

Kommunledningsförvaltningen



Kriskommunikationsplan

w:\förslag till kriskommunikationsplan 2015-06-17.docx

Örkelljunga kommun

Postadress
Kommunledningsförvaltningen
286 80 Örkelljunga

Webbplats
www.orkelljunga.se

Besöksadress
Biblioteksgatan 10

E-post
kommunkontor@orkelljunga.se

Telefon
0435-550 00 vx

Fax
0435-545 40

Organisationsnr
212000-0878

Bankgiro
5250-6847

Innehåll

1	Inledning.....	3
1.1	Bakgrund.....	3
1.2	Mål	3
1.3	Syfte	3
1.4	Intressenter	4
2	Organisatorisk förankring	5
2.1	Krisorganisation	5
2.2	Informationsgrupp	5
2.2.1	Dokumentation.....	5
2.2.2	Placering	5
3	Regional krisinformation och kommunikationssamordning	7
3.1.1	Räddningstjänsten Skåne Nordväst	7
3.1.2	Samordnad information via sociala medier.....	7
3.2	Informationskanaler	7
4	Instruktioner för informationsgrupp.....	9
4.1	Arbetsuppgifter.....	9
5	Uppföljning och revidering	11

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Effektiv och samordnad kommunikation under en kris är grundläggande för hur väl krisen hanteras. Genom att kommunicera påverkar man händelseutvecklingen och driver krishanteringsarbetet framåt. Kriskommunikation måste därför betraktas som en integrerad och avgörande del i krishanteringsarbetet.

En väl fungerande kriskommunikationsplan är ett stöd i kommunikationsarbetet i samband med en kris. Genom att i förväg ha planerat för hur arbetet ska fungera och hur uppgifter ska fördelas sparas viktig tid och kraft som i kris- eller katastroflägen behöver användas på själva kommunikationsarbetet. En kriskommunikationsplan hjälper också till att skapa medvetenhet om kriser, krishantering och kriskommunikation.

Kriskommunikationsplanen för Örkelljunga kommun riktar sig i första hand till den centrala krisledningsgruppen och kommunens informationsgrupp. Kriskommunikationsplanen kompletterar Örkelljunga kommuns krisledningsplan. Vid extra ordinära händelser så som kris fungerar kommunledningen som talesperson för kommunen.

Kommunledningsförvaltningens utredare och kommunikatör är ansvarig för att kriskommunikationsplanen är aktuell och revideras.

1.2 Mål

Enligt kommunens övergripande kommunikationsstrategi ska kommunens information vara korrekt och aktuell. Den ska vara tillgänglighetsanpassad och präglas av öppenhet. Budskapen som formuleras ska vara samordnade. Vid förändringar och kriser gäller det framförallt att arbeta för ett kontinuerligt kommunikationsflöde.

Vi kommunicerar på svenska i första hand och på engelska då vi bedömer att det kan vara av värde för våra målgrupper.

1.3 Syfte

Kriskommunikationsplanens huvudsyften är att:

- 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
- Ge stöd till en gradvis nedtrappning, så att kommunen fortfarande är handlingskraftig om krisen skulle blossa upp igen eller övergå i ett nytt skede
- Vara ett konkret stöd i kommunikationsarbetet efter krisen

Rapport

- Ge stöd till utvärdering av kriskommunikationsarbetet, bland annat i dokumentation av förlopp, insatser och erfarenheter

1.4 Intressenter

Internt

Anställda

Vilka av kommunens anställda är direkt berörda av krisen? Det vill säga – vilka påverkas i den grad att de behöver instruktioner för att kunna utföra sitt dagliga arbete? *Primär målgrupp*

Alla anställda kommer att indirekt beröras av krisen på något sätt. *Sekundär målgrupp*

Externt

Offer och anhöriga

De som direkt berörs av krisen kräver information omgående. *Primär målgrupp*

Frivilligorganisationer

Kan behöva information för att i sin tur kunna hjälpa kommunen, offer och anhöriga. *Primär målgrupp*

Intresserade

Vilka kräver information om krisen för intressets skull? Det kan vara invånare, turister, och befolkning i närliggande kommuner. *Sekundär målgrupp*

Andra myndigheter och organisationer

Samarbetar vi med för att gynna bägge parter kontinuerligt under arbetet.

Media

Använder vi som en extern kanal till våra övriga målgrupper.

2 Organisatorisk förankring

2.1 Krisorganisation

Kommunstyrelsens arbetsutskott är Krisledningsnämnd i Örskelljunga kommun. Det är ordföranden, eller vid dennes förhinder vice ordföranden, som bedömer när en händelse är extraordinär och nämnden ska träda i funktion.

2.2 Informationsgrupp

Informationsgruppen som helhet aktiveras på uppdrag av kommunchefen. Gruppen består av kanslienhetens kommunikatör och webbredaktör.

2.2.1 Dokumentation

Information om beslut, viktiga åtgärder och händelser ska alltid dokumenteras, ges en identitet och kunna återfinnas. Detta görs genom att fylla i blanketten "Dagbok".

Åtgärdernas status ska alltid lätt kunna utläsas. Alla som berörs av informationen ska snarast få del av den. Dokumentationen ska på ett enkelt sätt kunna överföras till Krisledningsnämndens diarium.

Varje befattningshavare i Krisledningsnämndens stab ansvarar för att inkommande och utgående information sprids. All information ska finnas utskrivet, även e-postmeddelanden. Information per telefon skrivs ner i sammanfattad form.

2.2.2 Placering

Kansli

Kansliet arbetar i kommunkansliets ordinarie lokaler och lägesuppföljning görs i lämpligt rum.

Stabsorienteringar

Stabsorienteringar genomförs om möjligt i mötesrum Skånes Fagerhult. Vid ett stort antal deltagare flyttas stabsorienteringarna till Örskelljungasalen alternativt till Räddningsstationen. Vid stabsorientering ska alla kartor och annan lägesuppföljning finnas i detta rum. Kommunen har en mobil utrustning som möjliggör videokonferenser och webbsändningar

Informationsgrupp

Informationsgruppen arbetar i egna arbetsrum.

Krisledningsnämnden

Krisledningsnämnden sammanträder i Skånes Värsljörummet alternativt Kommunrådsrummet.

Presskonferenser

Presskonferenser genomförs i Örskelljungasalen. Vid behov upprättas pressrum i kommunbiblioteket med turist- och biblioteksorganisationernas personal som värdar.

Rapport

I samtliga lokaler som används i krisledningsorganisationen ska radio och TV kunna följas.

- Radio: Sveriges Radio P1 - P4, Närradio, samt kommersiella radiokanaler.
- TV: SVT 1, SVT 2, TV4 och DR 1.

3 Regional krisinformation och kommunikationssamordning

3.1.1 Räddningstjänsten Skåne Nordväst

Inom förbundet finns kommunikatörstjänster. Syftet med funktionen är att tillsammans med Skåne Nordvästs befintliga resurs, TiB (Tjänsteman i Beredskap), skapa en grund för en beredskapsfunktion:

- Som efter inträffad händelse kan påbörja spridning av information via webb och media. Detta ska kunna göras på distans.
- Som vid behov, kan inställa sig i berörd kommun.
- Som kan samordna information över större område då mer än en kommun drabbas.
- Som möjliggör en uthållighet i informationsinsatser som drar ut över tid.
- Som möjliggör att samtliga aktörer som bör vara informerade, är informerade innan informationsinsats påbörjas. Detta utan att tappa för mycket tid.

3.1.2 Samordnad information via sociala medier

Vid krissituation kan kommunerna i Skåne Nordväst använda gemensamma konton på Facebook och Twitter.

Twitter: @KrisinfoSkNV

Facebook: Krisinformation Skåne Nordväst

3.2 Informationskanaler

Interna kanaler

Intranät

E-post

Informationsskärmar

Externa kanaler

Kommunens webbplats

Sociala medier

Traditionella medier så som TV, radio, tidningar via mediekontakter

Övrigt

www.krisinformation.se

Under en kris ger www.krisinformation.se en översiktlig bild av händelseförloppet och hänvisar till vilka myndigheter och andra som har ansvar för den aktuella händelsen.

Alla aktörer i krishanteringssystemet kan bidra med information. På portalen finns även möjlighet till att ge länspecifik information till allmänhet och media under olika flikar. Genom att mejla redaktionen@krisinformation.se nås redaktionen på dagar, kvällar och helger. Redaktionen har beredskap dygnet runt alla dagar om året.

Viktigt meddelande till allmänheten - VMA

VMA kan användas vid allvarliga händelser, vid svåra störningar i viktiga samhällsfunktioner och vid krishantering i samband med extraordinära händelser.

Det finns två nivåer på meddelanden: *varning* och *information*.

Varningsmeddelande sänds genast när det är omedelbar risk för skada på liv, hälsa, egendom eller i miljön.

Informationsmeddelande sänds utan krav på omedelbarhet för att förebygga eller begränsa skador på liv, hälsa, egendom eller i miljön.

Följande radio- och TV-företag är aktörer i VMA-systemet: Sveriges Radios FM-kanaler, Sveriges Television, Sveriges Utbildningsradio, TV4, Kanal 5 samt Kanal 9.

113 13

Till 113 13 kan allmänheten ringa då man vill ha information om allvarliga olyckor som en stor trafikolycka eller brand, eller vid kriser som exempelvis större stormar, översvämningar eller sjukdomsutbrott.

113 13 är ett nationellt informationsnummer som infördes i Sverige år 2013. Numret är ett stöd för kommuner och andra ansvariga aktörer. Allmänheten ska också via tjänsten kunna lämna information om allvarliga olyckor och kriser.

För att lämna information till 113 13 kontaktas samverkan@11313.se.

Kanaler för utredning

- Mass-SMS (Cell Broadcasting) når alla mobiltelefoner som finns i den sändande basstationens täckningsområde (cell). En eller flera basstationer kan sända samma meddelande. Cell broadcast ingår i gsm-standarden men förutsätter att basstationer och mobiltelefoner (eller annan utrustning som använder mobiltelefonnätet) anpassas till tekniken. Funktionen handhas av SOS Alarm.
- Krisinformation om lill- och storstörningar direkt på webbplatsen från Räddningstjänsten Skåne Nordväst. Administreras av brandförsvaret och publiceras på berörda kommuners webbplatser. Tjänsten är mobilkompatibel och utreds för närvarande av kommunens informationsgrupp.

4 Instruktioner för informationsgrupp

4.1 Arbetsuppgifter

Informationsansvarig ska se till att nedanstående punkter fungerar tillfredställande:

- ✓ Ge fortlöpande snabb, korrekt, relevant och samordnad information till alla nämnda målgrupper via de kanaler som rekommenderas i denna skrift.
- ✓ Kontinuerligt informera och uppdatera kommunens telefonväxel om händelsen.
- ✓ Utarbeta pressreleaser, anordna presskonferenser/pressträffar och förbereda talesperson och andra medarbetare inför presskontakter.
- ✓ Vid behov, i samråd med stabschefen och räddningstjänsten, utarbeta "Viktigt Meddelande" (VMA).
- ✓ Svara för omvärldsbevakning och lämna underlag till kommunchefen. Omvärldsbevakningen syftar till att följa upp hur mottagarna uppfattar informationen och kommunens förmåga att hantera krissituationen för att vid behov gå ut med ytterligare kompletterande information.

Informationsgruppen ska se till att nedanstående punkter fungerar tillfredställande:

- ✓ Samla in och bearbeta information till allmänheten.
- ✓ Vara Krisledningsnämndens/stabens kommunikationslänk ut till kommuninvånarna.
- ✓ Ge råd i frågor om när, var och hur information ska ges.
- ✓ Fungera som kontakt med massmedia.
- ✓ Informera Krisledningsnämnden/staben om inkommande uppgifter från allmänheten/massmedia.
- ✓ Vid behov, organisera besök för kommunledning, andra myndigheter och massmedia på skadeplatser.
- ✓ Dokumentera medias bevakning av händelsen.
- ✓ Fungera som "spindeln i nätet" för all inkommande och utgående information.
- ✓ Vara välinformerad om vad som sker, såväl i kommunen som utanför – omvärldsbevaka.
- ✓ Följa upp effekterna av genomförda informationsinsatser.

Växeln ska se till att nedanstående punkter fungerar tillfredställande:

Rapport

- ✓ Koppla frågor från allmänheten.
- ✓ Föra information vidare till Informationsgruppen,
- ✓ Samordna arbetet med övriga växlar inom 6K.
- ✓ Sammanställa ofta förekommande frågor och föra det vidare till Informationsgruppen.
- ✓ Ta emot uppdaterad information från Krisledningsstaben för att förmedla vidare per telefon.
- ✓ Justera öppettider efter behov.

5 Uppföljning och revidering

Informationsgruppen åtar sig att vid varje kris slutskede utvärdera sitt arbete. Utvärderingens form och storlek anpassas efter krisens omfattning och kan utgöras av exempelvis en rapport till krisledningsstaben samt checklistor på genomförda åtgärder.