

Kommunikationsplan vid kris och höjd beredskap

Antagen av kommunfullmäktige 2019-09-16, § 130



Planen ersätter tidigare plan antagen av kommunfullmäktige 2017-04-10, § 71

Innehåll

1	Kriskommunikation i Kungsörs kommun	4
1.1	Syfte	4
1.2	Mål med kriskommunikationen.....	5
2	Organisation och resurser	6
2.1	Kriskommunikationschef	6
2.2	Redaktionsansvarig	7
2.3	Redaktion.....	7
2.4	Pressvärd	7
2.5	Upplysningscentral	7
2.6	Talespersoner	8
2.7	Samverkan i länet	8
3	Målgrupper och kommunikationskanaler	9
3.1	Målgrupper.....	9
3.2	Externa kommunikationskanaler	9
3.3	Interna kommunikationskanaler.....	10
3.4	För samverkan och kommunikation med andra myndigheter.....	10
4	Utvärdering och övning	12
4.1	Övning.....	12

BILAGA 1: Rutin för upprättande av upplysningscentral

BILAGA 2: U-sam rollkort

BILAGA 3: Utvärderingsmall

BILAGA 4: Checklistor för lägesrapport och budskapsformulering

1 Kriskommunikation i Kungsörs kommun

1.1 Syfte

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

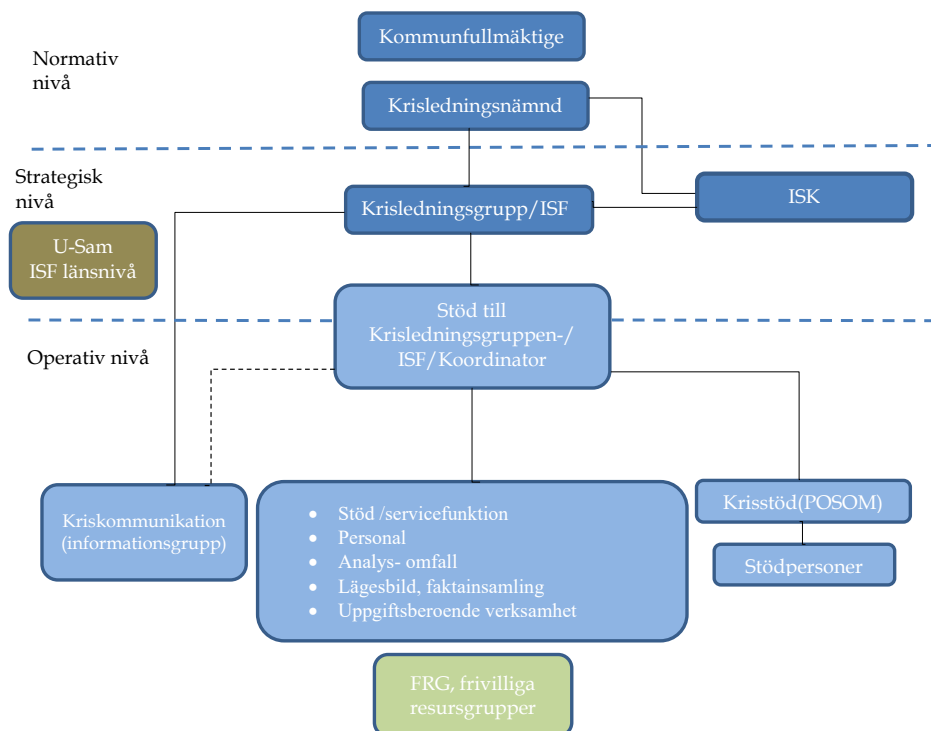
Kriskommunikationsplanen, eller delar av den, kan också användas i alla slags situationer då delar av verksamheten, eller hela verksamheten efterfrågar kriskommunikationsstöd.

Kommunens information samordnas av kriskommunikationsgruppen. Övriga aktörers (t.ex. räddningstjänsten) 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. Se figur 1 nedan.

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



Figur 1: Kommunens krishanteringsorganisation

1.2 Mål med kriskommunikationen

Kommunens information ska

- vara snabb
- vara korrekt och öppen
- vara i klarspråk, upprepas och följas upp
- vara målgruppsanpassad
- värna de drabbades integritet
- hänvisa till relevanta kommunikationskanaler

2 Organisation och resurser

Kommundirektören beslutar när kriskommunikationsgruppen ska sättas igång. Kommundirektören fattar även beslut om gruppen ska förstärkas med extra resurser. Vid behov finns även kriskommunikationsnätverk i Västmanland.

Sätts kriskommunikationsgruppen igång övergår kommunens kommunikatör till att fungera som kriskommunikationschef. Kriskommunikationschefen ansvarar för ledning och samordning av kommunens kriskommunikation. Till hjälp används checklistor för lägesrapport och budskapsformulering som återfinns i bilaga 4.

Kriskommunikationsgruppen består av:

1. Kriskommunikationschef
2. Redaktionsansvarig
3. Redaktion
4. Pressvärd
5. Upplysningscentral

2.1 Kriskommunikationschef

Kriskommunikationschefen ingår i krisledningsgrupp/ISF och svarar för att:

- samordna och leda kommunens kriskommunikation
- om krisledningsgrupp/ISF är aktiverad samverkar kommunikationschef och koordinator, och stödjer varandra i de delar som behövs, se figur 1
- analysera behovet av kommunikativa insatser
- redaktionsansvarig och redaktionen får den information de behöver
- media ges en god service och får information utifrån de uppgifter krisledningsgruppen beslutat om
- i samråd med kommundirektören avgöra om ett presscenter ska inrättas
- att kriskommunikationsplanen efterföljs
- utvärdering sker efter avslutad händelse.

Kriskommunikationschefen utser kriskommunikationsgruppen i samråd med berörda förvaltningschefer. Vid en skarp händelse har kriskommunikationschefen rätt att ta i anspråk de resurser som behövs.

Kriskommunikationschefen ansvarar också för att

- kommunen finns representerad i länets kriskommunikationsnätverk
- samordna träffar och utbildningar

2.2 Redaktionsansvarig

Redaktionsansvarig ansvarar bland annat för att

- fördela och samordna redaktionens arbete
- återkoppla kontinuerligt om aktuell situation och insatser till kriskommunikationschefen.

2.3 Redaktion

Redaktionen ansvarar bland annat för att

- producera och publicera information i kommunens olika kommunikationskanaler
- omvärldsbevaka
- regelbundet informera upplysningscentral och växel
- dokumentera kommunens kommunikationsinsatser och beslut som rör kommunikationsområdet.

Redaktionsansvarig och redaktion lokaliseras i anslutning till krisledningsgruppen.

2.4 Pressvärd

Pressvärden ansvarar bland annat för att

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

Pressfunktionen lokaliseras på annan plats än krisledningsgruppen för att inte störa deras arbete.

2.5 Upplysningscentral

Huvuduppgiften för upplysningscentralen är att informera allmänheten via telefon. Direktnummer till upplysningscentralen är 0227-600110.

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.

Se bilaga 1 för hur upplysningscentralen aktiveras.

2.6 Talespersoner

Kommundirektör, förvaltningschefer, förtroendevalda samt medarbetare med expertkunskaper inom aktuellt område, och andra nyckelpersoner ska kunna agera talesperson. Kriskommunikationschefen utser talespersoner i samråd med krisledningsgruppen eller berörd verksamhet. Kommunen ska eftersträva att talespersoner har fått utbildning i att möta media.

Medarbetare har fortfarande rätt att som privatperson uttala sig utifrån den grundlagfästa meddelar- och yttrandefriheten.

2.7 Samverkan i länet

För att minska sårbarheten och säkerställa en fungerande kriskommunikation kan kommunikationskompetens lånas in från Arboga, Köping och VMKF.

Planerad samverkan finns även upprättad inom Västmanland genom U-Sam. Inom U-Sam finns ett kriskommunikationsnätverk som kan aktiveras när någon av deltagarna i nätverket upplever ett behov av samordnad kommunikation eller behöver råd och stöd.

I U-Sam ingår dessa organisationer:

- Länsstyrelsen
- Länets kommuner och Räddningstjänstförbund
- Polismyndigheten
- Region Västmanland
- SOS Alarm
- Sveriges Radio Västmanland
- Försvarmakten

Kriskommunikationsnätverket i Västmanlands län har tagit fram rollkort (se bilaga 2) som ska underlätta uppstarten av arbetet i kriskommunikationsgruppen och tydliggöra och prioritera vad som är viktigt. En funktion kan ha en eller flera roller, beroende på krisens art.

3 Målgrupper och kommunikationskanaler

3.1 Målgrupper

Identifiera vilka målgrupper som ska nås och anpassa kommunikationskanaler utifrån dessa. Viktiga målgrupper kan vara:

- Drabbade
- Medarbetare
- Allmänhet
- Samverkande organisationer
- Media

3.2 Externa kommunikationskanaler

Ordinarie:

- Kommunens webbplats
- Kommunens officiella Facebooksida
- Pressinformation till media

Övriga:

Kanal	Kort förklaring	När användas	Av vem
Informationsplatser	Kungsörs kommuns informationsplatser är: <ul style="list-style-type: none">• Biblioteket (Drottninggatan)• Björskogsskolan i Valskog• Granhammars bygdegård• Torpa bygdegård Kommunen kan utse fler informationsplatser beroende på händelse.	Vid behov	Kommunikatör

I övrigt kan informationsblad/dörrknackning etc. användas.

** För information på andra språk anlitas Västmanlands Tolkservice (021-13 13 00). Utanför tjänstetid kan tolkhjälp begäras via SOS Alarm.

3.3 Interna kommunikationskanaler

- Intranät
- Möten
- E-post
- Telefon
- Anslagstavlor på arbetsplatser

3.4 För samverkan och kommunikation med andra myndigheter

Ordinarie:

- Telefon
- E-post

Övriga:

Kanal	Kort förklaring	När användas	Av vem
WIS	WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem framtaget för att underlätta informationsindelning mellan aktörerna i det svenska kris-hanteringssystemet före, under och efter en kris.	Vid samverkan kring lägesbild. T.ex. U-sam/KAK	Kommunikatörer
Rakel	Rakel är ett system för radiokommunikation.	Ev. vid samverkan kring lägesbild. T.ex. U-sam/KAK	Kommunikatör/ Rakelansvarig
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 extraordinära händelser.	Kommundirektör bedömer behovet att begära sändning av viktigt meddelande till allmänheten. Kontakt tas med SOS Alarm för sändning av meddelandet.
113 13	Informationsnumret 113 13 bygger på samverkan med kommunerna som förser 113 13 med information att föra vidare till allmänheten.	För informationsspridning	Kommunikatör

Sveriges Radio P4 Västmanland		För informations spridning	Kommunikatör
Upplysningscentral	Se bilaga 1		Upprättas efter beslut från kommundirektör
Krisinformation.se	Under en kris ger Krisinformation.se allmänheten en översiktlig bild av vad som har hänt genom att sammanställa och sprida information från myndigheter, kommuner och andra aktörer.	För omvärldsbevakning/samarbete kring gemensam informations spridning.	Kommunikatör

4 Utvärdering och övning

Efter en händelse där delar av eller hela kriskommunikationsgruppen har varit verksam ska arbetet utvärderas. Kriskommunikationschefen tar initiativ och ansvarar för att utvärderingen genomförs. I bilaga 3 finns en mall för utvärdering.

4.1 Övning

Kommunikationsenheten ansvarar för att utbildning och övning genomförs i samverkan med beredskapssamordnare. En planering för utbildning och övning inom krishantering ska finnas för varje mandatperiod med översyn inför varje nytt kalenderår.