

Kommunstyrelsen

Riktlinje

Kriskommunikationsplan

Ärendenummer KS 2023/207

Dokumentinformation

Fastställt av Kommunstyrelsen, 2023-10-17 § 150

Gäller från och med 2023-11-01

Implementeras av Kommunledningsförvaltningen

Framtaget av Magnus Källström, Kommunikationschef

Innehåll

Inledning.....	3
Ansvar	3
Kriskommunikation följer principer för krisberedskap	3
Grundläggande principer.....	3
Händelse, allvarlig händelse, extraordinär händelse.....	3
Mål för kriskommunikation.....	4
Budskap och innehåll.....	4
Kommunikationen ska vara:.....	5
Målgrupper	5
Medarbetare.....	5
Allmänhet.....	5
Media.....	5
Talespersoner.....	5
Kanaler	5
Intranätet	5
Servicecenter	6
Älmhult.se	6
Sociala medier.....	6
SMS.....	6
Media.....	6
Alternativa kanaler	6
VMA – Viktigt meddelande till allmänheten	6
WIS – Skyddat webbaserat informationssystem	6
Roller.....	6
Kommunikationsfunktionen i krisledningen	7
Koordinator	7
Analys och lägesbild	7
Presskontakt	7
Externkommunikation	7
Internkommunikation.....	7
Servicecenter	7
Uppföljning och dokumentation	7

Inledning

Kommunikation ska vara en integrerad del i det lokala och centrala arbetet innan, under och efter en kris eller samhällsstörning. Målet är en snabb, samordnad och bekräftad information för att berörda målgrupper ska kunna agera i linje med rekommendationer och instruktioner för att minimera effekterna av krisen, både individuellt och på samhällsnivå. Med en öppen och tillgänglig kommunikation i samband med kriser bidrar vi till förståelse och förtroende för kommunens arbete.

Kriskommunikationsplanen är en del av kommunens plan för ledning och hantering av kris och extraordinära händelser. Planen beskriver i vilka skeenden som kriskommunikationsplanen ska aktiveras. Kriskommunikationen ska följa Älmhults kommuns kommunikationspolicy.

Kriskommunikationsplanen revideras vid behov och minst en gång per mandatperiod.

Kriskommunikationsplanen är kommunövergripande och anger ramar och riktning för kriskommunikationen. Som komplement finns rutiner och checklistor.

Ansvar

Ansvar för kriskommunikation följer med verksamhetsansvaret. Det innebär att kriskommunikationen, så långt det är möjligt utifrån situationen, ska utföras enligt ordinarie rutiner.

Kommunikationschefen ingår i krisledningen och har ett särskilt ansvar att samordna och leda det kommunövergripande kommunikationsarbetet vid större samhällsstörningar och kriser.

Kriskommunikation följer principer för krisberedskap

Beredskap för att hantera kriskommunikation bygger på att samhällets normala, dagliga verksamhet förebygger och hanterar händelser och störningar så långt som möjligt inom ordinarie verksamhetsansvar.

Grundläggande principer

- **Ansvarsprincipen**

Den som har kommunikationsansvar i en verksamhet under normala omständigheter har också motsvarande ansvar vid störningar och händelser. Den utökade ansvarsprincipen innebär att samverkan över verksamhetsgränser kan behövas för att samordnade kommunikationsinsatser ska kunna ske.

- **Närhetsprincipen**

Kommunikationsplanering och insatser gällande störningar och händelser ska hanteras i verksamheten där de inträffar och av de som är närmast berörda och ansvariga.

- **Likhetsprincipen**

Aktörer ska inte göra större förändringar i organisationen än vad situationen kräver. Verksamheten under samhällsstörningar ska fungera som vid normala förhållanden, så långt det är möjligt.

Händelse, allvarlig händelse, extraordinär händelse

Gradering av hur komplex händelsen är vilket ger riktning hur krisledningsarbetet och kommunikationsarbetet behöver startas upp, organiseras och bemannas.

- **Händelse**

Definieras som en samhällsstörning som avviker från det normala och som endast berör en förvaltning. Ansvar för att hantera kommunikationsarbetet ligger hos respektive förvaltning eller bolag.

- **Allvarlig händelse**

Definieras som en samhällsstörning som avviker från det normala och som berör fler än en förvaltning och/eller kräver en större och samordnad hantering och samordnad kommunikation.

- **Extraordinär händelse**

En extraordinär händelse är en samhällsstörning där samhällsviktig verksamhet är hotad. Det kan innebära stora påfrestningar för en eller flera verksamheter med stora konsekvenser. En extraordinär händelse kräver skyndsamma samordnade insatser och samordnad 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 avhjälps, 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

Budskap och innehåll

Det är av största vikt att agera snabbt och att skyndsamt gå ut med information till berörda grupper, allmänhet och medier. Vi strävar efter att så fort det är möjligt informera om vad som har hänt, ge rekommendationer och instruktioner till allmänheten, berätta om vilka åtgärder som gjorts eller ska göras samt var och när man kan förvänta sig mer information. Även om det i ett tidigt skede inte finns någon utförlig information att förmedla, är vi tydliga med hur vidare information kommer att ges och vart allmänheten kan vända sig.

Den information som vi lämnar ska vara bekräftad. Kommunens budbärare ska hålla sig strikt till sina respektive ansvarsområden och inte spekulera eller göra personliga bedömningar.

Språket ska vara enkelt och tydligt. Budskapen ska vara samordnade och inte innehålla motstridiga rekommendationer. För att uppnå detta krävs samverkan internt mellan kommunens verksamheter.

Kommunen har ett geografiskt områdesansvar som innebär att kommunen vid kriser ska verka för att samverkan sker mellan alla inblandade aktörer på lokal nivå. I det geografiska områdesansvaret ingår att samordna information till allmänhet och medier. En samordning av myndighetsinformation från exempelvis polis, sjukvård och länsstyrelsen ska eftersträvas. Information på individnivå om de skadade och döda får dock enbart lämnas av Polisen och Region Kronoberg.

I vissa fall kan det vara befogat att lämna vidare information från andra myndigheter eller inblandade parter. Detta förutsatt att vi säkerställer att informationen är bekräftad. För att undvika missinformation och/eller desinformation ska kommunen aldrig sprida information från osäkra källor. Informationen ska alltid vara kontrollerad och källa ska anges om vi inte äger informationen själva.

Kommunikationen ska vara:

- Trovärdig – för att skapa förtroende
- Tillgänglig – för att informationen ska nå alla berörda
- Tydlig – för att alla berörda ska förstå
- Snabb – för att undvika missinformation och förhindra att händelsen förvärras
- Vägledande – för att berörda ska kunna fatta rätt beslut

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 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.

Allmänhet

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.

Talespersoner

Talespersoner varierar beroende på händelse och verksamhet. Information ska som huvudregel lämnas av den person som har kompetens och ansvar i sakfrågan. Vid omfattande samhällsstörningar kan det vid behov utses särskilda talespersoner.

Kommunikationschefen har ett övergripande ansvar för mediekontakter och att stödja utsedda talespersoner.

Servicecenter ska informeras om aktuella talespersoner.

Kanaler

Vi väljer kanal utifrån vilken målgrupp vi behöver nå och anpassar budskapet vi ska förmedla. Så långt som möjligt använder vi ordinarie kanaler. Vi har beredskap för att använda alternativa kanaler då de ordinarie inte fungerar, som vid strömavbrott eller nätproblem.

Intranätet

Intranätet innehåller alltid en aktuell lägesrapport. Intranätet ska vara den naturliga informationskällan för hur krisen påverkar organisationen och de kommunanställda. Intranätet hänvisar till almhult.se för mer information.

Servicecenter

Servicecenter ska hänvisa till och hämta sin information från intranät och hemsida, i de fall de inte hänvisar till en talesperson. Men de ska också hållas uppdaterade vid varje viktig förändring.

Almhult.se

Kommunens webbplats är den viktigaste externa kanalen. Hemsidan 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. Vid en kris ska, efter beslut av kommunikationschef eller krisledning, en tydlig kris-banner synas högst upp på almhult.se

Sociala medier

Vid en kris används främst Älmhults kommuns officiella Facebookkonto. Vid särskilda uppmaningar kan även Älmhults kommuns officiella Instagramkonto användas. Informationen på sociala medier ska hänvisa till almhult.se för mer information.

SMS

Vid lokalt geografiska kriser kan kommunens SMS-tjänst användas. Då går ett sms ut till de som bor inom det området (och är registrerade i systemet) med eventuell uppmaning och information.

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.

Alternativa kanaler

Vid händelse där vi inte kan använda våra ordinarie kanaler använder vi oss av budskapsförmedlare inom krissamverkan Kronoberg. Exempelvis om almhult.se inte går nå under en kris kan information från Älmhults kommun finnas på andra aktörers webbplatser.

Vid behov kan även affischer användas vid informationspunkter. Affischerna som ska användas är förtryckta med allt utan budskapet, så invånaren känner igen Älmhults kommun som avsändare.

VMA – Viktigt meddelande till allmänheten

VMA 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

- Informationsmeddelande
- Varningsmeddelande

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. höga flöden, vädervarningar, skogsbränder och större trafikolyckor.

Roller

Vid en kris består kommunikationsfunktionen av nedanstående roller. Hur många personer som kallas in beror på krisens omfattning och art. Vid en mindre kris kan vissa funktioner slås samman och hanteras av samma person. Kommunikationschef ansvarar för att rollerna fördelas.

Kommunikationsfunktionen i krisledningen

När krisledning aktiveras går kommunikationschefen, eller dennes ersättare, in i staben och representerar kommunikation. Kommunikationsfunktionen initierar och leder kommunikationsavdelningen samt samordnar kommunens övergripande informationsinsatser.

Krisledningen rapporterar i WIS för att samverka och dela lägesbild med andra aktörer i länet.

Koordinator

Koordinatorn är länken mellan krisledningen, kommunikationsgruppen och servicecenter. Koordinerar arbetet och prioriteringar i kommunikationsgruppen utifrån krisledningens riktning. Ansvarar för att servicecenter har uppdaterad information.

Analys och lägesbild

Bevakar rapporteringen om händelsen främst ur ett lokalt och regionalt perspektiv, men i vissa fall även nationellt och globalt. Följer sociala medier och traditionella medier samt bevakar nyheter och pressträffar från myndigheter och andra aktörer. Fångar upp frågor, reaktioner och uppfattningar i syfte att fånga upp kommunikationsbehov internt och externt och skapa en kommunikativ lägesbild.

Presskontakt

Ansvarar för mediekontakter och stödjer utsedda talespersoner. Samordnar och förbereder pressmeddelanden och andra pressaktiviteter, ansvarar för att uppdatera "frågor och svar".

Externkommunikation

Skapar inlägg och innehåll i kommunens egna externa kanaler för att förmedla budskapen och sprida krisinformationen vidare. Bevakar och hanterar inkommande kommentarer och meddelanden.

Internkommunikation

Skapar inlägg och innehåll i kommunens interna kanaler för att förmedla budskapen och sprida krisinformationen vidare. Stöttar chefer i deras kommunikation till medarbetare. Bevakar och hanterar interna frågor.

Servicecenter

Hanterar inkommande samtal och meddelanden genom att svara på frågor utifrån samordnade budskap, koppla vidare samtal internt eller hänvisa till inblandade myndigheter. Servicecenter ska snabbt kunna starta upp även utöver ordinarie öppettider samt arbeta på andra platser utifrån behoven. Servicecenter sammanställer frekventa frågor och vidarebefordrar dessa till funktionen Koordinator.

Uppföljning och dokumentation

Huvuddragen i kommunikationsarbetet dokumenteras löpande. Kommunikationschefen ansvarar för att i efterhand följa upp och utvärdera kriskommunikationen för att ta tillvara erfarenheter och stärka kommunens krisberedskapsförmåga.