



Kriskommunikationsplan

-Riktlinjer för kommunikation vid extraordinära
och allvarliga händelser



Innehåll

Inledning och innehåll	2
Syfte och mål.....	2
Principer	2
När gäller kommunikationsplanen	3
Före krisen	4
Under krisen.....	5
Kommunikationsmål	5
Riktlinjer för informationsledning och samordning	5
Vem ska kommunicera	6
Kommunikationsenheten har följande arbetsuppgifter:	6
Hur ska informationen lämnas?	7
Intern kommunikation.....	8

Inledning och innehåll

Kriskommunikationsplanen beskriver hur krisledningsnämnden och kommunens krisledningsorganisation med hjälp av informationsavdelningen ska kommunicera vid en extraordinär händelse eller annan allvarlig störning.

En extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala och kan innebära en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i samhällsviktiga funktioner, ett omfattande hot mot mänskliga värden, egendom eller miljö och därför kräver skyndsamma insatser av kommunen.

Föreliggande plan gäller för de kommunala verksamheterna men kan vid behov också användas för de kommunala bolagen och vid samverkan med andra aktörer.

Syfte och mål

Syftet med kriskommunikationsplanen är att tydliggöra hur Sävsjö kommuns kommunikationsarbete ska bedrivas vid en extraordinär händelse eller annan allvarlig störning.

Målet med den information som Sävsjö kommun förmedlar i samband med en extraordinär händelse eller allvarlig störning är att den ska bidra till att alla aktörer, medier och befolkning i övrigt får en så snabb, riktig och uppdaterad bild som möjligt av situationen. En väl fungerande kommunikation ska vara ett stöd för kommunens krisledningsorganisation för att kunna hantera händelsen och begränsa konsekvenserna för enskilda och samhället. Planen är även ett stöd för informationsavdelningens arbete.

Principer

Ansvarsprincipen innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har samma ansvar under en kris, till exempel en verksamhetschef.

Likhetsprincipen innebär att verksamheten under en kris, så långt det är möjligt, ska fungera på samma sätt som under normala förhållanden. Exempelvis när det gäller organisation.

Närhetsprincipen innebär att en kris, så långt det är möjligt, ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda.

Kommunikationsarbetet följer så långt möjligt normala rutiner och riktlinjer vid en extraordinär eller allvarlig händelse, enligt dessa principer.

Närhetsprincipen innebär också att kommunala bolag så långt det är möjligt hanterar krishändelser själva.

När gäller kommunikationsplanen

Planen gäller kommunledningens, förvaltningarnas och de kommunala bolagens kommunikation vid extraordinär händelse eller annan allvarlig störning.

En extraordinär händelse kännetecknas av att:

- Den avviker från det normala.
- Den innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner.
- Den kräver skyndsamma insatser av kommunen.

Kommunens krisledningsnämnd avgör om en händelse är att beteckna som en extraordinär händelse. Sävsjö kommuns räddningstjänst eller övriga förvaltningar kontaktar kommunchefen om de anser att en extraordinär händelse inträffat eller om en händelse antas kunna utvecklas till en extraordinär händelse.

Kommunikationsplanen gäller enligt följande:

- Flera olika förvaltningar och andra aktörer är inblandade och behov av samordnad kommunikation föreligger.
- Händelsen är så stor att den egna förvaltningen inte kan upprätthålla normal funktion och kvalitet.
- Händelsen kräver mycket personal eller material.
- Händelsen pågår under lång tid.
- Stora områden är drabbade.
- Flera räddningsinsatser pågår samtidigt.
- Skadeområdet är stort.
- Stora insatser behövs.
- När centrala säkerhetsgruppen tillsammans med krisledningsnämnden i övrigt anser att det är påkallat.

När det gäller insatser avseende medmänskligt stöd i form av krisgrupper och eventuellt anhörigcenter är det kommunens Posom-grupp som har ansvaret.

Posom-gruppen är organiserad under centrala säkerhetsgruppen.

Före krisen

Det är i den kommunala vardagen vi har chansen att planera och förbereda för hur vi ska hantera en kris eller extraordinär händelse. När själva krisen är ett faktum finns inte så mycket tid för planering utan då är det handling som gäller.

Följande parametrar i vardagen underlättar vår kriskommunikation.

- God ärendehantering.
- Hög trovärdighet för politiker, chefer och medarbetare.
- Öva kriskommunikation och bygga upp en medvetenhet kring detta.
- Ha en aktuell och uppdaterad kriskommunikationsplan med tydliga rutiner och dokument.
- Bygga formella och informella nätverk. Vid en kris eller extraordinär händelse är uthålligheten oerhört viktig. Därför är kontakten med kollegor runt om i länet en bra grund för att kunna be om snabb hjälp när det behövs.
- Etablera system och rutiner för omvärldskommunikation. Exempelvis WIS.
- En trygg organisation där vi kan vara flexibla och kan improvisera.
- Proaktivt arbete för en god mediahantering.

Under krisen

När den extraordinära händelsen eller allvarliga störningen väl är ett faktum har vi att hantera stora informationsflöden med oftast mycket snabba förlopp. Oftast även med en intensiv mediabevakning. Det kan finnas motstridiga budskap och uppfattningar från media och många aktörer inblandade. Allt detta måste hanteras.

Vi måste hantera en osäkerhet om krisens omfattning och hur den kan tänkas utvecklas, samt att krisen och bilden av krisen måste hanteras parallellt. Vi måste också möta olika kommunikativa behov vid olika slags kriser. Exempel på kriser eller allvarliga störningar är samhällsstörningar med stormar och elavbrott, stora olyckor, förtroendekriser och social oro.

Detta ställer stora krav på vår kommunikation med omvärlden.

Kommunikationsmål

Vid extraordinär händelse eller allvarlig störning ska kommunens information vara:

- Samordnad
- Regelbunden
- Saklig
- Entydig
- Lättförståelig
- Snabb

Riktlinjer för informationsledning och samordning

Den sedvanliga, övergripande, kommunala informationen är normalt informationsavdelningens uppgift.

Vid extraordinär händelse eller allvarlig störning leds informationsarbetet av kommunchefen tillsammans med informationschefen samt berörd(a) förvaltningschef(er). En talesperson gentemot media utses, som med stöd av informationschefen hanterar kommunikationen.

Extern information ska inte lämnas ut på egen hand från de enskilda förvaltningarna eller bolagen utan samordnas av utsedd informationsansvarig tillsammans med informationschef.

Informationen ska också, så långt det är möjligt, samordnas mellan kommunen och samverkande myndigheter som polis, sjukvård, länsstyrelse och försvarsmakt.

Vid behov ska informationen riktas direkt till grupper med särskilda behov, till exempel invandrare, äldre, hörselskadade, synskadade och psykiskt funktionshindrade.

För att skapa tillit och undvika utrymme för spekulation, bör all information sändas i krisledningsnämndens/krisledningens namn.

Vem ska kommunicera?

Det är kommunchefens ansvar att utse talesperson för media. Lämpligtvis kan det vara berörd förvaltningschef eller bolagsvd som tillsammans med stöd från kommunchef och informationschef ansvarar för kommunikationen.

Det är mycket viktigt för kommunens trovärdighet och bild mot omvärlden att hela kommunkoncernen respekterar vem eller vilka som utsetts till informationsansvarig/a så att inte dubbla budskap förs ut.

Lägesrapporter och annan aktuell information ska snarast lämnas till informationschefen som tillsammans med övriga i kommunikationsenheten sedan har att samordna och bearbeta informationen.

Informationschefen har följande arbetsuppgifter:

- Bistå med stöd till utsedd talesperson.
- Upprätta presscenter vid behov..
- Upprätta upplysningscentral i enlighet med uppgjord lista och leda dess arbete.
- Ansvara för pressmeddelanden och presskonferenser och allmän kontakt med medier.
- Ansvara för uppdatering av Sävsjö kommuns webbplatser samt i aktuella sociala media.
- Samordna inkommande information för utgående information.
- Upprätta kommunikationsenhet i enlighet med i förväg uppgjord lista.
- Leda kommunikationsenhetens arbete.

Upplysningscentralen har följande arbetsuppgifter:

- Svara på frågor från allmänheten via telefon.
- Dokumentera alla samtal för eventuella åtgärder samt lägesuppföljning.

Kommunikationsenheten har följande arbetsuppgifter:

- Bistå informationschefen.
- Skriva och sammanställa informationsunderlag till upplysningscentralen.
- Föra loggbok över kommunikationsenhetens åtgärder.
- Om behov finns, avlyssna och dokumentera vad som sägs och skrivs i radio- och TV-sändningar, på sociala media och även notera information som spridits på annat sätt.
- Följa upp vilka frågor som ställs av anhängiga och allmänhet, vad som oroar samt om och hur myndighetsinformationen har uppfattats av berörda målgrupper.
- Regelbundet rapportera extern informationen till upplysningscentralen.
- Efter beslut, när så är påkallat, svara för riktad information till grupper med särskilda behov.
- Regelbundet informera förvaltningar och bolag.
- Upprätta presscenter och ge service till massmedia.
- Sammanställa internt informationsmaterial för personal och förtroendevalda inom Sävsjö kommun.
- Eventuellt framställa informationsunderlag till det nationella telefonnumret 113 13.

Hur ska informationen lämnas?

I ett initialskede av en kris eller en extraordinär händelse är den viktigaste informationskanalen trafik & serviceredaktionen i P4. Via deras Ojjesystem har vi en direkt mejlkanal där vi får vår information uppläst. Är det akuta meddelanden bryter man även sändningarna.

När Sveriges Radios lokala kanal (P4) inte är bemannad sänder Sveriges Radio (P3, P4 från Stockholm). I akutskedet går samtliga larm till radion via SOS Alarm AB.

Pågår krisen eller den extraordinära händelsen under en längre tid kan det finnas behov av att man koncentrerar meddelandena i radion till vissa klockslag, exempelvis tre gånger per dag. Ett sådant förfaringssätt underlättar för alla berörda som då slipper att vara bundna vid radion hela dagen.

VMA – viktigt meddelande till allmänheten. Vid gasutsläpp, stor brand eller annan allvarlig olycka, kan allmänheten varnas inom Sävsjö tätort genom varningssignalen Viktigt meddelande. Signalen ljuder i 7 sekunder följt av 14 sekunders tystnad under minst 2 minuter. Därefter följer ett talmeddelande i Sveriges Radio P4.

När du hör signalen ska du:

- Söka skydd inomhus.
- Stänga dörrar, fönster och ventiler.
- Lyssna på radion för information.

När faran är över startas signalen Faran över, en 30 - 40 sekunder lång signal.

Följande kommunikationskanaler kan användas för extern kommunikation:

- Sveriges Radio P4 Jönköping.
- VMA-viktiga meddelanden till allmänheten
- www.savsjo.se – kommunens offentliga webbplats.
- Aktuella sociala medier, som exempelvis Facebook, instagram och youtube.
- Allmänna informationsmöten.
- Flygblad som dels kan delas ut med lantbrevbärarna och dels via olika kontaktpunkter.
- Annonser i dagspressen.
- Redaktionella texter i pressen.
- Krisinformation.se är en webbplats som förmedlar information från myndigheter och andra ansvariga om hur de hanterar olika kriser – före, under och efter krisen. Webbplatsen riktar sig till allmänhet och media och drivs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Innehållet är framtaget genom myndighetsgemensamma arbetsgrupper inom olika områden.
- Informationsnumret 113 13. Detta är ett nationellt telefonnummer dit allmänheten kan ringa för att få aktuell information. Innan hänvisning till 113 13 görs så måste kommunikationsenheten förse 113 13 med informationsunderlag. Detta görs via SOS Alarm.
- WIS används för att dokumentera och dela information mellan förvaltningarna och andra aktörer. Informationschefen ansvarar för att aktivera en händelse i WIS och vid behov skicka lösenord till användare inom kommunen.

Intern kommunikation

Vid en extraordinär händelse eller annan allvarlig störning är det oerhört viktigt att också informera personal och förtroendevalda inom Sävsjö kommun. Dels för att det är angeläget att medarbetare kan fungera som budbärare utåt i samhället och dels för att det skapar förståelse i vår organisation om man har relevanta kunskaper om vad som händer och sker. Vi ska sträva mot att hela vår organisation blir ett med vår krishantering och kan kommunicera den med både ord och handling.

Följande kommunikationskanaler kan användas för intern kommunikation:

- Intranätet Tillsammans.savsjo.se.
- Mejlutskick.
- Informationsmöten.
- Flygblad på anslagstavlor och liknande.
- Nyckelpersoner i verksamheterna.