

Kriskommunikationsplan för Kungsörs kommun

Antagen av kommunfullmäktige 2017-04-10, § 71



KS-handling nr 15/2017

Planen ersätter tidigare plan antagen av kommunfullmäktige 2012-09-10, § 83

Innehåll

1	Kommunikationsplan för Kungsörs kommun	4
1.1	Mål med kriskommunikationen.....	5
1.2	Målgrupper.....	5
1.3	Talespersoner	6
2	Organisation och resurser	7
2.1	Kriskommunikationschef	7
2.2	Redaktion.....	8
2.3	Pressvärd	8
2.4	Upplýsningscentral	8
2.5	Samverkan i länet	9
3	Kanaler	10
3.1	Externa	10
3.2	Interna	10
3.3	För samordning och kommunikation med andra myndigheter	10
4	Utvärdering och övning	12
4.1	Övning.....	12

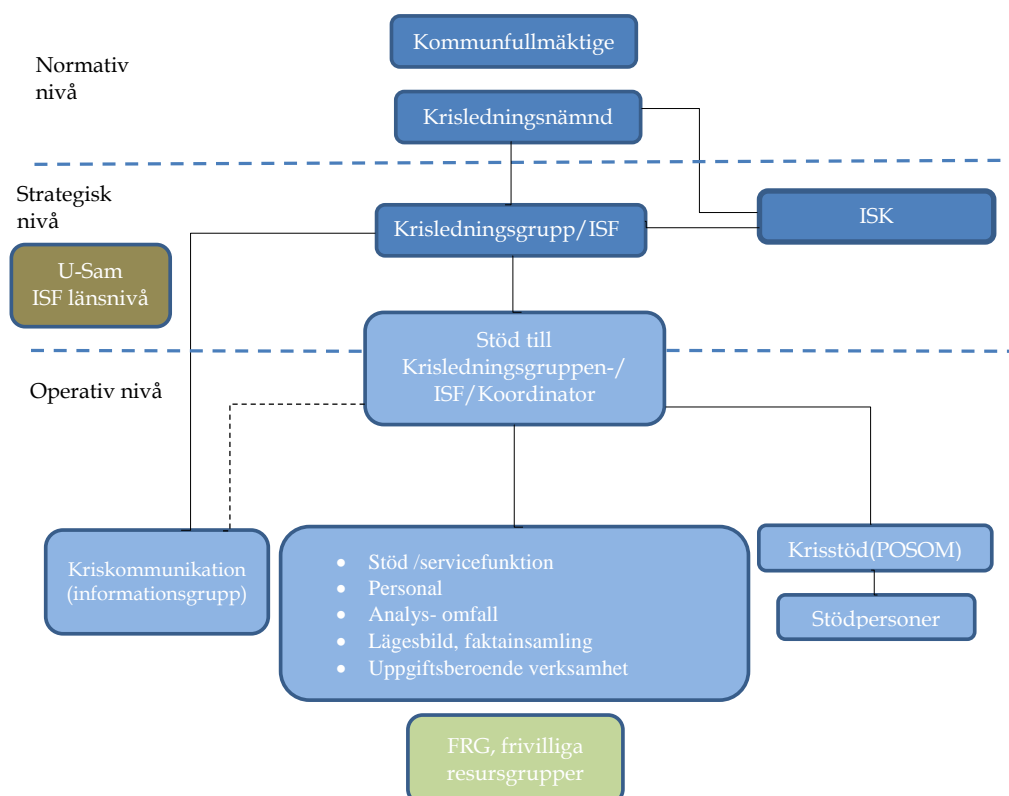
1 Kommunikationsplan för Kungsörs kommun

Kommunens kommunikation ska i samband med en olycka, samhällsstörning eller extraordinär händelse ge korrekt information, snabbt och på ett så målgruppsanpassat sätt som möjligt.

Kriskommunikationsplanen, eller delar av den, kan också användas i situationer då verksamheter på något sätt är utsatta för hårt tryck eller av andra skäl behöver förstärkt och intensifierad kommunikation.

Kommunens interna och externa information samordnas av kriskommunikationsgruppen. Räddningstjänstens information som berör kommuninvånarna samordnas med kommunens övriga information.

Kriskommunikationsplanen kompletterar Krishanteringsplanen i Kungsörs kommun och ska vara ett konkret stöd i kommunikationsarbetet. Krishanteringsplanen ska ge vägledning och stöd för den övergripande krishanteringsorganisationen som består av krisledningsnämnd, inriktning- och samordningskontakt (ISK), krisledningsgrupp/ inriktning och samordningsfunktion (ISF), ISF stöd, krisstöd och informationsgrupp, se bild nedan.



Kriskommunikationsplanen ska efter aktivering

- ge stöd till en gradvis nedtrappning, så att kommunen fortfarande är handlingskraftig om händelsen skulle blossa upp igen eller övergå i ett nytt skede
- ge stöd till utvärdering av kriskommunikationsarbetet, bland annat dokumentation av förlopp, insatser och erfarenheter.

Kriskommunikationsplanen ska i vardagen

- ge stöd till kommunikativ riskhantering i händelser som kan leda till kris

1.1 Mål med kriskommunikationen

Kommunens information ska

- lämnas snabbt
- vara korrekt, tydlig och entydig
- vara lättbegriplig, upprepas och följas upp
- vara målgruppsanpassad
- värna de drabbades integritet
- använda och hänvisa till relevanta kanaler

De riktlinjer som är vägledande för kommunens informationsarbete i vardagen ska även vara det vid kris, se Kungsörs kommuns informations- och kommunikationspolicy.

1.2 Målgrupper

- drabbade
- allmänhet (här ingår exempelvis föreningslivet)
- medarbetare
- näringsliv
- samverkande organisationer
- media

Förutom allmän information som riktar sig till bredare grupper behöver vi ofta nå speciella grupper med information som har betydelse enbart för dem. Innehållet i denna specifika information ska samordnas med den generella informationen.

Det är av största vikt att kommunens medarbetare får kontinuerlig information. Den interna informationen är avgörande för en effektiv kriskommunikation. Bristfällig eller motstridig intern information kan leda till försvagad krishantering och, i värsta fall, förtroendekris.

1.3 Talespersoner

Kommunchef, förvaltningschefer, förtroendevalda, medarbetare med expertkunskaper inom aktuellt område och andra nyckelpersoner ska kunna agera talespersoner. Kris-kommunikationschefen utser talespersoner i samråd med krisledningsgruppen eller berörd verksamhet. Vi ska eftersträva att talespersoner har fått utbildning i att möta media.

Detta innebär inte någon inskränkning i den grundlagsfästa meddelar- och yttrandefriheten som ger medarbetare möjlighet att uttrycka sin personliga åsikt i samtal med media.

2 Organisation och resurser

Kriskommunikationschefen ansvarar för ledning och samordning av kommunens interna och externa kriskommunikation. Kommunchefen beslutar om kriskommunikationsplanens organisation ska sättas igång. Kommunchefen fattar även beslut om kriskommunikationsgruppen ska förstärkas med extra resurser utöver befintlig organisation.

Kriskommunikationschefen beslutar om delar av kriskommunikationsplanen ska aktiveras.

De olika funktionerna är

- kriskommunikationschef
- redaktion
- pressvärd
- upplysningscentral

2.1 Kriskommunikationschef

Kriskommunikationschef ingår i krisledningsgruppen och svarar för att

- samordna och leda kommunikation- och informationsverksamheten
- se till att informationsgruppen som helhet och i sina delar har rätt bemanning
- om ISF-stödet är aktiverat så samverkar kommunikationschef och koordinator, och stödjer varandra i de delar som behövs, se bild på sidan 4
- analysera behovet av kommunikativa insatser
- redaktionen får den information den behöver för att fullgöra sina uppgifter
- upplysningscentralen får den information som gruppen behöver för att informera allmänheten
- växeln blir informerad regelbundet
- media ges en god service
- i samråd med kommunchefen avgöra om ett presscenter ska inrättas
- kriskommunikationsplanen hålls aktuell (Enklare revidering kan göras utan att planen på nytt måste antas av kommunfullmäktige)
- utvärdering sker efter avslutad händelse

Kriskommunikationschefen utser kriskommunikationsorganisationen i samråd med berörd förvaltningschef. Vid en skarp händelse har kriskommunikationschefen rätt att ta i anspråk de resurser som överenskommit och behövs.

I övrigt ansvarar kriskommunikationschef för att kommunen finns representerad i länets krisinformationsgrupp, och samordnar träffar och utbildningar för de olika funktionerna.

2.2 Redaktion

Redaktionen svarar främst för att

- ta fram och publicera information på kommunens webbplats, intranät, Facebooksida, i WIS (Webbaserat Informationssystem, se sidan 11), pressmeddelanden och andra aktuella informationskanaler
- omvärldsbevaka
- dokumentera kommunens kommunikationsinsatser och beslut som rör kommunikationsområdet

Redaktionen lokaliseras i närhet av krisledningsgruppen.

2.3 Pressvärd

Pressvärden ansvarar främst för att

- ordna lokaler och eventuell utrustning för presskonferenser och presscenter
- förmedla medias önskemål, exempelvis om intervjuer, till kriskommunikationschef.

Pressfunktionen lokaliseras på lämpligt ställe anpassat efter krisens art och plats.

2.4 Upplysningscentral

Huvuduppgiften för upplysningscentralen är att informera allmänheten via telefon. Direktnummer till upplysningscentralen är 0227-60 01 10.

Upplysningscentralen ska

- besvara frågor från allmänheten via telefon
- hänvisa samtal från anhöriga om saknade, skadade och omkomna till sjukvård och polis
- ta emot, och helst skriftligt, vidarebefordra upplysningar från allmänheten till kriskommunikationschefen

Var upplysningscentralen lokaliseras beror på händelsens art men inriktningen är att den sitter nära övriga informationsfunktioner.

2.5 Samverkan i länet

För att minska sårbarheten och säkerställa en fungerande kriskommunikation kan kommunikationskompetens lånas in från Arboga, Köping och VMKF (Västra Mälardalens Kommunalförbund).

Planerad samverkan finns även upprättad inom Västmanland genom U-Sam, där Länsstyrelsen, Länets kommuner och Räddningstjänstförbund, Polismyndigheten, Region Västmanland, SOS Alarm, Sveriges Radio Västmanland och Försvarsmakten ingår. En viktig uppgift är att förmedla enstämig information till allmänhet och media via det krisinformatörsnätverk som är kopplat till U-sam.

Krisinformatörsnätverket kan aktiveras när någon av deltagarna i nätverket upplever ett behov av samordnad kommunikation om en händelse eller behöver råd och stöd inför eller under en händelse.

3 Kanaler

3.1 Externa

- Kommunens webbplats www.kungsor.se
- Kommunens officiella Facebooksida
- Pressinformation till media
- Sveriges radio P4 Västmanland
- Upplysningscentralen, upprättas efter beslut av kommunchef och kommunikationschef
- Informationsblad, flygblad, dörrknackning med mera
- Informationsplatser, se nedan
- För information på andra språk anlitas Västmanlands Tolkservice. Utanför tjänstetid kan tolkhjälp begäras via SOS Alarm.
- Krisinformation.se
- 11313
- VMA - Viktigt meddelande till allmänheten, se sidan 11

3.2 Interna

- Intranät
- Möten
- E-post
- Telefon

3.3 För samordning och kommunikation med andra myndigheter

- Telefon
- E-post
- WIS
- Rakel - i situationer när telefon eller datakommunikation inte fungerar

Informationsplatser

Vid behov sprids information även via särskilda informationsplatser. Detta sker i samarbete med FRG (Frivillig ResursGrupp).

I Kungsörs kommun är följande platser informationsplatser:

- Biblioteket
- Björskogsskolan i Valskog
- Granhammars bygdegård
- Torpa bygdegård

Kommunen kan utse fler informationsplatser om så krävs.

WIS – webbaserat informationssystem

WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem framtaget för att underlätta informationsdelning mellan aktörerna i det svenska krishanteringssystemet före, under och efter en kris. WIS tillhandahålls av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Med WIS kan aktörerna dela ledningsinformation med varandra för att snabbt få en samlad lägesbild vid en kris.

Viktigt meddelande till allmänheten (VMA)

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 en samhällsstörning.

Kommunchefen 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

4 Utvärdering och övning

Efter en händelse där delar av eller alla informationsfunktioner har varit verksamma ska arbetet utvärderas. Kriskommunikationschefen tar initiativ och ansvarar för att utvärderingen kommer till stånd.

Exempel på utvärderingsaktiviteter

- insamling av material
- intervjuer av egen personal och samverkande
- analys av genomfört arbete och förslag till eventuella förbättringar
- genomföra beslutade ändringar i planer, åtgärdslistor, övningar med mera.

4.1 Övning

Informationsfunktionerna ska övas och utbildas varje mandatperiod. Kriskommunikationschefen ansvarar för att utbildning och övning genomförs. En planering för utbildning och övning ska finnas för varje mandatperiod med översyn inför varje nytt kalenderår.