

Planen för kriskommunikation är en del av kommunens styrdokument inom krisberedskapsområdet men kan användas vid händelser där kommunens krisledning inte aktiveras.

Plan för kriskommunikation

Vid extraordinära händelser
och/eller större
samhällsstörningar

Anna Nilsson, beredskapssamordnare
Nadja Vuorinen, informatör

Innehåll

Kriskommunikationsplan för Norbergs kommun	2
Vad är kriskommunikation?	2
Mål för Norberg kommuns kommunikation vid kriser.....	2
Definitioner.....	3
Ledning och organisation.....	3
Talespersoner i kommunens krisledning.....	3
Krisledningsnämnden.....	3
Kommunikationsarbete vid kriser.....	4
I inledningsskedet	4
Målgrupper och kanaler	4
Ge specifik information till avgränsade grupper.....	5
Informationsplatser	5
Rakel	5
Växeln.....	5
Upplysningscentral	5
NVK-Felanmälan.....	6
Ansvarsfördelning: Felanmälan och Växel.....	6
Omvärldsbevakning.....	6
Samverkan med andra aktörer	6
Viktigt meddelande till allmänheten, VMA	7
Samordna information med andra aktörer i VMA-systemet.....	8
Bilaga – Checklista för kriskommunikationsarbetet.....	9
Bilaga - Riktlinjer vid presskonferens.....	11
Bilaga - VMA	12
Behörighet att begära sändning av VMA	12
Hur går det till?	12

Kriskommunikationsplan för Norbergs kommun

Norbergs kommun ansvarar för att informera sina kommuninvånare vid en extraordinär händelse eller samhällsstörning. Den här planen beskriver hur informationsarbetet skall utformas och hur organisationen skall vara uppbyggd samt vilka resurser som krävs för att informationsverksamheten ska fungera vid extraordinära händelser. Planen baseras på att information ska kunna ges dygnet runt vid behov.

Planen antas av kommunstyrelsen och revideras minst en gång per mandatperiod, eller vid behov. Beredskapssamordnaren tillsammans med informatören ansvarar för att detta blir gjort. Bilagorna uppdateras vid behov och för detta ansvarar beredskapssamordnaren och informatören gemensamt. Mindre revideringar kan godkännas av kommunchefen.

Vad är kriskommunikation?

Kriskommunikation handlar om att hantera bilden av en kris, inte att hantera krisen i sig. En kris innebär ett stort behov av information, hos inblandade, allmänhet och media. Ansvariga, inblandade och utomstående får och skaffar sig olika bilder av det som inträffat. Människor tolkar och berättar om vad som hänt, rykten sprids, media rapporterar etc. Händelseförloppet kan vara snabbt vilket kan göra det svårt att samla in fakta, och det i sin tur gör att felaktiga uppgifter kan cirkulera. En kris kännetecknas också av komplexitet och osäkerhet. Därför är det ytterst viktigt att Norbergs kommun arbetar professionellt med information och kommunikation vid kriser.

Mål för Norberg kommuns kommunikation vid kriser

Kriskommunikation ska:

- Bidra till att minimera skador på människor, djur, natur och miljö samt den egna organisationen.
- Medverka till att Norbergs kommun så snart som möjligt återgår till ett normalt läge.
- Vara utformad på ett sådant sätt att kommunen framstår som trovärdig, öppen, tillgänglig, snabb och tydlig.

Vid svåra påfrestningar på samhället ska kommunens information:

- lämnas snabbt
- vara korrekt och entydig
- vara lättbegriplig och upprepas
- vara målgruppsanpassad
- värna de drabbade

Kommunens krisledning ansvarar för ledning och samordning av den kommunala informationen, externt som internt. I övrigt följs Norberg kommuns informationspolicy.

Definitioner

Särskild händelse är en händelse som avviker från det som betraktas som normalt. Den ”stör vardagen” och kräver snabba insatser och beslut. Den skapar ofta ett stort intresse från allmänhet och media.

Extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för allvarlig störning och kräver skyndsamma insatser. Den skapar ett stort intresse från allmänhet och media. I denna plan används samlingsbegreppet ”kris” för såväl särskilda händelser som extraordinära händelser.

Ledning och organisation

Krisledningsgruppens chef eller dennes ersättare beslutar om krisen är av den omfattningen att kommunikationsplanens organisation bör igångsättas. Denne fattar beslut om när och hur planen ska tillämpas. Kriskommunikationsplanen kan användas vid alla typer av samhällsstörningar även vid händelser som inte kräver att kommunens krisledning sammankallas.

- Om händelsen endast omfattar räddningstjänst ansvarar Södra Dalarnas Räddningstjänstförbund (SDR) för informationshanteringen.

Talespersoner i kommunens krisledning

Utsedda talespersoner i kommunens krisledning är:

- Kommunchef
- Krisledningsgruppens chef eller dennes ersättare
- Ansvarig förvaltningschef eller verksamhetschef, beroende på händelse
- Informatör

Krisledningsnämnden

Krisledningsnämnden kommer inte att sammankallas i alla händelser som kan komma att vara aktuella för behov av kriskommunikation i kommunen. Krisledningsnämndens roll och ansvar inom kommunens kriskommunikation är begränsad till de beslut som tas i nämnden där det är krisledningsnämndens ordförande som bör uttala sig.

Kommunikationsarbete vid kriser

Även om en kris kan tyckas vara liten kan bilden av händelsen bli stor. Därför krävs ett strategiskt och väl planerat kriskommunikationsarbete. Planen gäller för såväl intern som extern kommunikation.

I inledningsskedet

1. Bemanna informationsenheten/krisledningsgrupp

Beslut ska tas i krisledningsgruppen om kriskommunikationsarbetet ska initieras.

2. Analysera situationen och informationsbehovet

- vad vi behöver och kan informera om
- hur händelsen kan tänkas uppfattas
- vilka informationsbehov som kan tänkas uppstå
- vilka målgrupper som ska prioriteras
- vilka kanaler som är bäst lämpade

3. Gå ut med en första information

Så snart det är möjligt ska vi gå ut med information om händelsen, även om det inte finns så mycket att berätta. Webbplatsen, upplysningscentralen, våra egna sociala medier samt media (presskonferens eller pressinformation) är de första kanalerna. Om det inte finns något annat att informera om ska vi berätta att vi vet att krisen inträffat, vem som ansvarar för krishanteringen, när ytterligare information kan lämnas och var man kan få mer information.

4. Bemanna presscenter och en talesperson för media

Om krisledningsgruppen avgör så inrättas ett särskilt presscenter för att ge service till media. Plats och talesperson utses av krisledningsgruppen.

5. Omvärldsbevaka

Kontakta omkringliggande kommuner och myndigheter i syfte att föra dialog kring krisen och om gemensamma budskap kan utformas. Håll koll på vad media går ut med för budskap om händelsen. Upprätthåll och följ informationsutveckling i WIS.

Målgrupper och kanaler

Kommunens webbplats norberg.se är vår primära kanal för information. Webbplatsen är grunden för alla övriga informationskanaler. Några exempel på andra kanaler är: Media (pressinformation, presskonferens, meddelande i radio och TV) och särskilt Sveriges Radio P4 Västmanland, intranätet, sociala medier, samverkanorganens webbplatser (NVK), möten, särskild lokal för krisstöd, brev, flygblad, affischer, intern-TV, annonser. Basinformationen ska vara densamma oavsett kanal. Däremot kan man behöva ha mer eller mindre detaljerad information beroende på kanal och målgrupp.

Krisinformation.se är myndigheternas samlade informationssida som kan användas för att snabbt ta reda på myndigheternas budskap.

Ge specifik information till avgränsade grupper

Förutom allmän information som riktar sig till bredare grupper behöver vi ofta nå speciella grupper, med information som har betydelse enbart för dem. Det kan vara direkt inblandade, anhöriga, krispersonal eller politiker. De ska nås via riktade och särskilda kanaler och helst i det personliga mötet. Innehållet i denna specifika information ska samordnas med den generella informationen.

Informationsplatser

Biblioteket, före detta Folkets hus, (Järnvägsgatan 53) och Kärrgruvans skola (Kastenhofsvägen 6) användas som informationsplatser vid behov. Kommunen kan utse fler informationsplatser beroende på krisens omfattning.

Rakel

Rakelsystemet är infört på ledningsnivå med två terminaler samt att ytterligare sex terminaler kan åberopas från Avesta (2 stycken), Hedemora (2 stycken) och Fagersta (2 stycken).

Växeln

Kommunväxeln (0223-290 00) kan komma att belastas hårt vid en extraordinär händelse. Växeln med eventuell förstärkning (upplysningscentral) måste kunna ge tillförlitlig information och hänvisningar till allmänhet och andra som kontaktar kommunen via växeln. Växeln delas med Fagersta och Skinnskatteberg och är lokaliserad i Fagersta.

Kommunens växel är en del av informationsenheten och ska vid frågor från allmänheten lämna de upplysningar som meddelats från informationsgruppen. Betydelsefull information från allmänheten ska tas emot, antecknas och vidarebefordras till informationsgruppen. Inkommande samtal gällande registrering av skador på till exempel kommunens fastigheter hänvisas till NVK-Felanmälan (Se nedan).

Upplysningscentral

Upplysningscentralen är en utökning av växeln för att kunna hantera informationsbehovet vid en extraordinär händelse. Krisledningsgruppens chef avgör i samråd med **informatör** utifrån händelsens art och omfattning om upplysningscentralen bör påbörja sin verksamhet och i vilken omfattning detta bör ske. Upplysningscentralen består av medarbetare från Demokrati- och samhällsutvecklingssektorn.

NVK-Felanmälan

Felanmälan's telefonnummer 0223-445 50 är välkänt i kommunen och används för registrering av skador i kommunens fastigheter, på vatten- och avloppsledningar (utomhus), gator, vägar eller gatubelysning. Felanmälan kan komma att belastas hårt vid en kris. Telefonnumret till Felanmälan är tillgängligt vardagar på dagtid mellan kl. 07:00-16:00. Övrig tid nås jourhavande arbetsledare genom SOS Alarm på telefonnummer: 021-30 06 98.

Ansvarsfördelning: Felanmälan och Växel

- **Skadehantering**

All registrering och hantering av skador (Se Felanmälan) sker genom felanmälan. Inkommande samtal gällande all övrig information om händelsen hänvisas till kommunväxeln.

- **Information**

Kommunväxeln ansvarar för att ge information om händelsen. Inkommande samtal gällande uppkomna skador (Se Felanmälan) hänvisas till felanmälan.

Omvärldsbevakning

Vid en extraordinär händelse krävs personal som följer utvecklingen i TV, radio och övrig media för att informera krisledningen om hur händelsen framställs av utomstående.

Följ beskrivningen av krisen i medier (banda TV/Radio sändningar)

- följa hur händelseförloppet skildras i tidningsartiklar (dokumentera)
- aktivt använda informationssystemet WIS
- informationen ska sammanställas och förmedlas vidare till krisledningsgruppen regelbundet

Samverkan med andra aktörer

Samverkan med andra aktörer gällande kommunikation är en arbetsuppgift för informationsenheten med informatören som ansvarig. Hur samverkan kring kommunikationen i en händelse kommer att se ut beror på aktuella aktörer och kommunikationsbehovet i händelsen.

Viktigt meddelande till allmänheten, VMA

VMA står för Viktigt Meddelande till Allmänheten och är ett varningssystem för statlig och kommunal räddningstjänst. Syftet med systemet är att varna och informera allmänheten vid olyckor och då det finns risk för olyckor.

Myndighetsmeddelanden

Kommunens krisledning kan besluta att begära ett myndighetsmeddelande via Sveriges Radios sändningsledning. Ett myndighetsmeddelande är ett meddelande som inte uppfyller kraven för VMA men består av viktig samhällsinformation som behöver nå ut till medborgarna.

VMA - Viktigt meddelande till allmänheten

Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) är ett hjälpmedel för att varna och informera allmänheten i samband med olyckor och risker för olyckor. Kommuner har behörighet att sända informationsmeddelande vid extraordinära händelser.

Informationsmeddelande sänds utan krav på omedelbarhet för att förebygga eller begränsa skador på liv, hälsa, egendom eller i miljön. Allmänheten skall få ett klart besked om vad de ska vidta för åtgärder direkt och därefter få fortlöpande information om händelseutvecklingen.

Krisledningsgruppens chef bedömer behovet att begära sändning av viktigt meddelande till allmänheten. Kontakt tas med SOS Alarm för sändning av meddelandet.

Meddelandet bör innehålla kort och saklig information om:

- vad som hänt eller kan hända
- vad som utgör det akuta hotet mot liv, hälsa, egendom och miljö
- anvisningar om vad människor ska göra för att skydda sig
- vad allmänheten kan göra för att eventuellt underlätta räddningsarbetet

Utomhusvarningssystemet – VMA tyfoner

Utomhusvarningssystemet används för att meddela allmänheten i händelse av:

- VMA – viktigt meddelande till allmänheten
 - Signalen används för att varna allmänheten vid gasutsläpp, stor brand eller annan allvarlig olycka.
- Flyglarm
- Beredskapslarm
- Faran över

Kanaler för varning av allmänheten, VMA

Ett viktigt meddelande till allmänheten skickas ut efter begäran av behörig, till exempel räddningschef/räddningsledaren i kommunal räddningstjänst.

Räddningsledaren kan välja i vilka kanaler ett VMA ska sändas. Meddelandet går alltid ut i den lokala P4-kanalen och i SVT's kanaler. Räddningsledaren kan välja om tyfonerna ska användas och att varningen skickas till invånarna i kommunen via talmeddelande till fasta telefoner och/eller SMS-utskick till mobiltelefoner.

Kommunen kan vid en begäran att sända ett VMA Informationsmeddelande välja om meddelandet även ska sändas via talmeddelande till fasta telefoner och/eller SMS-utskick till mobiltelefoner.

Samordna information med andra aktörer i VMA-systemet

Följande radio- och TV-företag har träffat, en överenskommelse med Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) om villkoren att finnas med som aktör i VMA-systemet:

- Sveriges Radios FM-kanaler
- Sveriges Television
- Sveriges Utbildningsradion
- TV4
- Kanal 5
- Kanal 9

Bilaga – Checklista för kriskommunikationsarbetet

Vad har inträffat?

- Vad har hänt?
- Vilka är inblandade?
- När och var hände det?
- Vad händer nu?
- Vem är ansvarig?
- När får vi information/vidare information?

Vilka behöver ha information?

- Ledning (tjänstemän, politiker)
- Inblandade
- Anhöriga och kamrater
- Media
- Medarbetare
- Växel
- Allmänhet
- Andra?

Hur och var når vi ut?

- Webbplats
- Sociala medier
- Media
- Möten
- Telefon
- Rakel
- E-post
- 11313
- Intranät
- Andra kanaler?

Dokumentera!

- Ta skärmdumpar
- Gör minnesanteckningar
- Dela din information
- Gör en överblick över situationen
- För loggbok

Tips!

Sök fakta från säkra källor. Spekulera inte eller ge för tidiga löften. Ta reda på rykten; snacket på stan, i sociala medier och via mobiler är i full gång. Ta reda på vad media redan berättat och fundera över hur de kommer att vinkla händelsen.

Tips!

Många ”vet” redan mycket. Förmedla därför snabbt korrekt information. Att informera om att man inte har någon information är också information: Tystnad ger sken av att man döljer något. Bjud tidigt in till möte med närmast berörda. Förse ledningen med fakta, mediebilder och rykten. Interninfo är viktigt – de anställda tar också information vidare. Lyssna, besvara och ta tillvara på inkommande frågor och information. Bjud tidigt in till pressinfo.

Tips!

Tänk också på att alla som uttrycker sig tvärsäkert har inte alltid rätt – dubbelkolla alltid källan och kom ihåg att alltid rätta till misstagen om felaktig information gått ut.

Tips!

Se till så att någon håller reda på loggföringen under krisens gång. Befinner du dig i krisens centrum? Se till så att någon för logg när medarbetare kommer och går, detta för att vi ska ha koll på vart våra medarbetare är någonstans.

Håll ut och följ upp!

Fyll på med information utifrån nya fakta, inkommande frågor rykten, medieinslag mm. Följ upp och utvärdera informationsinsatser (kanaler, innehåll, rutiner, ansvar, etc.) – löpande och direkt efter den ”värsta krisen”.

Avveckling

När krisens kulmen har passerat bör informationsaktiviteterna trappas ned gradvis, även om informationsbehovet troligtvis fortsätter att vara stort en tid efter krisen. Lång tid efter en kris, vid en ”årsdag” eller liknande, kan informationsbehovet öka på nytt.

Uppföljning

En skriftlig uppföljning av kriskommunikationsarbetet bör genomföras inom två veckor efter krisledningsgruppens avveckling, för att samla in värdefulla erfarenheter om vad som gick bra och vad som gick mindre bra i informationsaktiviteterna.

Innehåll information (vad vill människor veta?):

- Datum, tidpunkt och avsändare
- Vad har hänt och varför?
- Vilka som drabbats och konsekvens. Ev. hur många och symtom.
- Vad vi gör nu?
- Vad kan den enskilde göra?
- Informera om talesperson och hur denne kan nås.
- Berätta när nästa information kommer och hur.

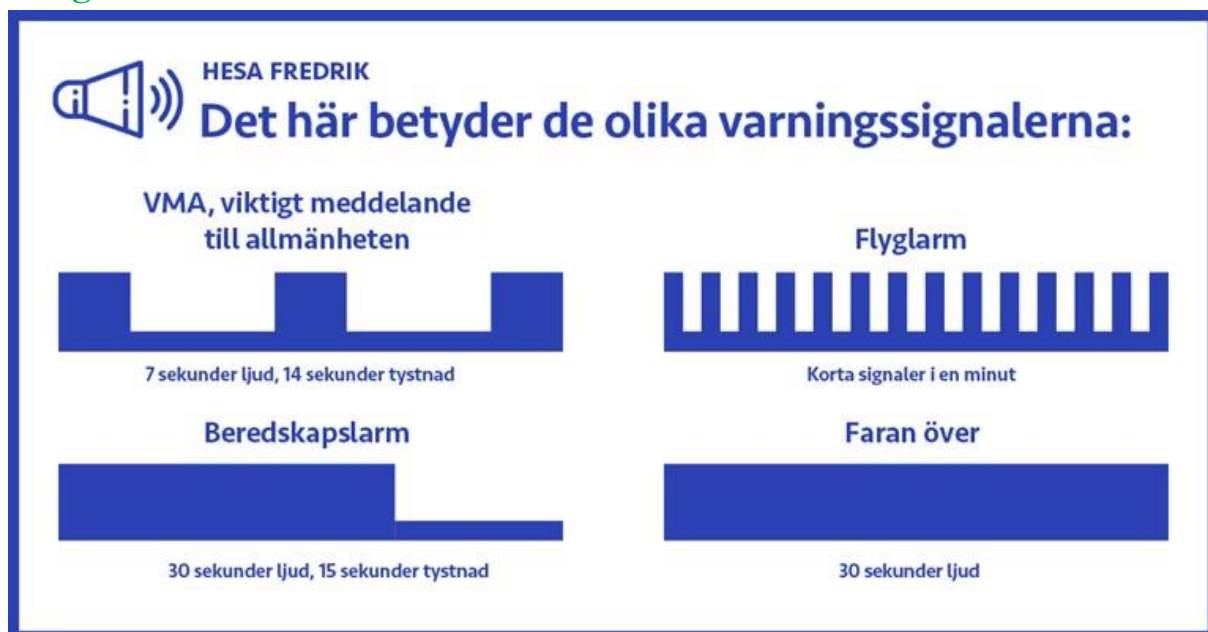
Kontakt med media sköts framför allt av pressansvarig eller ansvarig chef

- Notera journalistens namn och uppdragsgivare.
- Tänk efter innan du svarar. Säg aldrig ”inga kommentarer”.
- Håll dig till fakta.
- Utgå från att alla samtal är intervjuer och spelas in.
- Om du inte kan svara, be att få återkomma. Och håll ditt löfte!
- Alla som svarar på medias frågor ska kommunicera överenskommet budskap.
- Håll dig inom ditt ansvarsområde.
- Skyll inte ifrån dig. Om någon begått misstag, förklara hur vi vill rätta till det.
- Lova ingenting, lämna inga garantier och var inte kategorisk.
- ”Off the record” existerar inte. Diskutera aldrig sekretessbelagd information. Det gäller även småpratet före och efter intervjun.

Bilaga - Riktlinjer vid presskonferens

- Starta presskonferensen på utsatt tid och meddela när presskonferensen ska vara avslutad.
- Presentera de medverkande
- Räddningsledaren inleder med kort sammanfattning och orientering om läget. Använd om möjligt audiovisuella hjälpmedel (OH, video, dator och så vidare)
- Avsätt tid för frågor. Ge möjlighet för TV/radio att göra separata intervjuer efter presskonferensen
- Kom överens med medierna om eventuell ny presskonferens
- Meddela plats för eventuell ny presskonferens
- Vid allvarliga olyckor/katastrofer där informationsbehovet bedöms bli långvarigt är det fördelaktigt att upprätta ett presscentrum.
- Se till att informationen som lämnas är samordnad med andra myndigheters och aktörers information.

Bilaga - VMA



Figur 1. Bild över de olika varningssignalerna i VMA-systemet. Bilden hämtad från SOS Alarms hemsida.

Behörighet att begära sändning av VMA

Kommunen har behörighet att begära sändning av ett informationsmeddelande vid en extraordinär händelse. Räddningschef/räddningsledare för kommunal räddningstjänst har behörighet att begära sändning av ett varningsmeddelande.

- Ett informationsmeddelande kan sändas ut för att förebygga eller begränsa skador på liv, hälsa, egendom eller i miljön.
- Ett varningsmeddelande sänds genast när det finns en omedelbar risk för skada på liv, hälsa, egendom eller i miljön.

Hur går det till?

1. Den som bestämt sig för att begära sändning av meddelande tar kontakt med regional SOS-central (räddningstjänsten kan vara behjälplig med detta)
2. SOS-centralen vidarebefordrar meddelandet till Sveriges Radios sändningsledning.
3. Sändningsledningen har ansvar för att sända meddelandet i SR:s FM-kanaler och förse medverkande TV-bolag med underlag för texttrensning i respektive kanal.

Sveriges Radios meddelande sänds med automatik i den privata lokalradion!

