

Kriskommunikations- plan

Strategi

»Plan/program

Riktlinje

Regler och instruktioner

Fastställt av: Kommunstyrelsen

Datum: 2014-12-08 § 260

För revidering ansvarar: Säkerhetskoordinator för kris och beredskap

För eventuell uppföljning och tidplan för denna ansvarar: Säkerhetskoordinator för kris och beredskap

Dokumentet gäller för: Samtliga förvaltningar

Dokumentet gäller till och med: Revideras vid behov, exempelvis efter kris eller krisövning

Innehåll

Kriskommunikationsplanens syfte.....	4
Kriskommunikationsplanen	4
När ska kriskommunikationsplanen användas?	4
Mål för kriskommunikation.....	4
Strategi och ledord för kriskommunikation.....	5
Målgrupper.....	5
Medarbetare	5
Allmänheten.....	5
Media	6
Organisation, ansvar och roller.....	6
Ansvar och ledning.....	6
Talespersoner	6
Kriskommunikation: kompetenskrav och bemanning.....	6
Regional krisinformation och informationssamordning	7
Kommunikationskanaler	7
Expediering och revidering.....	8

Kriskommunikationsplanens syfte

Kriskommunikationsplanen riktar sig i första hand till centrala krisledningsgruppen och kompletterar kommunens *Krishanteringsplan*. Kriskommunikationsplanens huvudsyfte är att

i normalläge

- beskriva kommunikationens roll i kris och hur kommunikationsarbetet då ska bedrivas
- bidra till att höja medvetenheten om kriser, kriskommunikation och krishantering hos alla medarbetare

vid allvarlig händelse

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

efteråt

- ge stöd till en gradvis nedtrappning, så att kommunen fortfarande är handlingskraftig om krisen skulle blossa upp igen eller övergå i ett nytt skede
- ge stöd till utvärdering av kriskommunikationsarbetet, bland annat dokumentation av förlopp, insatser och erfarenheter

Vid extraordinära händelser har kommunens krisledningsgrupp det övergripande ansvaret för kommunens information. Har krisledningsnämnden trätt i kraft ska nämnden kontinuerligt hållas informerad. Eventuella beslut som nämnden tar ska sammanställas och lämnas till kommunfullmäktige.

Kriskommunikationsplanen

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 en extremt besvärlig situation som inträffar.

När ska kriskommunikationsplanen användas?

Kriskommunikationsplanen eller delar av den kan användas i alla slags situationer då delar av verksamheten eller hela verksamheten på något sätt är utsatt för hårt tryck eller av andra skäl behöver förstärkt och intensifierad kommunikation.

Mål för kriskommunikation

Kommunens krishantering har som mål att de som bor och vistas i kommunen under en kris upplever största möjliga trygghet och säkerhet. Kriskommunikationens syfte är att bidra till detta genom att sprida snabb, tillförlitlig och tydlig information för att:

- krisens effekter avhjälpas, begränsas eller lindras
- förtroendet för kommunens förmåga att hantera krisen bevaras eller återställs
- ryktesspridning motverkas
- alla medborgare och andra aktörer får så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut
- kommunens funktioner så snart som möjligt återgår till det normala

Strategi och ledord för kriskommunikation

Kriskommunikationen ska

- målgruppsanpassas
- upprepas, varieras och följas upp
- samordnas med andra aktörer och samarbetspartner

De ledord för kommunikation som gäller i kommunen gäller också för kriskommunikation:

Snabb: Information ska ges så fort det är möjligt, oavsett hur mycket eller hur lite det finns att berätta. Den bild av krisen som växer fram de första timmarna är svår att ändra på senare. Därför gäller det att så snabbt som möjligt ge en korrekt bild av händelsen och på så sätt bidra till en systematisk och effektiv krishantering.

Aktiv: De vanligaste frågorna ska besvaras i lämpliga kanaler, mediebilderna av krisen ska analyseras och faktafel bemötas. Ambitionen ska vara att ligga steget före och försöka förutse informationsbehoven.

Tillgänglig: Information ska vara lätt att hitta och lätt att förstå. Webben uppdateras, telefonsamtal besvaras och företrädare för kommunen är beredda att svara på frågor och i vissa fall infinna sig på viktiga platser för att ge muntlig information.

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

Saklig: Informationen ska bygga på fakta. Inga spekulationer eller obekräftade uppgifter får förekomma. Det innebär att vi lämnar så uttömmande svar som möjligt, utan att tro, anta eller förutspå något.

Empatisk: Det mänskliga perspektivet, medkänsla och respekt ska genomsyra kriskommunikationen.

Målgrupper

Medarbetare

Kommunens medarbetare ska kontinuerligt få information om läget, hur de kan bidra i arbetet och hur de vid eventuella frågor kan informera om det arbete som kommunen genomför. Fungerande intern information är direkt avgörande för hur effektiv övrig kriskommunikation kommer att bli. Bristfällig eller motstridig intern information kan leda till en försvagad krishantering och, i värsta fall, förtroendekriser.

När medarbetare själva direkt drabbas finns särskilda föreskrifter från Arbetsmiljöverket (AFS).

Allmänheten

Allmänheten behöver känna till vad som har hänt, samt eventuella varningar och rekommendationer, för att kunna förebygga ytterligare skada och känna förtroende för kommunens krishantering liksom trygghet för egen del.

Media

Liksom medarbetarna är media både målgrupp och kanal. Därför är det viktigt att kommunen snabbt och på ett trovärdigt sätt lyckas ge sin bild av krisen och löpande förse media med en uppdaterad bild av läget.

Organisation, ansvar och roller

Ansvar och ledning

Kommuns krisledningsorganisation anpassas till olika händelser, allt från att en enskild förvaltning/verksamhet hanterar frågan själv till att krisledningsnämnden träder in. Information ges av ansvarig för den berörda verksamheten, så långt det är möjligt.

Kommunchefen ansvarar för kriskommunikationsplanen och för genomförandet av de informationsinsatser som bedöms nödvändiga, samt för att det finns en bemannad kriskommunikationsgrupp. Till hjälp finns kommunikationsansvarig eller dennes ersättare som leder arbete med informationsenheten.

Talespersoner

Kommunchef, förvaltningschefer/verksamhetschefer samt medarbetare med expertkunskaper inom aktuellt område ska kunna agera talesperson. Dessa utvalda personer ska alla ha fått utbildning i att möta media.

Utsedda talespersoner representerar kommunen. Detta innebär inte någon inskränkning av den grundlagsfästa meddelar- och yttrandefriheten som ger medarbetare möjlighet att uttala sin personliga åsikt i samtal med media.

Kriskommunikation: kompetenskrav och bemanning

Dimensioneringen av de personella resurserna för kriskommunikation ska vara flexibel och styras av aktuellt behov. Kommunikationsansvarig har ansvaret för bemanning och rekrytering till nödvändiga funktioner som formar en kriskommunikationsgrupp. Gruppen bemannas i samråd med respektive förvaltningschef/verksamhetschef som förutsätts bidra med personella resurser. Kriskommunikationsgruppen eller delar av den kallas in av kommunikationsansvarig. Vid kris och extraordinära händelser ska följande uppgifter kunna utföras

- Mediakontakter
- Webbpublicering
- Interninformation
- Omvärldsbevakning
- Informationsproduktion
- Teknikstöd
- Upplysningar
- Dokumentation
- Flerspråkig service
- Samverkan med länets kriskommunikationsnätverk
- Rakelkommunikation

Kriskommunikationsgruppen ska ha uthållighet för händelser som kräver resurser under en längre tid. Gruppen bör kunna arbeta enligt rullande schema i upp till en veckas tid.

Regional krisinformation och informationssamordning

Länets kommuner har tillsammans med Länsstyrelsen, landsting, polisen och andra myndigheter tagit fram en regional krisinformationsstrategi för samordnad information till allmänheten. Samordnade informationsrutiner har fastställts av aktörerna i länet för att ge allmänheten samordnad information. Aktörerna ska samverka och kontinuerligt utbyta information på ett strukturerat sätt. Samarbetet med dessa aktörer sker i T-SAM och dess kriskommunikationsnätverk. Övergripande beslut om informationssamordning och informationsstrategier ska fattas vid mötena.

Kommunikationskanaler

I kriskommunikationsarbetet används främst följande kanaler:

Intranätet innehåller alltid en aktuell lägesrapport. Intranätet ska vara den interna ”urkällan” för de kommunanställda. Medarbetarmöten är ett viktigt komplement.

Reception och växel ska hänvisa till och hämta sin information från intranät och hemsida, i de fall de inte hänvisar till en eller flera personer. Men de ska också hållas uppdaterade vid varje viktig förändring.

Webbplats – kommunens webbplats är den viktigaste utåtriktade kanalen. Hemsidan och intranätet uppdateras först så att man alltid kan hänvisa dit. Aktuell lägesrapport såväl som fördjupad information samlas där. När det är relevant samarbetar vi med våra bolag och använder deras kommunikationskanaler. En särskild kriswebb kan aktiveras efter beslut av kommunikationsansvarig. Kunskaper om hur detta går till ska finnas i informationsenheten.

Media – media är vidareinformatör. Förutom via webben informerar vi dem vid pressträffar, presskonferenser och i telefonsamtal, pressmeddelanden och intervjuer.

P4/SR lokalradion har en särställning bland medierna.

VMA – Viktigt meddelande till allmänheten – kan sändas i Sveriges Radio då en allvarlig situation eller en extraordinär händelse inträffat, respektive avhjälppts. För att snabbt kunna varna många människor har räddningsledaren och kommunen möjlighet att aktivera varnings- och informationssystemet VMA.

Det finns två nivåer för meddelande

1. Informationsmeddelande
2. Varningsmeddelande

Informationsmeddelande sänds utan krav på omedelbarhet, på begäran av behörig räddningsledare och kommun för att förebygga och begränsa skador på människor, egendom eller i miljön. Informationsmeddelande sänds vid behov över Sveriges Radio, Sveriges Televisions samtliga kanaler samt TV4 och över de kommersiella radiokanalerna.

Varningsmeddelande sänds omedelbart på begäran av *behörig**) person i situation då omedelbar risk bedöms föreligga för skada på liv, egendom eller i miljön.

Varningsmeddelande sänds i akuta situationer över Sveriges Radios rikskanaler och berörd lokalradiokanal när den ligger i sändning.

*)

Behörighet att begära varningsmeddelande har

- Räddningschef/räddningsledare för kommunal och statlig verksamhet
- Polisen
- Smittskyddsläkare
- SOS Alarm
- Anläggningar med farlig verksamhet

WIS – Skyddat webbaserat informationssystem – syftet med WIS är att ge aktörer i krishanteringssystemet möjlighet att dela information med varandra så att de kan samordna sina verksamheter samt ge snabb, korrekt och samordnad information till både allmänhet och media. Aktörerna kan tillsammans skapa en lägesbild, före, under och efter en kris. En händelse ska läggas upp i WIS när något inträffar som avviker från det normal t.ex. vårflovsrapportering, vädervarningar, skogsbränder och större trafikolyckor.

Expediering och revidering

Kriskommunikationsplan ska finnas på intranätet samt i krispärmarna. Revidering av kriskommunikationsplanen ska göras vid behov, till exempel efter kriser och genomförda krisövningar.