Gör gärna egna minnesanteckningar med datum och klockslag under hanteringen. Vid en utvärdering kan dessa anteckningar bli av stor vikt.

För mer information, se bilaga 4.2 mall för loggbok.

2.3 Återgång och avslut

Beslutsfattaren i krisledningen fattar beslut om normalläge. Vid beslut om normalläge är det viktigt att detta informeras internt, och i vissa fall även externt. Beslutet kan behöva förberedas kommunikativt, och beslutsfattaren bör ha en dialog med kommunikationsansvarig i god tid inför beslutet. Det kan finnas kommunikativa aspekter som måste tas hänsyn till inför beslut om normalläge.

Att formellt besluta om återgång till normalläge betyder inte att efterarbetet från krisen är över, utan att detta arbete kan hanteras av ordinarie organisation.

Ofta behöver kriskommunikationsfunktionen behöva fortsätta arbeta med hanteringen trots att krisledning avslutas. Det är då viktigt att det tydligt framgår vem som är ansvarig i ordinarie organisation för arbetet och ska fungera som stöd till kommunikationsfunktionen.

2.4 Utvärdering

Utvärderingsarbetet involverar utvärdering av hanteringen, samt gemensam genomgång av lärdomar, känslor och åsikter. Resultatet av utvärderingen blir ett underlag för planering av framtida utbildningar och övningar, samt utveckling av nuvarande arbetssätt. Syftet är att höja kommunens förmåga att kommunikativt hantera framtida händelser och kriser.

Kriskommunikationsfunktionen bör samlas till utvärderingsmöte innan den centrala krisledningen har sitt utvärderingsmöte. Detta för att få med samtliga kommunikationsmedarbetares erfarenheter i den centrala utvärderingen.

För mer information, se bilaga 4.7 mall för mötesagendor.

Exempel på frågor att ställa vid utvärderingen av kriskommunikationen:

- Vad hände och varför?
- Vilka konsekvenser har händelsen fått eller kommer att få?
- Vad gjorde vi bra? Vad kunde vi ha gjort bättre?
- Var antaganden korrekta? Höll kommunikationsinriktningen?
- Vilka prioriterade åtgärder var rätt/fel? Användes rätt kanaler? Var målgrupperna rätt?
- Uppnådde vi önskad effekt av prioriterade åtgärder och budskap?
- Vilka behov finns av förändring av kriskommunikationsfunktionen och dess arbetssätt?
- Hur fungerade uthålligheten, hur mår vi och har vi fått återhämtning?
- Innebär erfarenheter av händelsen att behov av utbildning/övning finns?

- Behöver kriskommunikationsplanen justeras?

3. Styrande lagar

Enligt lagen om skydd om olyckor (2003:78) är kommunen skyldig att planera för hur allmänheten ska varnas och informeras vid allvarliga olyckor. Lagen om extraordinära händelser (2006:544) reglerar kommunens ansvar för att hantera svåra händelser.

4. Bilagor

4.1 Bilaga mall för rollkort

Kommunikationsansvarig

Ansvarar för kommunens kommunikation, både i normalläge och i händelser/kriser.

Vid händelse där krisledningen inte aktiveras men kommunikationsfunktionen blir hårt belastad:

- xx leder kommunikationsarbetet och hanterar frågan tillsammans med ansvarig i verksamheten samt den/de medarbetare i kommunikationsfunktionen som bedöms behövas givet läget.
- xx avgör om kriskommunikationsfunktionen behöver aktiveras.
- xx informerar kommundirektören och andra för händelsen relevanta aktörer.

Vid händelse/kris:

- Kommundirektören kontakter kommunikationsansvarig vid händelse/kris. Kommunikationsansvarig avgör om kriskommunikationsfunktionen ska aktiveras. Händelsens art avgör bemanning.

Vid händelse där kommunens krisledningen aktiverats:

- Kommunikationsansvarig leder och ansvarar för kommunikationsarbetet i kommunens krisledningsstab.
- Kommunikationsansvarig deltar i krisledningsstaben.
- Kommunikationsansvarig avgör hur rollerna i kriskommunikationsfunktionen ska bemannas.

Uppgifter i rollen som kommunikationsansvarig:

- Ansvarar för kommunens kommunikation i händelsen, internt och externt.
- Utser talesperson i samråd med beslutsfattaren.
- Ansvarar för att stämma av kommunikationen med kommunens krisledning.
- Ansvarar för att ta fram en kommunikationsinriktning som delas med berörda.
- Ansvarig för att sammankalla kriskommunikationsfunktionen.
- Ansvarig för att leda och hålla regelbundna möten med kriskommunikationsfunktionen.
- Ansvarar för kriskommunikationsfunktionens bemanning och uthållighet.
- Ansvarar för att lägesbild (kommunikation) upprättas samt att lägesbilden delges för krisledningen.
- Ansvarar för att kriskommunikationsfunktionen får ta del av aktuell lägesbild från krisledningen.
- Ansvarar för huvudbudskap.
- Ansvarar för samverkan med andra kommunikationsfunktioner.
- Ansvarar för att övriga i krisledningen har det kommunikativa stöd de behöver för att kunna utföra sitt arbete.

Pressjour/omvärldsbevakning

Uppgifter i rollen som Pressjour/omvärldsbevakning:

- Pressjouren är alltid tillgänglig för media vid aktiverad krisledningsstab.
- Pressjouren tar in frågor från media, och tar fram ett snabbt och kvalitetssäkrat svar från verksamheten. Kommunikationsansvarig tillsammans med beslutsfattaren avgör vem som är talesperson.
- Pressjouren tar proaktiv kontakt med media för att tipsa om nyheter och erbjuda talesperson för intervju.
- Pressjouren stöttar talespersonen. Tex genom att prioritera ordning för intervjuer, samt att förbereda talesperson för intervjuer med Q&A, ordna med allt praktiskt kring intervjuer samt följa med till intervjutillfället.
- Pressjouren förbereder för en eventuell pressträff eller deltagande i annan aktörs pressträff, i nära samarbete med kommunikationsansvarig.
- Pressjouren omvärldsbevakar och bidrar till lägesbilden (kommunikation) med dels omvärldsbevakning samt inkommande medieförfrågningar.
- Pressjouren kontaktar media i de fall fakta om kommunen inte stämmer. Fakta rättas, tyckande om kommunen kan däremot inte rättas.

Ansvarig för Budskap/textproduktion

Uppgifter i rollen som Ansvarig för Budskap/textproduktion:

- Ansvarig för budskap och texter, arbetar nära kommunikationsansvarig och pressjouren.
- Budskap och texter uppdateras löpande under händelsen och justeras efter kanal och målgrupp. Inspel till justeringar kommer från krisledningens lägesbild via kommunikationsansvarig, samt från pressjouren med frågor från media och omvärldsbevakning.
- Ansvarig för budskap och texter ansvarar även för talmanus och powerpointpresentation vid pressträff, eller andra former av möten kopplat till händelsen där beslutsfattaren och kommunledningen kan behöva kommunikativt stöd.

Kanalansvarig

Uppgifter i rollen som Kanalansvarig:

- Ansvarig för kanaler och publicering, säkerställer att godkända texter publiceras i de kanaler kommunikationsansvarig beslutat om, samt att berörda funktioner som exempelvis funktioner som har invånardialog får del av materialet. I ansvaret ingår att hålla kanalerna uppdaterade och aktuella.
- I rollen ingår även ansvar för de sociala kanalerna. Godkända texter och budskap används som grund för inlägg och svar. Vid en händelse är det viktigt att regelbundet och ofta bevaka inlägg och att säkra att fakta om kommunen stämmer. Vid en längre händelse tas en Q&A fram för att återanvända material till svar i sociala medier, kundtjänst etc.

4.2 Bilaga mall för loggbok

| När? När inträffade händelsen eller togs beslutet? (Tid & datum) | Vad? Beskriv kortfattat händelsen och notera eventuella beslut. | Kommentarer Ytterligare information som är viktig att anteckna? |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

4.3 Bilaga mall för lägesbild

| Organisation: | Tid: | Datum: |
|--|-------------|---|
| 1. FAKTA Vad har inträffat? | | 3. INRIKTNING Vilken är vår målbild för hanteringen? En kommunikationsinriktning formuleras. Prioriterade åtgärder kopplas till inriktningen. |
| 2. ANTAGANDEN Vad tror vi om händelseutvecklingen? Värsta rimliga scenario | | 4. BUDSKAP Vilka övergripande prioriterade åtgärder planerar vi att genomföra? Vilka är våra målgrupper? Vilka är våra huvudbudskap? |

4.7 Bilaga mall för mötesagendor

| AGENDA – INITIALT MÖTE | |
|-------------------------------|---|
| Introduktion | <ul style="list-style-type: none"> • Kort inledning av kommunikationsansvarig angående syftet med mötet och läget. • Kommunikationsansvarig informerar om att kommunens krisledning är aktiverad, samt beskriver kort händelseutvecklingen. • Dokumentera närvaro. • Kort genomgång av arbetsprocessen för kriskommunikationsarbetet. • Bekräfta så att alla känner till roller och ansvar i kriskommunikationsfunktionen. Se Bilaga 4.1: Rollkort – Ansvar och roller. • Utöver ovan roller, tillse resurs för loggföring, denna funktion/roll ska läggas på den rollen i gruppen som är minst belastad utifrån läget. Se Bilaga 4.2: Mall för loggbok. • Utöver ovan roller, tillse även resurs som ansvarar för upprättande av lägesbild (kommunikation). Se Bilaga 4.3: Mall för lägesbild (kommunikation) |
| Bedömning och analys | <ul style="list-style-type: none"> • Upprätta lägesbild (kommunikation). Kriskommunikationsfunktionen analyserar situationen tillsammans med hjälp av lägesbilden. Respektive medlem i kriskommunikationsfunktionen bidrar med ingångsvärden och underlag till analysen samt i framtagandet av kommunikativ inriktning och budskap. • Se kommunens ledord och uppdrag för att säkerställa en tydlig kommunikativ inriktning. • Med stöd av lägesbilden, ta fram huvudbudskap samt identifiera målgrupper/intressenter. |
| Aktivering | <ul style="list-style-type: none"> • Utifrån er bedömning, ska kriskommunikationsfunktionen aktiveras? <ul style="list-style-type: none"> ○ Ja - Fortsätt enligt denna agenda. ○ Nej - Överlämna ansvaret till berörd linjeverksamhet, men bevaka kommunikationsbehovet, alternativt tillsätt de kommunikativa resurser som behövs. |
| Ansvar och åtgärder | <ul style="list-style-type: none"> • Utifrån upprättad lägesbild. Skapa en åtgärdslista. Se Bilaga 4.4: Mall för åtgärdslista. • Ta fram en detaljerad målgruppsanalys för att identifiera era viktigaste målgrupper, kommunikationens syfte och innehåll samt vilka kanaler som ska användas i kommunikationen. Se Bilaga 4.5: Mall för målgruppsanalys + kanal. • Gör en bedömning över behovet att utöka kriskommunikationsfunktionen med ytterligare kompetenser/resurser. • Genomför en kort genomgång om hur kontakten med media ska hanteras. • Stäm av om ni behöver ta några externa kontakter. • Påbörja omvärldsbevakning samt bestäm intervall för rapportering av omvärldsbevakning samt mottagare av omvärldsbevakning. |
| Beslut och avslut | <ul style="list-style-type: none"> • Bekräfta alla tagna beslut och åtgärder. T.ex. publicering av nyhet. • Bekräfta ansvar och deadlines. • Säkerställ att kommunikationsansvarig delger upprättad kommunikativ lägesbild samt framtagna budskap till kommunens krisledning. • Tillse att ansvarig loggförare i kommunens krisledning delges upprättad logg från kriskommunikationsfunktionen. • Tid och plats för nästa uppföljningsmöte <ul style="list-style-type: none"> ○ Tid: ○ Plats: |

AGENDA – UPPFÖLJNINGSMÖTE

| | |
|-----------------------------|--|
| Introduktion | <ul style="list-style-type: none"> • Kort inledning av kommunikationsansvarig angående syftet med mötet. • Om krisledningen är aktiverad rapporterar kommunikationsansvarig sammanfattning från senaste krisledningsmötet samt nuvarande lägesbild. • Dokumentera närvaro. • Säkerställ och bekräfta kriskommunikationsgruppens välmående avseende sömn, näring etc. • Bekräfta så att alla känner till sin roll och ansvar i kriskommunikationsgruppen. Se Bilaga 4.1: Rollkort – Ansvar och roller. • Tills se fortsatt loggföring. Se Bilaga 4.2: Mall för loggbok. |
| Bedömning och analys | <ul style="list-style-type: none"> • Gör en ny bedömning av situationen baserat på inkomna uppgifter. • Uppdatera lägesbild (kommunikation). Se Bilaga 4.3: Mall lägesbild (kommunikation). • Med stöd av lägesbilden, uppdatera framtagna huvudbudskap samt identifiera målgrupper och åtgärder. |
| Aktivering | <ul style="list-style-type: none"> • Utifrån er bedömning, ska kriskommunikationsfunktionen fortsatt vara aktiverat? <ul style="list-style-type: none"> ○ Ja - Fortsätt enligt denna agenda. ○ Nej - Överlämna ansvaret till berörd linjeverksamhet, och bevak kommunikationsbehov. Se agenda för Återgångsmöte. |
| Ansvar och åtgärder | <ul style="list-style-type: none"> • Uppdatera åtgärdslista. Se Bilaga 4.4: Mall för åtgärdslista. • Gör en ny bedömning över behovet att utöka/förändra kriskommunikationsfunktionen med ytterligare kompetenser/resurser. • Uppdatera målgruppsanalysen. Se Bilaga 4.5: Mall för målgruppsanalys + kanal. • Säkerställ att kommunikationsansvarig delger krisledningsstaben uppdaterad lägesbild (kommunikation) samt framtagna budskap. • Se över kanaler (interna/externa), säkerställ att rätt information finns i samtliga kanaler. • Säkerställ fortsatt omvärldsbevakning. |
| Beslut och avslut | <ul style="list-style-type: none"> • Bekräfta alla tagna beslut och åtgärder. • Bekräfta ansvar och deadlines. • Dela den beslutade versionen av lägesbilden med berörda. • Säkerställ att kommunikationsansvarig delger uppdaterad kommunikativ lägesbild samt framtagna budskap till kommunens krisledning. • Tills se att ansvarig loggförare i kommunens krisledning delges upprättad logg från kriskommunikationsfunktionen. • Tid och plats för nästa uppföljningsmöte <ul style="list-style-type: none"> ○ Tid: ○ Plats: |

AGENDA - ÅTERGÅNGSMÖTE

| | |
|-----------------------------|---|
| Introduktion | <ul style="list-style-type: none">• Kort inledning av kommunikationsansvarig angående syftet med mötet.• Om krisledningen är aktiverad rapporterar kommunikationsansvarig sammanfattning från senaste krisledningsmötet, samt informerar om att krisledningen blivit avaktiverad.• Dokumentera närvaro.• Tillse fortsatt loggföring. Se_Bilaga 4.2: Mall för loggbok. |
| Bedömning och analys | <ul style="list-style-type: none">• Ge en kort motivering till ny bedömning av situationen baserat på inkomna uppgifter.• Vid behov. Uppdatera lägesbild (kommunikation). Se_Bilaga 4.3: Mall lägesbild (kommunikation) |
| Återgång | <ul style="list-style-type: none">• Uppdatera åtgärdslista. Se Bilaga 4.4: Mall för åtgärdslista.• Tillse att beslutet om avaktivering av kriskommunikationsfunktionen dokumenteras.• Säkerställ att nödvändig dokumentation sparas/tas tillvara. Skapa en mapp med relevant dokumentation för händelsen.• Säkerställ att en överlämning av ansvaret till berörd linjeverksamhet/funktion kan ske. Viktigt är att säkerställa att ansvariga för fortsatt hantering utses, samt att rätt personer i linjen får väsentlig information för att kunna ta över hanteringen av händelsen. |
| Beslut och avslut | <ul style="list-style-type: none">• Bekräfta alla tagna beslut och åtgärder.• Bekräfta ansvar och deadlines.• Dela den beslutade versionen av lägesbilden (kommunikation) med berörda.• Utse ansvarig för utvärdering av kriskommunikationsarbetet samt boka möte för erfarenhetsåterföring. Detta bör göras enskilt i kriskommunikationsfunktionen samt tillsammans med kommunens krisledning.• Informera övriga intressenter om att kriskommunikationsfunktionen blivit avaktiverad.• Säkerställ fortsatt omvärldsbevakning samt bedömning av läget för att snabbt kunna sammankalla kriskommunikationsfunktionen på nytt. |

AGENDA – ERFARENHETSUPPFÖLJNINGSMÖTE

| | |
|-----------------------------|---|
| Introduktion | <ul style="list-style-type: none">• Kort inledning av ansvarig för utvärdering angående syftet med mötet.• Dokumentera närvaro. |
| Bedömning och analys | <ul style="list-style-type: none">• Kort sammanfattning av händelseutvecklingen. Använd upprättad logg samt lägesbilder som stöd.• Gå igenom vilka åtgärder som vidtagits. Utgå från upprättad åtgärdslista. |
| Utvärdering | <ul style="list-style-type: none">• Hur fungerade larmkedjan?• Kom arbetet igång tillräckligt snabbt?• Hur fungerade samarbetet i funktionen?• Hur fungerade lokal/teknik/andra verktyg och kanaler?• Hur var gruppens förmåga att skapa en lägesbild?• Kunde funktionen fatta tidiga och tydliga beslut?• Hur fungerade rollfördelningen?• Hur fungerade samverkan internt och externt?• Diskutera vilka konsekvenser händelsen har orsakat (På kort och lång och sikt).• Utvärdera resultatet av hanteringen (Vad gjordes bra? Vad kunde gjorts bättre?).• Var prognosen korrekt? Höll inriktningen som vi formulerade?• Vilka prioriterade åtgärder var rätt/fel? Användes rätt kanaler (Internt/externt)?• Uppnådde vi önskad effekt av våra prioriterade åtgärder och budskap?• Diskutera om kriskommunikationsplanen utgjort ett tillfredsställande stöd i hanteringen.• Hur mår medarbetarna i kriskommunikationsfunktionen? Behov av avlastningssamtal?• Diskutera eventuella lärdomar och erfarenheter. |
| Åtgärder | <ul style="list-style-type: none">• Bedöm behovet av att göra förändringar i kriskommunikationsfunktionen.• Var rätt resurser/kompetenser delaktiga i hanteringen?• Behövs mer träning eller utbildning inom kriskommunikation?• Bedöm behovet av att göra förändringar i kriskommunikationsplanen.• Diskutera eventuella utestående frågor. |
| Beslut och avslut | <ul style="list-style-type: none">• Bekräfta alla tagna beslut och åtgärder.• Bekräfta ansvar och deadlines. |