



Kriskommunikationsplan

för Askersunds kommun

Sammanställt av:

Jessica Kärrlander, Nerikes Brandkår

2015-10-15

KS § 233 - 2015

Innehåll

Kriskommunikationsplanens syfte.....	3
Kriskommunikationsplanen	3
När ska kriskommunikationsplanen användas?	3
Mål för kriskommunikation.....	4
Strategi och inriktning för vår kriskommunikation	4
Målgrupper	5
Medarbetare	5
Allmänheten	5
Media	5
Organisation, ansvar och roller	5
Ansvar och ledning	5
Talespersoner	6
Kriskommunikation: kompetenskrav och bemanning	6
Regional krisinformation och informationssamordning.....	6
Kommunikationskanaler	7
Angränsande dokument	8
Utvärdering	9
Expediering och revidering	9

Kriskommunikationsplanens syfte

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

i normalläge

- beskriva kommunikationens roll vid en samhällsstörning¹ eller extraordinär händelse och hur kommunikationsarbetet då ska bedrivas
- bidra till att höja medvetenheten om 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 samhällsstörningen 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 samhällsstörningar eller 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.

¹ Samhällsstörningar är företeelser och händelser som hotar eller skadar det som ska skyddas i samhället.

Mål för kriskommunikation

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

- samhällsstörningens effekter avhjälpas, begränsas eller lindras
- förtroendet för kommunens förmåga att hantera samhällsstörning 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 inriktning för vår kriskommunikation

Kriskommunikationen ska:

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

Vår kriskommunikation skall präglas av att vara:

Snabb: Information ska ges så fort det är möjligt, oavsett hur mycket eller hur lite det finns att berätta. Den bild av samhällsstörningen 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 samhällsstörningen 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.

Ärlig: Informationen ska bygga på fakta. Inga spekulationer eller obekräftade uppgifter får förekomma. Det innebär att vi lämnar de svar som är möjliga, utan att tro, anta eller förutspå något.

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

Kommunikationen som syftar till att påverka beteenden till allmänheten skall bygga på principen ”gör det enkelt att göra rätt”.

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 samhällsstörningen 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.

Krisledningsgruppen har det övergripande ansvaret för kommunens information i händelse av en kris.

Utvecklingschefen är ytterst ansvarig för kriskommunikationsplanen och för genomförandet av de informationsinsatser som bedöms nödvändiga, samt för att det finns en bemannad kriskommunikationsgrupp. Till hjälp finns säkerhetskoordinator samt kommunikatör.

Kommunens utvecklingschef ingår i krisledningsgruppen och innehar där funktionen som kommunikationsansvarig. Kommunikatören är ansvarig för kriskommunikationsgruppens operativa arbete och sammankallande för gruppen. I kommunikatörens uppdrag ingår att arbeta förebyggande med kommunens kriskommunikation enligt denna plan.

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. Information ges i första hand av ansvarig för den berörda verksamheten. Kommunen skall i första hand uttala sig om frågor där vi har huvudansvaret. I de fall vi uttalar oss om frågor där någon annan bär ansvaret måste detta framgå mycket tydligt, liksom vem som är ansvarig.

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

För att utföra kommunikationsarbetet finns en kriskommunikationsgrupp som består av representanter från alla förvaltningar. Gruppen bemannas i samråd med respektive förvaltningschef som förutsätts bidra med personella resurser. För att kriskommunikationsgruppen omgående ska kunna starta sin verksamhet är det viktigt att de som ingår i gruppen även utför nedanstående arbetsuppgifter till vardags.

Dimensioneringen av de personella resurserna för kriskommunikation ska vara flexibel och styras av aktuellt behov.

Vid samhällsstörning eller extraordinära händelser ska följande uppgifter kunna utföras:

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

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, Region Örebro Län, 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. Genom samverkan med andra kommuner i länet finns det möjlighet att, vid behov, låna resurser inom kommunikationsområde när någon kommun drabbas av en krissituation.

I Askersunds kommun ingår kommunikatören i kriskommunikationsnätverket. Vid frånvaro skall kommunen utse en ersättare.

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.

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. Det finns även möjlighet att publicera film på webben. 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 kriskommunikationsgruppen.

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.

Sociala medier – De sociala medier som kommunen är på gång att använda är främst Facebook. Kommunikationsgruppen ansvarar för de sociala medierna och informationen uppdateras löpande under händelseförloppet. Viktig information kommuniceras primärt på kommunens webbplats med hänvisning/länkning från andra webbplatser för att undvika olika versioner.

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

Rakel är Sveriges nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning. Det är stabschef som ansvarar för kommunens kommunikation via Rakel.

P4/SR lokalradion har en särställning bland medierna.

VMA – Viktigt meddelande till allmänheten – kan sändas i Sveriges Radio då en samhällsstörning 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 samhällsstörning. En händelse ska läggas upp i WIS när något inträffar som avviker från det normal t.ex. vårflodsrapportering, vädervarningar, skogsbränder och större trafikolyckor.

I Askersunds kommun ska säkerhetskoordinator, kommunikatören och utvalda personer från kriskommunikationsgruppen ha tillgång till WIS.

Angränsande dokument

Askersunds kommuns informationspolicy beskriver kommunens övergripande hållning i kommunikationsfrågor och vårt synsätt på kommunikation gäller även i en krissituation.

Kriskommunikationsgruppen rekommenderas att löpande ta fram rutiner och checklistor för det egna arbetet, för att ytterligare förstärka kommunens handlingskraft i en krissituation. Dessa dokument ska då användas som ett komplement till kriskommunikationsplanen och vara ett praktiskt hjälpmedel till kriskommunikationsgruppen i händelse av en samhällsstörning eller extraordinär händelse.

Utvärdering

Efter en samhällsstörning eller extraordinär händelse skall arbetet utvärderas för att dra lärdom av de erfarenheter som krisen har bidragit till. Detta för att utveckla det kommande kriskommunikationsarbetet. Kommunikatören ska därför sammanställa en beskrivning av arbetet, dess resultat och konsekvenser samt föreslå eventuella ändringar i rutinerna för informationsarbetet. Kriskommunikationsgruppen och krisledningsgruppens kommunikationsansvarige ska vara behjälpliga i utvärderingsarbetet.

Expediering och revidering

Kriskommunikationsplanen ska finnas i de krispärmar där kommunens alla krishanterings-/eller beredskapsplaner finns samlade samt elektroniskt på intranätet. Dessa krispärmar ska hållas aktuella. Krispärmarna förvaras hos kommunchefen, i lokalerna för krisberedskapsarbetet samt hos säkerhetskoordinator. Kriskommunikationsplanen ska revideras vid behov och/eller under varje mandatperiod samt fastställas av kommunstyrelsen.