

Kriskommunikationsplan

2016-04-07

Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Grundprinciper.....	3
Syfte och mål.....	4
Strategi och ledord	4
Budskap	5
Målgrupper	5
Kanaler.....	6
Media.....	7
Organisation.....	7
Larmordning	8
Bilagor	10
Checklista: KiB.....	10
Checklista: Krisledningsgruppen, kommunikationschef.....	11
Checklista: Operativ kriskommunikationsgrupp.....	12

Inledning

Kriskommunikationsplanen är ett komplement till Österåkers kommuns *Riktlinjer för krishantering*. De beskriver hur Österåkers kommun kommunicerar vid kriser som störningar, allvarliga händelser, extraordinära händelser, höjd beredskap och krig.

Planen gäller för alla verksamheter i Österåkers kommun. Den kan också användas av kommunala bolag.

Grundprinciper

Det finns tre grundprinciper för det svenska krishanteringssystemet som också gäller för kriskommunikationen.

- **Ansvarsprincipen.** Ansvarsprincipen innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden ska ha det också under en krissituation.
- **Likhetsprincipen.** Under en kris ska verksamheten fungera på liknande sätt som vid normala förhållanden – så långt det är möjligt. Verksamheten ska också, om det är möjligt, skötas på samma plats som under normala förhållanden.
- **Närhetsprincipen.** Med närhetsprincipen menas att en kris ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga. Det är alltså i första hand den drabbade kommunen och det aktuella landstinget som ansvarar för insatsen. Först om de lokala resurserna inte räcker till blir det aktuellt med regionala och statliga insatser.

Därtill finns ytterligare två regler som styr den svenska krisberedskapen och hanteringen av extraordinära händelser:

- **Sektorsansvar** betyder att varje myndighet och organisation ansvarar för sitt eget verksamhetsområde.
- **Geografiskt områdesansvar** har kommunerna, länsstyrelserna och regeringen för samverkan mellan olika aktörer och samordning av arbetet vid kris.

Det innebär att kommunen har ansvar för att vid kriser samordna informationen och kommunikationen inom sitt geografiska område, samt ett sektorsansvar att informera och kommunicera om sin verksamhet.

Dessutom behöver kommunen samverka och samordna sitt arbete med räddningstjänsten, polisen, länsstyrelsen och andra myndigheter och frivilligorganisationer.

Syfte och mål

Syftet med Österåkers kommuns kriskommunikation är att stödja kommunens verksamheter och begränsa konsekvenserna för samhället.

Målet är att upprätthålla en god kommunikation och att målgruppernas behov av information tillgodoses under hela händelseförloppet.

Strategi och ledord

När en händelse inträffar kan det ibland vara svårt att avgöra om det handlar om en kris eller en händelse som kommer att utvecklas till en kris. Därför informerar vi hellre en gång för mycket än en gång för lite, i enlighet med grundprinciperna. Vid kriser blir många människor stressade och oroliga och ställer därför högre krav på information än normalt. Utebliven eller ofullständig information kan skapa förvirring, orsaka panik och ge upphov till ryktesspridning. Österåkers kommuns kriskommunikation ska därför vara snabb och effektiv, korrekt och entydig, samt tydlig och lättillgänglig.

Snabb och effektiv

Informationen från Österåkers kommun ska vara snabb och effektiv. Vi ska vara snabba, helst först, med att informera vid en kris för att få tolkningsföreträde och motverka ryktesspridning och oro. Information ska vara så fullständig som möjligt. Vi informerar om när vi kommer att återkomma med mer information. Information ska ges kontinuerligt även om något nytt inte har hänt.

Korrekt och entydig

Informationen från Österåkers kommun ska vara korrekt och entydig. Informationen ska bekräftas av sakkunnig tjänsteman eller annan ansvarig myndighet. Om vi inte vet mer informerar vi om det. För att undvika att flera versioner av samma information sprids använder vi webbplatsen som ett nav i vår digitala kommunikation, dit vi länkar vidare från andra digitala kanaler för fullständig information. Är vi inte ägare av krisen informerar vi och hänvisar vidare till ansvarig organisations webbplats.

Tydlig och lättillgänglig

Informationen från Österåkers kommun ska vara tydlig och lättillgänglig. Människor som är stressade kan ha svårare att ta till sig information är normalt. Informationen

ska därför vara begriplig och lätt att ta till sig för alla målgrupper. Genom att använda en bredd av kanaler, med hänsyn tagen till krisens räckvidd och allvarlighetsgrad, för att nå så många som möjligt.

Budskap

Vid en kris ska alltid följande punkter beaktas när budskapet formuleras:

- Vad har hänt? Beskriv händelsen kortfattat. Vad? När? Var? Vem/vilka? Varför? Hur? Om någon fråga inte kan besvaras ska det framgå varför.
- Beslut och åtgärder: Beskriv vilka beslut som har tagits och vilka åtgärder som har gjorts, i första hand kommunens beslut och åtgärder. Med vilka resurser genomförs åtgärderna?
- Konsekvenser och effekter: Beskriv förväntade konsekvenser och effekter av de åtgärder kommunen har vidtagit.
- Vad händer nu? Beskriv om möjligt vad kommunen ska göra i nästa steg.
- Hur länge? Uppskatta sluttid för händelsen och/eller för konsekvenserna av händelsen.
- Mer information: Berätta var man kan få mer information och när mer information väntas komma. Det kan vara vår webbplats, 113 13, eventuell upprättad upplysningscentral, en ansvarig person eller en annan myndighet.

Ta upp olika aspekter i rätt ordning:

1. Människors liv och hälsa.
2. Inverkan på omvärlden.
3. Inverkan på den egna organisationen.

Visa empati och medkänsla.

Målgrupper

Följande målgrupper kan vara viktiga att kommunicera med vid en kris.

Interna målgrupper

- Kommunledning
- Förtroendevalda
- Chefer
- Medarbetare

- Telefonväxel
- Reception
- Information Österåker

Externa målgrupper

- Allmänhet (invånare, besökare, företag)
- Privata utförare av kommunal verksamhet
- Media

Kanaler

Beroende på kris kan följande kanaler övervägas för kommunikationen.

- Telefon
- Mejl
- Chefswebb
- Intranät
- Webbplats
- Facebook
- Twitter
- Telefonväxel och reception
- Information Österåker
- Digitala anslagstavlor
- Viktigt meddelande till allmänheten, VMA
- Casus, Radio Stockholm
- Upplysningsnumret 113 13
- Krisinformation.se

Om befintliga kanaler inte kan användas eller om ytterligare kanaler behövs så kan särskilda informationsplatser upprättas, till exempel i kommunhuset, Information Österåker i Åkersberga centrum, en skola eller sporthall.

I dokumentet *Kriskommunikation i digitala kanaler* anges hur vi använder kommunens webbplats vid såväl mindre allvarliga som allvarliga händelser.

Media

Media är både en viktig målgrupp och kanal för oss. Genom att vara snabba att informera media om en kris bidrar vi till att den bild som ges om krisen blir korrekt. Genom media har vi också möjlighet att nå ut brett till allmänheten.

Vid extraordinära händelser är SVT och SR prioriterade medier. De har ett särskilt uppdrag och skyldighet att informera allmänheten vid en kris, och når snabbt ut till allmänheten genom VMA, viktigt meddelande till allmänheten. Genom ärendehanteringssystemet Casus kan vi snabbt nå ut med meddelanden på Radio Stockholm via Trafikredaktionen.

Kommunikationsenheten ansvarar alltid för att skriva pressmeddelanden och arrangera presskonferenser. Varje verksamhetsansvarig chef är normalt ansvarig för de mediakontakter som rör verksamheten. Vem som uttalar sig för kommunens räkning behöver dock bedömas från fall till fall. I normalläget är det verksamhetschefen eller en förtroendevald. Det kan också vara en sakkunnig handläggare. Vid kriser kan dock media kontakterna behöva hanteras av förvaltningschef och kommunikationschefen och ska då ske i samråd med kommunledningen. Alla mediakontakter ska rapporteras till förvaltningschef och kommunikationschefen.

Vid mediekontakter är följande viktigt att tänka på att:

- Vara artig och trevlig
- Ta den tid du behöver
- Lyssna in frågor
- Tänk efter innan du svarar
- Tala klarspråk
- Hålla dig till fakta – säg att du inte vet, kan eller får besvara frågan om så är fallet
- Hålla dig till ditt kunskapsområde
- Minnas att allt är ”on the record”
- Hänvisa till kommunikationsansvarig

Organisation

Kommunens organisation vid kriser ska spegla den ordinarie organisationen så långt möjligt.

Kommunens krisledningsgrupp är normalt densamma som kommundirektörens ledningsgrupp och Kommunstyrelsen är krisledningsnämnd.

Kommunikationsfunktionen utgörs huvudsakligen av kommunikationsenheten vid kommunstyrelsens kontor och bemannar också KiB, kommunikatör i beredskap.

Krisledningsnämnden

Krisledningsnämnden är inrättad av Kommunfullmäktige för ledning under extraordinära händelser och består av ledamöter ur Kommunstyrelsen.

Krisledningsgruppen

Krisledningsgruppen består av chefstjänstemän som bereder och verkställer beslut för krisledningsnämnden.

Kommunikationsfunktionen

Kommunikationsenheten ansvarar för informationen till allmänheten, kommunorganisationen samt till media.

Kommunikatör i beredskap, KiB

Kommunikatör i beredskap, KiB, ska säkerställa att kommunen har beredskap att dygnet runt informera allmänhet och kommunens medarbetare om allvarliga och extraordinära händelser som kan innebära att kommunen och dess invånare påverkas.

POSOM

POSOM (Psykologiskt och Socialt omhändertagande) har till uppgift att minska eller förhindra personliga kriser hos berörd allmänhet i samband med olyckor. POSOM är ett samarbete mellan polisen, Svenska kyrkan och socialtjänsten i Österåker. POSOM samordnas av socialchefen.

Larmordning

1. Säkerhetsstrateg larmar KiB. Om KiB larmas före säkerhetsstrateg, larmar KiB säkerhetsstrateg. Säkerhetsstrateg och KiB kommer överens om nästa steg.
2. Vid behov informeras kommundirektören.
3. Kommundirektören beslutar om krisledningsgrupp ska sammankallas och om krisledningsnämnd ska informeras.
4. Om krisledningsgrupp ska sammankallas, aktiveras kommunikationschef och operativ kriskommunikationsgrupp. Se checklista 2 och 3. Till dess att dessa är på plats är kommunikatör i beredskap aktiv.

Om krisledningsgrupp inte ska sammankallas, arbetar KiB vidare enligt

checklista 1. Vid behov görs avstämning med säkerhetsstrateg,
kommunikationschef och kommundirektör.

Bilagor

Checklista: KiB

Kommunikatör i beredskap, KiB, tjänstgör under en vecka i taget från måndag klockan 9.00. Om bytesdag inträffar på helgdag sker skiftet nästkommande vardag.

KiB ska svara på sin arbetsmobil skyndsamt, det vill säga alltid ha mobiltelefonen omedelbart tillgänglig och kontinuerligt kontrollera inkommande samtal, textmeddelanden och e-post.

KiB ska inom 1 timme kunna publicera information på kommunens interna och externa webbplats, samt sociala medier.

KiB ska inom 2 timmar kunna inställa sig till kommunens krisledningsplats, lokal Ruggen på plan 2 i Aleahuset, eller annan plats som bedömts nödvändig.

Vid allvarliga händelser ska KiB:

- ☐ Upprätta en enkel loggbok för att redogöra för vad som görs och när.
- ☐ Omvärldsbevaka medier och sociala medier.
- ☐ Formulera budskap.
- ☐ Initiera och informera växel, reception, Information Österåker, eventuell upplysningscentral.
- ☐ Uppdatera våra kanaler.
- ☐ Hantera medierelationer.
- ☐ Återkoppla till säkerhetsstrateg, kommunikationschef och kommundirektör eller krisledningsgruppen om den är aktiverad.

Checklista: Kommunikationschef i krisledningsgrupp

Krisledningsgruppen är normalt den samma som kommundirektörens ledningsgrupp. Samlingslokal för gruppen är Alceahuset, Ruggen.

- ☐ Kom överens om intervall för när gruppchef för operativa kriskommunikationsgruppen ska återrapportera.
- ☐ Besluta tillsammans med ordföranden om vem som håller krisledningsnämnden informerad och med vilken periodicitet.
- ☐ Fastställ talesperson/personer för den aktuella krissituationen: Vem uttalar sig för kommunens räkning?
- ☐ Fastställ övriga kontaktpersoner: Vart ska anhöriga, anställda, allmänhet och övriga intressenter vända sig?
- ☐ Bestäm vilket budskap Österåkers kommun vill förmedla: Vår syn på situationen, vår roll, vad vi gör på kort sikt och lång sikt.
- ☐ Säkra fungerande kontakt med gruppchef i den operativa gruppen.
- ☐ Bedöm om informationsansvarig person ska placeras på olycksplatsen för att bistå media efter behov.
- ☐ Bedöm om/när presskonferens ska hållas?

Checklista: Operativ kriskommunikationsgrupp

Den operativa kommunikationsgruppen består av rollerna gruppchef, redaktör, webbsamordnare, telefoniansvarig och eventuellt ytterligare resurser. Samlingslokal för gruppen är Alceahuset, kommunikationsenheten.

- ☐ Säkra fungerande kontakt med kommunikationschef i krisledningsgruppen.
(Gruppchef)
- ☐ Upprätta en enkel loggbok för att dokumentera vad som görs och när.
(Gruppchef)
- ☐ Kontakta/kalla in övriga personer i den operativa gruppen: redaktör, webbsamordnare, telefoniansvarig och eventuell ytterligare resurs. (Gruppchef)
- ☐ Kontakta/kalla in personal till telefonväxel och reception, samt Information Österåker. (Gruppchef/telefoniansvarig)
- ☐ Formulera budskap och gör ett textunderlag för pressmeddelande så snabbt som möjligt. Texten godkänns av informationsansvarig. (Redaktör)
- ☐ Informera förtroendevalda, chefer, medarbetare så snart som möjligt, helst innan de externa målgrupperna informeras. Använd kanaler som telefon, sms, mejl, Chefswebb och intranät, Säkerställ att alla vet vem de ska hänvisa till om de blir kontaktade av journalister eller liknande för att kommentera den aktuella situationen. (Redaktör/resurs)
- ☐ Distribuera pressmeddelandet och informera de externa målgrupperna via våra kanaler. Överväg att använda VMA och Casus. (Redaktör)
- ☐ Säkra att digitala kanaler fungerar och att support från IT finns tillgänglig. Överväg att byta ordinarie webbplats till kriswebbplats. (Webbsamordnare)
- ☐ Om byte sker till kriswebbplats, skriv en kort, deltagande text som berättar vad som hänt och hur besökaren kan gå vidare för mer information. (Redaktör)
- ☐ Sammanställ och publicera lista med uppgifter om vart olika intressenter kan vända sig för mer information. (Redaktör/resurs)
- ☐ Arrangera eventuell presskonferens på uppdrag av kommunikationschef. Publicera tider för eventuell presskonferens och övriga informationstillfällen. Iordningställ lokal och utrustning för direktsändning av presskonferens. Bör ej vara nära en olycksplats. Om möjligt använd Alceahuset, Largen.
(Redaktör/resurs)

- ☐ Instruera skriftligen receptionen och växeln hur de ska bemöta och hänvisa press, anhöriga, anställda, allmänheten och andra intressenter. (Gruppchef)
- ☐ Läs in kort meddelande i växeln som kopplas in vid kö: vad som hänt, var och när mer information kommer. (Telefoniansvarig)
- ☐ Se över behov och upprätta telefonnummer dit anhöriga, kommuninvånare, anställda, allmänheten och andra intressenter kan ringa för information kring händelsen och krisen. (Telefoniansvarig)
- ☐ Vid större händelse med stort tryck från allmänhet och media på plats: Upprätta upplysningscentral dit intressenter kan vända sig för information. Initialt kan receptionen användas men vid en större händelse krävs extern upplysningscentral. (Gruppchef/resurs)
- ☐ Förbered och distribuera instruktioner för hur personalen som bemannar upplysningscentralen ska bemöta och hänvisa intressenter. (Gruppchef)
- ☐ Etablera kontakt med och informera eventuella intresseorganisationer. (Gruppchef/resurs)
- ☐ Säkerställ att information når grupper med annat modersmål eller särskilda behov, till exempel personer med syn- eller hörselnedsättning. Använd modersmåls lärare och upphandlad leverantör av tolknings- och översättningstjänster. (Resurs)
- ☐ Se över behov och upprätta alternativa informationskanaler så som högtalarbilar, radiomeddelanden, dörrknackning, informationsblad, affischering, annonser. (Redaktör, webbsamordnare)
- ☐ Förbered bakgrundsfakta/statistik för information till media. (Resurs)
- ☐ Förbered standardsvar på mejl. Hantera, distribuera och eventuellt svara på post och e-post som berör krissituationen. Använd kommunikationsenheten@osteraker.se. (Redaktör/resurs)
- ☐ Ordna något att äta. (resurs)
- ☐ Försäkras om gruppmedlemmarnas välbefinnande som behov av vila, ökat stöd med mera. (Gruppchef)
- ☐ Kontinuerlig extern och intern information via egna kanaler. Vid behov säkerställ att berörda grupper får riktad fördjupande information (Redaktör)

- ☐ Redovisa eventuella utlägg eller särskilda kostnader som uppkommit som en följd av krisen. (Gruppchef)
- ☐ Utvärdera och se över behov av att utveckla rutiner och riktlinjer. (Gruppchef)

Logg för kommunikationsåtgärder

Händelse _____ Datum _____

Tid	Beslut/åtgärd	Anmärkning	Vem