

Kriskommunikationsplan



Fastställd av kommunfullmäktige
2015-12-21 § 185

Innehållsförteckning		Sida
1	Inledning	4
1.1	Tillämpning	4
1.2	Syfte och mål.....	4
2	Start av organisation för kriskommunikation	5
2.1	Beslut om att aktivera organisationen för kriskommunikation	5
2.2	Kalla in personal.....	5
2.3	Talesperson.....	5
2.4	Kontakt med tjänsteman i beredskap (TiB)	6
2.5	Informera kommunväxelfunktionen och 113 13	6
2.6	Inställelse	6
2.7	Massmedia	7
3	Organisation för kriskommunikation	7
3.1	Kriskommunikation i krisledningsorganisationen.....	7
3.2	Kriskommunikationschef	8
3.3	Informationscentralens informatörer/redaktörer	9
3.4	Upplysningscentral	10
3.4.1	Ansvarig för upplysningscentral	11
3.5	Lokaler och utrustning.....	11
4	Rutiner och arbetssätt	12
4.1	Uthållighet och förstärkning.....	12
4.2	Dokumentation	12
4.3	Informationskvalitet	12
4.4	Beslut om vad som ska kommuniceras.....	13
4.5	Informationsspridning.....	13
4.5.1	Viktiga informationskanaler	13
4.5.2	Intern information	14
4.5.3	Kommunens hemsida.....	14
4.5.4	VMA – Viktigt meddelande till allmänheten	14
4.5.5	Informationscenter för allmänhet.....	15
4.5.6	Presscenter	15
4.6	Utvärdering.....	15
5	Samverkan och geografiskt områdesansvar	16
5.1	Regional samverkan.....	16
6	Dokumentansvar	16
7	Dokumentförteckning	17

Viktiga begrepp

Samhällstörning: Termen samhällstörning används för ”de företeelser och händelser som hotar och ger skadeverkningar på det som ska skyddas i samhället”. Termen samhällstörningar 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 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.

Ansvarsprincipen: Den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden, har motsvarande ansvar för verksamheten under svåra samhällsstörningar och vid extraordinära händelser. Offentliga aktörerna är skyldiga att samverka med andra.

Likhetsprincipen: Under en kris ska verksamheten fungera som vid normala förhållanden – så långt det är möjligt. Verksamheten ska också, om det är möjligt, skötas på samma plats som under normala förhållanden.

Närhetsprincipen: En kris ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga. Det är alltså i första hand den drabbade kommunen eller verksamheten som ansvarar för insatsen. Först om de lokala resurserna inte räcker till blir det aktuellt med regionala eller statliga insatser.

Krisledningsgrupp: Krisledningsgruppen består av tjänstemän (huvudenhetschefer, övriga i kommunens ledningsgrupp, beredskapssamordnare) och leds av kommunchef och kan vid behov utökas med VD för kommunala bolaget Solatum Hus&Hem. Huvuduppgiften är att samverka för att träffa överenskommelser om inriktning och samordning av åtgärder, internt inom kommunen och vid behov med samverkande aktörer samt att hålla varandra informerade om aktuellt läge.

Krisledningsstab: Krisledningsstaben utgör ett ledningsstöd till kommunchefen och krisledningsgruppen. Staben ska vid behov bereda underlag för beslut och överenskommelser i krisledningsgruppen och ta fram förslag till innehåll i dessa. Uppgifter kan till exempel handla om analys, sammanställa en samlad lägesbild, informationshantering mm.

Krisledningsnämnd: Vid extraordinär händelse kan nämnden aktiveras, om ordinarie beslutsvägar inte räcker till och det finns särskilda behov, exempelvis när det finns behov av snabba politiska beslut, när det handlar om att kunna ge ekonomiskt stöd till enskilda eller om kommunen behöver begära hjälp från annan kommun. Kommunstyrelsens allmänna utskott fungerar som kommunens krisledningsnämnd.

Sektorsansvar: Sektorsansvar innebär att varje myndighet och organisation ansvarar för sitt eget verksamhetsområde.

Geografiskt områdesansvar: Kommunen har ett geografiskt områdesansvar, vilket innebär att den ska verka för att olika aktörer samverkar vid en extraordinär händelse och att de krishanteringsåtgärder och information som vidtas av olika aktörer samordnas inom kommunens geografiska område. Länsstyrelsen har motsvarande ansvar på regional nivå och regeringen på nationell nivå.

Inriktning är orientering av tillgängliga resurser mot formulerade mål.

Samordning är anpassning av aktiviteter och delmål så att tillgängliga resurser kommer till största möjliga nytta.

1 Inledning

Vid en allvarlig samhällsstörning och en extraordinär händelse kan vi förvänta oss ett 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 roll 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 Tillämpning

Kriskommunikationsplanen kan tillämpas vid samhällsstörningar när det uppstår ett stort informationsbehov, när informationen behöver samordnas och de normala rutinerna och resurserna inte räcker till och 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 (i denna plan även benämnd *kommunikationsorganisation*).

Användandet av planen bör anpassas till det behov som föreligger eller förväntas uppstå.

1.2 Syfte och mål

Syfte

Syftet med kriskommunikationsplanen är att

- den 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
- tydliggöra organisationen och klargöra arbetsgången

Mål

Det övergripande målet är att tillgodose det externa och interna informationsbehov som en samhällsstörning eller annan allvarlig händelse orsakar. Målet är att leverera korrekt, relevant och så fullständig information som möjligt till de som behöver den, när de behöver den.

Kriskommunikation ska påbörjas redan vid den initiala bedömningen, när man försöker förstå vad som händer eller har hänt.

Kommunen ska samverka kring kriskommunikation under hela hanteringen

Kommunikationen ska präglas av snabbhet, öppenhet och korrekthet.

Kriskommunikationsplanen ska bidra till målet en trygg och säker kommun för boende och besökare.

2 Start av organisation för kriskommunikation

2.1 Beslut om att aktivera organisationen för kriskommunikation

Kommunchef har mandat att besluta om att aktivera och starta upp hela eller delar av kommunikationsorganisationen (informationscentral och upplysningscentralen), vid frånvaro har deras ersättare samma mandat.

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

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. Beslut vilka delar som ska aktiveras och bemannas bör göras i samråd med kommunchef.

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

2.3 Talesperson

Talesperson vid extraordinär händelse ska vara kommunstyrelsens ordförande eller den person som denne utser.

Talesperson vid samhällsstörning ska vara den eller de som krisledningsgruppen utser.

Vid regional samverkan kan det bli aktuellt att utse en gemensam talesperson i samband med TiB-möte (TiB = tjänsteman i beredskap).

2.4 Kontakt med tjänsteman i beredskap (TiB)

Räddningschef i beredskap (RCB) fungerar även som kommunens tjänsteman i beredskap (TiB). Om det hänt något som föranlett att organisationen för kriskommunikation aktiverats, ska TiB meddelas om detta.

Kontakt med TiB/RCB: Ring anvisat nummer i larmlistan via SOS och **begär RCB** för räddningstjänsten Höga kusten-Ådalen/ Medelpads räddningstjänstförbund. Om de normala kontaktvägarna är utslagna kan RCB (TiB) nås via Rakel.

2.5 Informera kommunväxelfunktionen och 113 13

Kontakta växelfunktionen och informationsnumret 113 13 (nationellt informationsnummer vid allvarliga olyckor och kriser) i så tidigt skede som möjligt och informera om vad som hänt och hur de kommer att förses med kontinuerlig information.

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

2.6 Inställelse

Kriskommunikationschefen (kommunikationsstrategen) ingår i krisledningsgruppen med samlingsplats i A-salen.

Kriskommunikationsorganisationen har sina samlingsplatser i B-salen för upplysningscentral och i C-salen för informationscentralen.

Uppstartstider för krisledningsorganisationen

- Kriskommunikationschefen (kommunikationsstrategen) eller dennes ersättare kallas omedelbart till aktiverad krisledningsgrupp via larmlista.
- Information på sociala medier bör vara tillgänglig efter 30 minuter.
- Kommunens krisinformationsfunktion ska vara i drift snarast, dock senast inom 3 timmar.
- Kommunens upplysningscentral ska vid behov snarast kunna träda i funktion, dock senast inom 3 timmar.

2.7 Massmedia

Vid stort medialt tryck kan det finnas behov av att utse pressansvarig för att kriskommunikationschefen ska kunna fokusera på att leda arbetet i kriskommunikationsorganisationen.

Informera länets tidningar, radio och TV om kontaktuppgifter till pressansvarig.

Telefonnummer till dem som arbetar med massmediakontakter i kris ska kunna lämnas ut via pressmeddelanden och via telefonväxlarna. (se dokument)

3 Organisation för kriskommunikation

3.1 Kriskommunikation i krisledningsorganisationen

Kriskommunikationsorganisationen är ett ledningsstöd till kommunens centrala krisledningsgrupp. Organisationen har till förfogande en kriskommunikationschef med informationscentral och en upplysningscentral.

Organisationen ska stödja krisledningsgruppen genom att

- samordna, sammanställa, producera och distribuera kommunens information såväl internt som externt till allmänhet, massmedia, personal och samverkande aktörer under samhällstörningar. Detta stöd ska vid behov samverka med berörda aktörers informationskanaler och verka för att informationen till allmänheten samordnas.
- aktivera en upplysningscentral som besvarar frågor från allmänheten eller hänvisar samtal vidare.
- **Krisledningsgrupp** Samordnas och leds av kommunchef
Inriktning och samordning av det övergripande krisledningsarbetet. Beslutar om vilken krisinformation som ska kommuniceras.
- **Krisledningsstab** Samordnas och leds av stabschef
Ledningsstöd till krisledningsgruppen, såsom analys, lägesbild, service och behovsanpassade uppgifter.
- **Organisationen för kriskommunikation** Leds av kriskommunikationschef (ingår i krisledningsgruppen)
- **Informationscentral** Informatörer/redaktörer sammanställer, samordnar och kommunicerar information internt och externt. Sköter omvärldsbevakning.
- **Upplysningscentral** Samordnas av ansvarig för upplysningscentralen
”Telefonister” som tar emot samtal från allmänheten.
- **Verksamheter** Samverkar med krisledningsgrupp, krisledningsstab.

När den centrala krisledningen inte är aktiverad kan verksamhetsansvarig vid behov söka stöd från krisledningsgruppen och den centrala organisationen för kriskommunikation.

I organisationen för kriskommunikation finns följande specifika roller

- Kriskommunikationschef och ställföreträdande
- Informationscentralens informatörer/redaktörer
- Ansvarig för upplysningscentral
- Personal i upplysningscentralen

Instruktioner för varje arbetsområde finns i separata checklistor.

3.2 Kriskommunikationschef

Kommunikationsarbetet leds och samordnas av kriskommunikationschef (kommunikationsstrateg). Denne är direkt underställd kommunchefen och ansvarar för strategiska kommunikations- och informationsfrågor. Till sin hjälp har kriskommunikationschefen medarbetare i informationscentral och upplysningscentral.

Kriskommunikationschefens uppgifter

- Delta vid krisledningsgruppens möten samt i krisledningsstabens stabsgenomgångar
- Föreslå informationsåtgärder som behöver beslutas i krisledningsgruppen
- Kalla in personal i samråd med kommunchef
- Hålla medarbetarna uppdaterade om läget, vilken information som ska kommuniceras ut samt vilka informationskanaler som ska användas
- Upprätthålla kommunikation mellan den egna personalen, krisledningsgruppen och övriga staben
- Säkerställa att intern och extern information samordnas och kontinuerligt kommuniceras till berörda samt verka för att samordna informationen med externa aktörer
- Hålla kontakt med massmedia, ansvara för pressträffar, presskonferenser och att presscenter vid behov upprättas tills pressansvarig utsetts
- Säkerställa att den information som publiceras/sprids i medierna och sociala media bevakas och avgöra hur felaktigheter ska hanteras
- Primärt ansvara för kontakter med massmedia, pressträffar, presskonferenser och att presscenter vid behov upprättas. Pressansvarig bör utses i tidigt skede för att sköta dessa uppgifter. (*Uppgifter finns vidare beskrivna i checklista*)
- Ansvara för planering och schemaläggning och ska vid skiftbyte sammankalla för informationsgenomgång
- Kan även arbeta operativt som informatör/redaktör

3.3 Informationscentralens informatörer/redaktörer

Informatörerna/redaktörerna stödjer kriskommunikationschefen att samordna och sammanställa den information som ska kommuniceras ut såväl internt som externt via intranät respektive extern webbplats och andra informationskanaler.

Informatörer/redaktörer utses vid behov för att sköta följande uppgifter

- Insamling, sammanställning och produktion av informationsmaterial, t.ex. utforma och skriva pressmedelanden och informationstexter
- Vidareförmedling av information
- Aktivera krisstartsidan för hemsidan
På i förväg förberedda webbsidor som aktiveras publikt vid kris och fortlöpande publicera information om händelsen på intranät, hemsida, kommunens officiella facebook-sida samt på WIS eller via andra informationskanaler. Den externa webbplatsen bör prioriteras före intranätet.
- Bedriva omvärldsbevakning
Följa utvecklingen av mediebilderna av händelsen och bevaka om den information som går ut i medierna (sociala media, press, TV och radio) stämmer överens med den information som gått ut från kommunen. Rapporterar felaktigheter eller ryktesspridning till kriskommunikationschef. Rapporterar även ny information om läget och förändringar.
- Vid behov bemanna presscenter
- Tillhandahålla information på lättläst svenska och vid behov på andra språk
- Övriga behovsanpassade arbetsuppgifter
- Dokumentera och analysera informationsarbetet

Bemanning sker utifrån behov. Beroende på arbetsbelastning kan en eller flera medarbetare utses för att lösa de uppgifter som krävs.

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

Informatörer/redaktörer ska fortlöpande ges aktuell information via kriskommunikationschefen.

3.4 Upplysningscentral

En upplysningscentral upprättas för att avlasta kommunens ordinarie växelfunktion.

Upplysningscentralen har till uppgift att svara på frågor i telefon från drabbade, anhöriga och allmänhet eller hänvisa till rätt instans (t.ex. sjukvård, socialtjänst, polis, försäkringsbolag).

Kriskommunikationschefen ger ansvarig för upplysningscentralen i uppdrag att starta upp upplysningscentralen.

Upplysningscentralens vidare arbete leds och samordnas av ansvarig för upplysningscentralen i nära samarbete med kriskommunikationschefen.

Personalen ska fortlöpande förse med aktuell information via kriskommunikationschef.

Bemanning av upplysningscentralens 3- 4 arbetsstationer/ telefoner sker av i förväg utsedda resurspersoner från verksamheterna samt vid behov personal från medborgarkontoren i Ramsele, Junsele och Näsåker. Vid behov utses sekreterare från verksamheter.

För att avlasta växelfunktionen upprättas upplysningscentral. Via denna central ska allmänhet och företag få ett personligt bemötande och kunna få svar och hänvisningar på sina frågor.

Upplysningscentralens arbetsuppgifter

- Svara på enkla frågor från allmänheten
- Ta emot och vidarebefordra frågor från allmänheten
- Ta emot och vidarebefordra upplysningar från allmänheten.
- All inkommen information och alla frågor som tas emot ska registreras enligt särskilda anvisningar.
- Kunna hänvisa frågor till rätt instans inom verksamheterna eller till andra organisationer och myndigheter (ex sjukvård, socialtjänst, försäkringsbolag m fl)

Frågor från media hänvisas vidare till pressansvarig

3.4.1 Ansvarig för upplysningscentral

På kriskommunikationschefens uppmaning får ansvarig för upplysningscentralen ansvaret att inrätta en upplysningscentral och ett arbetsschema för personalen som ska bemanna den.

I rollen som ansvarig för upplysningscentralen ingår att

- kalla in och bemanna upplysningscentral med i förväg utsedda resurspersoner i samarbete med kriskommunikationsansvarig och huvudenhetschefer
- samordna och leda arbetet i aktiverad upplysningscentral
- delta vid stabsgenomgångar och vid behov delta vid krisledningsgruppens möten
- se till att upplysningscentralen och växelfunktionen får uppgifter de kan lämna ut till allmänheten
- vidarebefordra uppgifter från upplysningscentral till stabschef/ kriskommunikationschef och krisledningsgrupp och vice versa

3.5 Lokaler och utrustning

Krisledningsgruppen och staben nyttjar kommunhusets A-sal för möten och arbete. Kommunikationsutrustning utgörs av RAKEL-telefon och en fast telefon (se dokument).

Upplysningscentralen samlas i B-salen. Vid aktiverande av krisorganisation hämtas krisberedskapstelefoner med portföljer hos IT. Tre förberedda mobiltelefonsabonnemang finns för upplysningscentralens räkning. De har även tillgång till fast telefoni via växelfunktionen.(se dokument)

Informationscentralen återfinns i C-salen och har tillgång till fast telefoni via växelfunktionen. (se dokument)

Samtliga delar av krisorganisationen nyttjar efter behov bärbara datorer (till exempel för att nå WIS), mobiltelefoner och annan utrustning som de nyttjar i vardagen.

I händelse av att krisledningsnämnden behöver sammankallas, sammanträder de i Junsele-rummet. (se dokument)

Lokalerna har tillgång till avbrottsfri kraftförsörjning via reservkraft.

4 Rutiner och arbetssätt

4.1 Uthållighet och förstärkning

- Organisationen ska vara bemannad så den kan ges möjlighet till två skift
- Om det behövs extra förstärkning är det möjligt att rekrytera ytterligare personer från kommunens övriga enheter. De lyder då under kriskommunikationschef
- Organisationen ska kunna möta bortfall av el, teleförbindelser och Internet
- Kriskommunikationschef ansvarar för schemaläggning i informationscentral samt upplysningscentral i samverkan med kommunchef
- Vid behov kan hjälp med informationspersonal begäras från andra kommuner som inte är belastade av krisen. Begäran om personalförstärkning från annan kommun görs av kommunchef.

4.2 Dokumentation

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

Händelseförlopp och vidtagna åtgärder (fattade beslut med mera) ska dokumenteras.

Dokumentationen ska ske i lämpligt format och kan i tillämpliga delar överföras till WIS, Webbaserat InformationsSystem och delas med övriga samverkande aktörer.

4.3 Informationskvalitet

Några saker att tänka på vid informationsspridning.

- Viktigt att budskapen är korrekta, entydiga och trovärdiga
- Information ska lämnas skyndsamt, men inte på bekostnad av tillförlitlighet
- Information ska lämnas regelbundet, även uppgifter om att ny information för närvarande inte finns
- Att upprepa informationen ökar genomslagskraften för budskapen
- Alla budskap som lämnas från kommunen ska förses med tydlig information om att Sollefteå kommun är avsändare

4.4 Beslut om vad som ska kommuniceras

Informationen som går ut till allmänhet, media och samverkande parter måste ytterst vara godkänd av krisledningsgruppen, speciellt när det gäller viktiga ställningstaganden. I övrigt har kriskommunikationschefen stor handlingsfrihet när det gäller att avgöra vad som ska kommuniceras ut. Det görs normalt i samråd med ansvarig chef eller utsedd informationsansvarig inom berörd verksamhet.

I brådskande fall då beslut i krisledningsgrupp 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 Informationsspridning

4.5.1 Viktiga informationskanaler

Val av informationskanal ska göras utifrån den målgrupp man vill nå med informationen.

Strävan bör vara att så långt det är möjligt följa de informationskanaler som normalt ska användas, men dessa kan behöva kompletteras med extra informationsinsatser.

Information kan exempelvis lämnas via följande kanaler.

- 113 13 - nationellt informationsnummer vid allvarliga olyckor och kriser
- Intern information på intranät
- Kommunens webbplats: www.solleftea.se
- Sociala medier
- Upplysningscentral, telefonnummer 0620-68 27 00. Vid bortfall finns tre förberedda abonnemang hos IT i portfölj krisberedskapstelefoner
- Media- och presskontakter
- VMA – Viktigt meddelande till allmänheten som sänds via Sveriges Radio
- E-post
- Webbaserat Informationssystem (WIS) www.swis.se

(En längre förteckning över informationskanaler finns i separat dokument ”*Viktiga informationskanaler*”).

Informationsbehovet hos särskilda målgrupper, t.ex. funktionshindrade eller personer som inte talar eller förstår svenska bra, ska särskilt beaktas. I dokumentet ”*Viktiga informationskanaler*” finns exempel på kanaler för att nå ut med information på andra språk samt till hörselskadade, döva och blinda.

4.5.2 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 i första hand intranätet. I andra hand används gruppmail om vad som hänt och där man uppmanar personalen att följa läget via webben. Huvudenhetschefer och verksamhetschefer ska säkerställa att informationen sprids vidare inom egen verksamhet så det även når ut till arbetsgrupper som inte läser mail i sitt vardagliga arbete.

Informationen på intranätet kan anpassas till personalens behov av särskild information, men ska alltid behandlas som officiell information. Inga ”hemliga” uppgifter får publiceras på intranätet.

4.5.3 Kommunens hemsida

För webbplatsen ska en speciell kriswebbsida användas. Kommunen har en förberedd krisstartside där medborgarna kan hitta aktuell information och överskådligt följa händelseförloppet i ”loggboksformat”. Viktiga telefonnummer ska läggas ut samt kontaktuppgifter för såväl allmänhet som media.

Information ska läggas ut löpande, även om inget nytt har inträffat eller tillkommit.

4.5.4 VMA – Viktigt meddelande till allmänheten

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, enligt normala rutiner. Kriskommunikationschefen kan vara behjälplig och ska alltid hållas informerad i samband med VMA.

Det finns två typer av VMA-meddelanden

- **Varningsmeddelande** - Sänds omedelbart på begäran av bl.a. behörig räddningsledare. Det ska sändas ut i situationer då omedelbar risk bedöms föreligga för skada på liv, egendom eller i miljön. Ett varningsmeddelande ska 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.

VMA kan begäras att bli sänt i alla medverkande radio- och TV-kanaler¹. Varning kan även skickas ut genom ett talmeddelande till fast telefoni och via SMS till adressregistrerade mobiltelefoner i ett begränsat geografiskt område².

¹ Överenskommelser finns med Sveriges Radio, Sveriges Television, Sveriges Utbildningsradio, SVT Text, TV 4 och den privata lokalradion. Även de satellitsändande TV-kanalerna TV 3, TV 6, Kanal 5, TV 8 och ZTV har också förbundit sig att sända viktiga meddelanden.

² Med adressregistrerade mobiltelefoner menas att användaren har ett abonnemang registrerat hos en mobiloperatör och en gatuadress kopplat tillabonnemanget

VMA via SMS är en kompletterande tjänst. Det är den aktör som begär VMA som, utifrån varje enskild händelse, avgör om tjänsten ska nyttjas.

Vid behov av att sända VMA kan kommunen även vända sig till TiB/RCB för hjälp med att begära sändning. (Kontaktuppgifter finns i larmlista)

Den som begär ett VMA ansvarar för informationens innehåll och för att de uppgifter som lämnas är korrekta.

4.5.5 Informationscenter för allmänhet

Lokalisering kan ändras utifrån krisens art, omfattning och geografiska läge. Det kan finnas tillfällen då 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.

Bemanning av informationscenter behovsanpassas. Resurspersoner utses av kriskommunikationschef i samverkan med kommunchef.

4.5.6 Presscenter

Kriskommunikationschefen ansvarar vid behov för att upprätta ett presscenter. Lokal för presscenter ställs vid behov i ordning utanför kommunhuset. Där kan även presskonferenser hållas.

Lokalisering kan ändras utifrån behov beroende på krisens art, omfattning och geografiska läge. En lokal kan behöva anordnas vid platsen för den aktuella händelsen.

Checklista för att upprätta presscenter finns i dokumentförteckning.

4.6 Utvärdering

När verksamheten återgått till det normala ansvarar kommunchef och beredskapshandläggaren i samverkan för att det görs en utvärdering av utfört informations- och kriskommunikationsarbete utifrån planen, till exempel
externt: Information på hemsidan, media, pressmeddelanden, upplysningscentralen m.m.
internt: Information till medarbetare, insidan, e-post, informationsmöten etc.

Hur har kriskommunikationsarbetet fungerat överlag?

Svagheter och styrkor i organisationen och planen?

Kom arbetet igång tillräckligt snabbt?

Nådde vi ut med information till de som behövde den och *när* de behövde den?

Var informationen som vi kommunicerade ut riktig?

5 Samverkan och geografiskt områdesansvar

Medarbetares kompetens ska nyttjas vid en kris. Expertkompetens ska vid behov anlitas från de olika verksamheterna, Solatum Hus&Hem och Räddningstjänstförbundet Höga Kusten Ådalen.

Vid en extraordinär händelse har kommunen ett geografiskt områdesansvar för de insatser som vidtas inom kommungränserna, detta ansvar gäller även information. Det innebär att kommunen har ett ansvar att verka för att informationen till allmänheten samordnas under sådana förhållanden.

Kommunens roll är att vara en sammanhållande funktion på lokal nivå och ta initiativ till samverkan med berörda aktörer inom kommunens geografiska område. Det kan exempelvis handla om att kommunen tar initiativ och kontaktar berörda aktörer för att komma överens om ett gemensamt budskap, gemensamma informationsinsatser eller att samordna och bjuda in till gemensam presskonferens etc.

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

5.1 Regional samverkan

Kommunen ska vid regional samverkan, så långt det är möjligt, 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 kriskommunikationschef (kommunikationsstrateg) för att underlätta informationssamordning. Det är kommunens ansvar att kriskommunikationschef kallas till dessa möten.

6 Dokumentansvar

Kommunstyrelsen är ytterst ansvarig för denna plan och att den revideras vid behov, minst en gång per mandatperiod i samband med att den övergripande krisledningsplanen revideras. Tillhörande dokument ska ses över årligen och uppdateras löpande.

7 Dokumentförteckning

Kriskommunikationsplanen är en del av styrdokumenterna för kommunens arbete med krisberedskap. Planen tydliggör organisationen för kriskommunikation och är en bilaga till krisledningsplanen.

För att ytterligare tydliggöra arbetsuppgifter, telefonuppgifter, checklistor med mera finns en rad stödjande dokument, t.ex.

1. Larmlista organisationen för kriskommunikation
2. Larmlista kommunens centrala krisledning
3. Checklista för start av organisationen för kriskommunikation (kriskommunikationschef)
4. Uppgiftsbeskrivningar för de olika funktionerna i organisationen för kriskommunikation
5. Viktiga informationskanaler
6. Checklista pressmeddelande
7. Checklista presskonferens
8. Checklista ”Att tänka på vid mediakontakter”
9. Checklista för upprättande av presscenter
10. Telefonlista internt
 - Upplysningscentral fasta och mobiler
 - Informationscentral
 - Krisledningsgrupp
 - Krisledningsnämnd
11. Telefonlista till externa aktörer
 - krisinformationsnätverket Västernorrlands län
 - kontaktlista för mediakontakter
 - övriga (kontaktuppgifter till 113 13 m.fl.)