



# Kriskommunikationsplan

## 1. Inledning, syfte och mål

När samhällsstörningar av olika slag inträffar har information och kommunikation en central roll. Allmänhet, myndigheter, den egna organisationen och andra samhällsorgan har alla behov av relevant information för att kunna bedöma hur situationen ska hanteras. Frågorna är ofta väldigt många och måste snabbt bemötas med korrekta och begripliga svar. Information skapar lugn, tystnad skapar oro. Vid en krissituation har media en förmåga att accelerera sitt informationsflöde mycket snabbt. Vi måste då klara att bemöta det informationskrav som uppstår.

Kriskommunikationsplanen för Osby kommun är ett komplement till ”Krisledningsplan för Osby kommun”. Kommunikationsplanen utgår från olika människors och grupper behov av information vid extraordinära händelser. Planen ska vara generell och i tillämpliga delar kunna användas vid andra typer av händelser där särskilda informationsinsatser krävs. Planen ska även ge vägledning vid olika former av förtroendekriser.

### **Kriskommunikationsplanen ska ge svar på följande frågor:**

- Vem ansvarar för vad när det gäller information i olika skeden av en kris?
- Vad ska informationen ge svar på?
- Vilka är våra målgrupper?
- Vilka informationskanaler ska användas?
- Vilken är kommunikatorens roll, uppgifter och bemanning?
- Hur sker samverkan med myndigheter, sjukvården, frivilligorganisationer etc?
- Hur ska dokumentationen ske?

### **Vid en krissituation måste den information som lämnas av kommunen vara:**

- korrekt
- lättförståelig
- entydig
- samordnad

Det är också viktigt att information lämnas regelbundet.

## 2. Ansvariga för krisinformation

Inom Osby kommun agerar flera grupper i olika typer av krissituationer. Dessa grupper hanterar informationsfrågan på olika sätt.

### 2.1 Allvarliga störningar och händelser i det dagliga arbetet

Dagligen händer olika typer av händelser inom kommunal verksamhet som inte är av sådan art att kommunens krisorganisation aktiveras. I dessa situationer är det den som normalt är ansvarig för verksamheten och har det normala informationsansvaret som svarar för den information som ges. Om till exempel en allvarlig händelse inträffar på en skola ska dock rektorn kontakta förvaltningschef och kommunens kommunikatör för att informera om läget.

Tillsammans beslutas om läget är sådant att kommunikátören ska ta informationsansvaret eller om rektorn, eventuellt tillsammans med förvaltningschef, själva hanterar informationsarbetet. På kommunikátörs eller förvaltningschefs begäran kan även kommunikátören stötta och förstärka informationsarbetet.

## 2.2 Vid räddningsinsats (olyckshändelser, brand mm)

Vid händelse som definieras som räddningstjänst enligt ”Lagen om skydd mot olyckor”, till exempel brand, trafikolycka eller annan akut situation där människor eller egendom kan skadas är insatsens räddningsledare informationsansvarig för den information som ges om olyckan och räddningsarbetet. På räddningsledarens order kan särskilt så kallat ”pressbefäl” utses eller kan kommunens kommunikátör, efter begäran, förstärka räddningstjänstens informationsarbete.

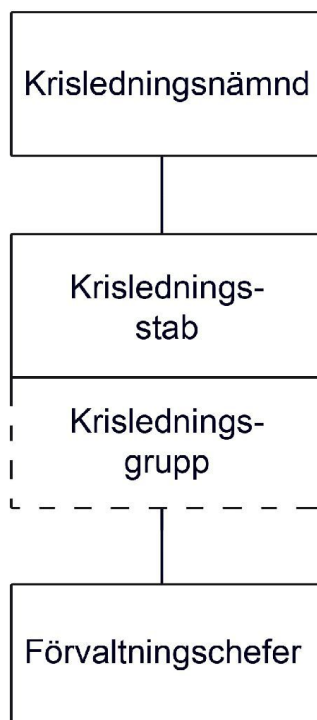
## 2.3 Vid extraordinär händelse eller annan allvarlig störning

Vissa händelser som kan drabba stora delar av samhället kan i vissa fall definieras som räddningstjänst under akutskedet och därmed har räddningsledaren ett informationsansvar enligt ovan. Jämsides med räddningsinsatsen kan händelsen utgöra en allvarlig störning eller en extraordinär händelse, varför kommunens samlade informationsarbete kan behöva startas upp parallellt med räddningsledarens information. Vid andra typer av händelser t.ex. omfattande elavbrott eller väderstörningar kan informationsbehovet enbart vara en uppgift för kommunens krisledningsstab. Hur informationsfrågan hanteras i ett sådant läge beskrivs i denna informationsplan.

## 2.4 Krisinformation vid extrem mediabevakning.

Om händelse sker inom Osby kommun där ett extremt stort media intresse uppstår eller kan förväntas inträffa är det av yttersta vikt att informationsfrågorna hanteras korrekt. En felaktig hantering av informationsfrågan i ett sådant läge kan innebära att förtroendet för kommunen skadas. Ansvaret för informationsfrågorna vid en sådan situation har kommunchefen och berörd förvaltningschef tillsammans med kommunens kommunikátör.

### 3. Organisation vid extraordinär händelse



#### 3.1 Ledning av informationsarbetet

Krisledningsstaben är ytterst ansvarig för informationsspridningen vid en extraordinär händelse eller annan allvarlig störning. Krisledningsstaben bedömer, i samråd med kommunikátören, hur stor informationsinsats som behövs och vilka övriga resurser som kan behövas. Staben avgör om man ska kalla in fler resurser, antingen enskilda förvaltnings- eller verksamhetschefer eller hela Krisledningsgruppen. Kommunikátören rapporterar kontinuerligt till krisledningsstaben.

Vid kris- och extraordinära händelser bör kommunikátören vara den enda informationsavsändaren. För att skapa tillit och undvika utrymme för spekulation bör all information sändas i krisledningsstabens namn. Enskilda förvaltningar bör inte lämna ut uppgifter utan att ha samrått med krisledningsstaben och/eller kommunikátören.

### 4. Målgrupper

I allt informationsarbete är det viktigt att avsändaren har klart för sig vem som är budskapets mottagare. Vid en krissituation är det ytterst viktigt att målgruppen för informationen är identifierad. Exempel på viktiga informationsmottagare:

- Allmänhet
- Drabbade/anhöriga
- Media
- Grupper med särskilda behov
- Anställda
- Andra myndigheter

## 5. Hantering av extern information

Kommunikatören ansvarar för och vidarebefordrar all av krisledningsstaben godkänd information. Räddningschefen har det övergripande ansvaret för räddningstjänstens information i samband med större olyckor och bränder och ansvarar för informationen under en räddningsinsats. Vid en extraordinär händelse eller annan allvarlig störning ska övrig extern information från kommunen samordnas av kommunikatören.

Enskilda förvaltningar och verksamheter får inte lämna ut uppgifter/information utan att först ha stämt av den med kommunikatören. Det är viktigt att detta respekteras så att inte motstridiga uppgifter lämnas av olika personer. För att möta informationstrycket är det väldigt viktigt att informationen är snabb och att den alltid kommer från en och samma avsändare. På så sätt undviks ryktesspridning, informationen upplevs som trovärdig och blir därmed accepterad.

### Informationen ska ge svar på:

- Vad har hänt – fakta?
- Varför har det hänt?
- När hände det?
- Vad gör kommunen/samhället?
- Vad kan/ska du själv göra?
- Var kan du få mer information?
- Vid en händelse med extremt stort medialt intresse är det ytterst viktigt att informationen hanteras på ett korrekt sätt.

### Regel, god information:

- är enkel
- är snabb
- är korrekt
- är entydig och tydlig
- svarar på frågorna var, när, hur och varför
- upprepas
- ska följas upp
- anpassas efter allmänhetens behov
- har en tydlig avsändare.

### Hantering av information till särskilda grupper och drabbade

Vid kris är det viktigt att alla grupper i samhället har tillgång till viktig information. Kommunchefen tillser att relevant information lämnas till socialförvaltning som i sin tur tillser att särskilda grupper och drabbade får informationen till del. Särskilda grupper kan vara flyktingar, invandrare och psykiskt funktionshindrade.

## 5.1 Kommunikationskanaler

### 5.1.1 VMA (viktigt meddelande till allmänheten)

Med hjälp av varnings- och informationssystemet Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, kan stora grupper av människor snabbt bli varnade och få information i samband med olyckor eller händelser som riskerar att orsaka störningar i samhället.

VMA-systemet utgörs dels av tyfonlarm (Osby tätort), dels av meddelande i radio och TV. Det finns två varningsnivåer i systemet:

- Varningsmeddelande sänds omedelbart i situationer där det finns akut risk för skada på liv, egendom och miljö. Meddelandet ska upprepas inom fem minuter och sänds alltid i samtliga radio- och TV-kanaler som omfattas av systemet. Ett varningsmeddelande med tyfonsignal kan begäras. Har signalen tyfonsignalen viktigt meddelande utlösts ska den alltid följas av ett varningsmeddelande. Varningsmeddelande kan endast begäras av kommunal eller statlig räddningsledare.
- Informationsmeddelande sänds, dock utan krav på omedelbarhet, för att förebygga och begränsa skador på människor, egendom eller miljö. Ett informationsmeddelande bör upprepas inom tio minuter och kan sändas i alla medverkande radio- och TV-kanaler. Informationsmeddelande kan begäras av krisledningsstaben i samband med en extraordinär händelse när viktig information måste spridas snabbt t ex vid en misstänkt smitta i ett vattennät.

Den som begär ett VMA ansvarar för informationens innehåll och för att de uppgifter som lämnas är korrekta. Korta, precisa fakta lämnas till SOScentralen som förmedlar informationen till Sveriges Radios sändningsledning. Räddningstjänsten har ett speciellt telefonnummer till SOS Alarm för detta ändamål.

Meddelandet bör innehålla kort och saklig information om:

- Vad som hänt.
- Vad som utgör det akuta hotet mot liv, hälsa och miljö.
- Anvisningar om vad människor ska göra för att skydda sig.

Faran över: Den som begärt ett VMA har också ansvaret att meddela när faran är över.

### 5.1.2 Myndighetsmeddelande

Alla myndigheter kan begära att få myndighetsmeddelande sänt av Sveriges Radio vid störningar i den normala verksamheten. Det kan röra sig om inställda skolskjutsar vid snöoväder, störningar i vatten- och elförsörjningen eller liknande situationer som inte bedöms livsfarliga i ett kort perspektiv. Det är radio- och TV-företagen som själva avgör hur snabbt ett myndighetsmeddelande ska sändas.

I första hand kontaktas de lokala redaktionerna. När de inte sänder kontaktas sändningsledningen i Stockholm. Kontakt med sändningsledningen kan ske via SOS Alarm, 0381-362 40

### **5.1.3 OJJE (meddelande direkt till Radio Malmöhus trafik- och serviceredaktion)**

Alla meddelanden som är samhällsviktiga, t ex myndighetsmeddelande, skavidareförmedlas till Sveriges Radio/Radio Malmöhus. Det bästa sättet att nå fram till redaktionen är via databassystemet OJJE. De meddelande som skickas denna väg når redaktionen direkt. Osby kommun har tillgång till en OJJE-adress. All informationsöverföring till OJJE i krissituation hanteras av räddningstjänst.

### **5.1.4 Pressmeddelande**

Skriftlig information till medier där vi har kontroll på fakta och innehåll. Ska följa reglerna för god information ovan. Skrivs av kommunikatören.

### **5.1.5 Kommunens hemsida osby.se**

Vid en krissituation finns en särskild krissida utarbetad. Sidan är ”vilande”. Denna sida ersätter del av ordinarie första sida och innebär att aktuell information kan göras tillgänglig på en större yta än i vanliga fall. Krissidan aktiveras efter signal från krisledningsstaben av kommunikatören eller eventuell ersättare.

### **5.1.5 Skriftlig tryckt information, t ex flygblad**

Direkt tryckt information till allmänheten kan användas vid t ex längre strömavbrott. Begär tryckhjälp från annan kommun som har elförsörjningen i gång. All information ska följa reglerna för god information ovan. Lämpliga distributionsvägar kan t.ex. vara via företaget Tidningsbärarna.

### **5.1.6 Annonser**

Om krisen blir långvarig kan en betald annonsplats i lokalpressen vara ett sätt att nå ut till en del av allmänheten. Information i form av betald annons kan inte påverkas av annan part.

## **6. Hantering av intern information**

Kommunikatören ansvarar för och vidarebefordrar all av krisledningsstaben godkänd intern information. Intern information riktar sig till alla anställda av Osby kommun. Vid en olycka är insatsens räddningsledare informationsansvarig för den information som ges om olyckan och räddningsarbetet. Vid en extraordinär händelse eller annan allvarlig störning ska övrig intern information från kommunen samordnas av kommunikatören.

Enskilda förvaltningar och verksamheter får inte lämna ut uppgifter/information utan att först ha stämt av den med kommunikatören. Regler för god information ska följas.

### **6.1 Kommunikationskanaler**

#### **6.1.1 Intranätet**

Vid alla större krissituationer ska Osby kommuns personal informeras via intranätets förstasida, som ska föregås av ett e-postmeddelande. Chefer med personal utan tillgång till dator tillser att informationen antingen sprids muntligt eller distribuerar papperskopior. Intranätet uppdateras av kommunikatör, eller av den som delegerats uppgiften.

### **6.1.2 Skriftlig tryckt information**

Extra papperstryck trycks upp för att säkerställa att all personal, även de utan dator, får informationen. Vid längre strömavbrott eller andra störningar på teknisk utrustning bör mer omfattande tryckt information till personalen tas fram. Om elen är utslagen kan tryckhjälp begäras från annan kommun eller organisation som har elförsörjningen i gång. All information ska följa reglerna för god information.

### **6.1.3 Informationsmöte**

Det kan uppstå behov av direkt muntlig information till personalen vid en krissituation. Krisledningsstaben beslutar tillsammans med berörd förvaltningschef om eventuellt informationsmöte. Kommunikatören stöttar i detta arbete.