

# Kriskommunikationsplan

## Bilaga 1 till krisledningsplan

Dokumenttyp Riktlinje	Diarienummer KS 2023/108	Datum för beslut 2024-02-13	Version 1
Beslutsinstans Kommunstyrelsen	Dokumentansvarig Avd säkerhet och beredskap	Ansvarig för uppföljning Chef för kommunikation- och kundtjänst	Reviderad -
Dokumentet gäller Tills vidare			

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
1.1	Tillämpning .....	3
1.2	Syfte .....	3
1.3	Målgrupper .....	4
1.4	Utgångspunkter .....	4
<b>2</b>	<b>Beslut om vad som ska kommuniceras .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Start av organisation för kriskommunikation .....</b>	<b>5</b>
3.1	Beslut om att aktivera organisationen för kriskommunikation .....	5
3.2	Analysera det initiala informationsbehovet .....	5
3.3	Kalla in personal .....	5
3.4	Initial information .....	6
3.5	Utse talesperson.....	6
3.6	Bedöm om pressansvarig behöver utses .....	6
<b>4</b>	<b>Ledning, organisation och ansvar .....</b>	<b>7</b>
4.1	Kommunens krisledningsorganisation.....	7
4.1.1	<b>Kriskommunikationsorganisation .....</b>	<b>7</b>
4.2	Kriskommunikationschef.....	8
4.3	Redaktör .....	8
4.4	Upplysningscentral .....	8
<b>5</b>	<b>Lokaler och utrustning .....</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Uthållighet och förstärkning .....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Samverkan och geografiskt områdesansvar .....</b>	<b>9</b>
7.1	Regional samverkan.....	9
<b>8</b>	<b>Utvärdering .....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Dokumentansvar .....</b>	<b>9</b>
<b>10</b>	<b>Viktiga begrepp .....</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>Dokumentförteckning .....</b>	<b>11</b>

## 1 Inledning

Detta är en bilaga till kommunens centrala krisledningsplan för samhällsstörningar. Kriskommunikationsorganisationen utgör ett stöd till kommunens ledning, såväl politisk ledning som krisledningsgruppen, och den är en del av krisledningsstaben.

Kommunen har ett geografiskt områdesansvar, vilket bland annat innebär att kommunen har ansvar att verka för att informationen till allmänheten samordnas inom kommunens geografiska område. Det gäller även om kommunens egen verksamhet inte berörs av samhällsstörningen.

Samordnad kriskommunikation, i rätt tid, både inom och mellan aktörerna, stärker trovärdigheten, förebygger otydligheter och motverkar ryktesspridning. Det ger också allmänheten möjlighet att hantera krisen på ett bra sätt.

### 1.1 Tillämpning

Denna plan ska tillämpas vid samhällsstörningar när det uppstår ett stort informationsbehov, när informationen behöver samordnas och de normala rutinerna och resurserna inte räcker till och behöver förstärkas.

Normalt sker informationshantering i berörd verksamhet i enlighet med ansvars-, likhets- och närhetsprinciperna. Men när flera verksamheter eller aktörer berörs och det finns behov av samordnad information ska den centrala organisationen för kriskommunikation aktiveras för att undvika dubbla budskap. Berörd verksamhet/förvaltning svarar för information inom sina verksamhetsområden, men ska samverka med den centrala organisationen för kriskommunikation.

Användandet av planen anpassas efter behov. Arbetsätt och checklistor finns i separat dokument.

### 1.2 Syfte

Syftet med denna plan är att:

- vara ett stöd vid det initiala kommunikationsarbetet och underlätta för att arbetet snabbt ska komma igång på ett ordnat och effektivt sätt för att möta ett ökat informationsbehov
- tydliggöra organisationen och klargöra arbetsgången
- vara ett stöd i arbetet med att verka för samordning av information som en del i det geografiska områdesansvaret.

Det övergripande målet är att tillgodose det externa och interna informationsbehov som en samhällsstörning eller annan allvarlig händelse orsakar. Målet är att leverera korrekt, relevant och så fullständig information som möjligt till de som behöver den, när de behöver den.

### 1.3 Målgrupper

I en krissituation är det viktigt att identifiera målgruppen för kommunikationen.

- Personal
- Förtroendevalda
- Allmänhet
- Media
- Samverkande aktörer

### 1.4 Utgångspunkter

Utgångspunkter i kommunens kommunikationsarbete:

- Kriskommunikationskompetens ska vara en integrerad del av krisledningsorganisationen.
- Kriskommunikation ska påbörjas redan vid den initiala bedömningen, när man försöker förstå vad som händer eller har hänt.
- Kommunen ska samverka kring kriskommunikation under hela hanteringen.
- Kommunen ska lyssna till målgruppernas behov och anpassa kommunikationen därefter.
- Kommunikationen ska präglas av snabbhet, öppenhet och korrekthet.
- Alla budskap som lämnas från kommunen ska förses med tydlig information om att Kramfors kommun är avsändare.
- Budskapen ska vara korrekta, entydiga och trovärdiga.
- Information ska lämnas skyndsamt, men inte på bekostnad av tillförlitlighet.
- Information ska lämnas regelbundet, även uppgifter om att ny information för närvarande inte finns.
- Samlade lägesbilder bör på ett tydligt sätt inkludera de kommunikativa aspekterna.

## 2 Beslut om vad som ska kommuniceras

Informationen som går ut till allmänhet, media och samverkande parter måste ytterst vara godkänd av kommundirektören eller krisledningsgruppens ordförande, om den är aktiverad. Bedömning görs i varje enskilt fall om det även finns behov av politiska ställningstaganden innan budskapet godkänns. Detta gäller speciellt när det handlar om viktiga ställningstaganden. I övrigt avgör kriskommunikationschef vad som ska kommuniceras ut. Det görs nor-

malt i samråd med ansvarig chef eller utsedd informationsansvarig inom berörd verksamhet.

I brådskande fall då beslut i krisledningsgruppen inte kan inväntas avgör verksamhetsansvarig för berörd verksamhet vilken information som ska kommuniceras ut och vilka informationskanaler som är lämpliga. Detta bör göras i samråd med kriskommunikationschef.

### **3 Start av organisation för kriskommunikation**

#### **3.1 Beslut om att aktivera organisationen för kriskommunikation**

Kriskommunikationschef har mandat att besluta om att aktivera och starta upp hela eller delar av kommunikationsorganisationen. Vid frånvaro har ersättare samma mandat. Kommunikationsorganisationen eller upplysningscentralen kan aktiveras utan att övriga i krisledningsorganisationen trätt i kraft.

Målsättning:

- Information på kramfors.se och sociala medier bör vara tillgänglig inom 30 minuter.
- Aktivering av fältet för viktiga meddelanden på kramfors.se beslutas av kriskommunikationschef eller dennes ersättare.
- Kommunens kriskommunikationsorganisation ska vara i drift inom 3 timmar.
- Upplysningscentralen ska vid behov kunna träda i funktion inom 3 timmar.

#### **3.2 Analysera det initiala informationsbehovet**

- Vad behöver och kan vi informera om?
- Vilka informationsbehov ser vi nu och vilka behov kan uppstå?
- Behöver någon målgrupp prioriteras?
- Vilka kanaler ska vi initialt använda?
- Vilka resurser behöver initialt kallas in?

#### **3.3 Kalla in personal**

När beslut fattats att aktivera organisationen för kriskommunikation har kriskommunikationschef mandat att kalla in personal till de delar som denne anser nödvändiga.

Om resurser behövs från andra förvaltningar/verksamheter sker det i samråd med förvaltningscheferna/verksamhetscheferna.

### 3.4 Initial information

- Informera räddningschef i beredskap (RCB) samt KAC, Kommunens Alarmeringscentral, som är kommunens TiB, tjänsteman i beredskap, om det hänt något som föranlett att organisationen för kris-kommunikation aktiverats. Kontaktuppgifter finns i larmlistan.
- Informera kundtjänsten/kommunväxeln i så tidigt skede som möjligt och informera om vad som hänt och hur de kommer att förses med kontinuerlig information. Kundtjänsten behöver informeras om hur de ska hantera inkommande samtal angående krisen i det inledande skedet tills eventuellt upplysningscentralen öppnat.
- Informera informationsnumret 11313 vid större händelser. Kontaktuppgifter finns i larmlistan.
- Informera kommunala verksamheter inklusive de kommunala bolagen.
- Kommundirektören eller krisledningsgruppens ordförande ansvarar för att informera kommunstyrelsens ordförande och övriga förtroendevalda med ett ansvar för verksamheter som påverkas.

### 3.5 Utse talesperson

Kommundirektören eller krisledningsgruppens ordförande utser talesperson vid varje specifik händelse. Den som utses ska vara väl insatt och kunna förtydliga vad samhällsstörningen innebär och vilka konsekvenser den kan medföra. Vid utdragna händelser kan två personer utses för att säkerställa uthålligheten. Informera om vem som är talesperson.

Vid regional samverkan kan det bli aktuellt att utse en gemensam talesperson, utöver kommunens egen. Det görs i samband med TiB-möte eller samverkansmöte som länsstyrelsen sammankallar till.

Bedömning görs i varje enskilt fall om det även finns behov av att tydliggöra det politiska ansvaret genom att någon förtroendevald, ofta kommunstyrelsens ordförande, tillsammans med utsedda tjänstepersoner ska uttala sig.

### 3.6 Bedöm om pressansvarig behöver utses

Vid stort medialt tryck kan det finnas behov av att utse pressansvarig för att kriskommunikationschef ska kunna fokusera på att leda arbetet i kriskommunikationsorganisationen. Pressansvarig utses av kriskommunikationschef eller kommundirektören.

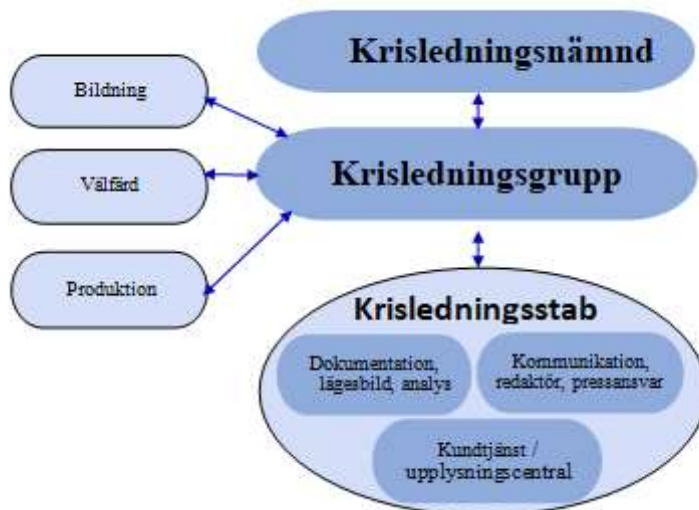
De som arbetar med massmediakontakter i kris kan ha särskilda telefonnummer för dessa kontakter. Numren ska lämnas ut via pressmeddelanden och via kommunens kundtjänst.

Viktiga informationskanaler finns i separat dokument.

## 4 Ledning, organisation och ansvar

### 4.1 Kommunens krisledningsorganisation

Kommunen har en krisledningsorganisation som är fastställd och övas kontinuerligt.



#### 4.1.1 Kriskommunikationsorganisation

Kriskommunikation är en del av krisledningsstaben.



Kriskommunikation ska stödja inriktnings- och samordningsfunktionen genom att samordna, sammanställa, producera och distribuera kommunens information internt såväl som externt till allmänhet, media, personal, förtroendevalda och samverkande aktörer under samhällsstörningar. Funktionen ska också analysera informationsbehov och bevaka vad som kommuniceras i media och sociala media. Detta stöd ska vid behov samverka med berörda aktörers informationskanaler och verka för att informationen till allmänheten samordnas. Kommunen kan även aktivera upplysningscentralen som besvarar frågor av inringande allmänhet eller hänvisa samtal vidare.

Bemanning av kriskommunikationsorganisationen sker utifrån behov. Beror på arbetsbelastning kan en eller flera medarbetare utses för att lösa de uppgifter som krävs. I första hand sker bemanning med ordinarie personal från enheten för kommunikation och kundtjänst men kan förstärkas med stöd från verksamheternas informationsansvariga eller andra lämpliga medarbetare.

Vid ett scenario som är begränsat i tid och ganska intensivt till karaktären så kan det krävas en organisation med flera funktioner som kan bemannas med personal som kan frigöras från ordinarie arbetsuppgifter. I ett utdraget scenario blir det inte möjligt att flytta personal på samma sätt eftersom de ordinarie arbetsuppgifterna också måste fungera.

#### **4.2 Kriskommunikationschef**

Kommunikationsarbetet leds och samordnas av kriskommunikationschef. Den är direkt underställd kommundirektören och ansvarar för strategiska kommunikations- och informationsfrågor.

#### **4.3 Redaktör**

Redaktörerna stödjer kriskommunikationschef att sammanställa den information som ska kommuniceras ut såväl internt som externt.

#### **4.4 Upplyningscentral**

En upplysningscentral kan upprättas för att avlasta kommunens ordinarie växel och har då till uppgift att svara på frågor i telefon från drabbade, anhöriga och allmänhet eller hänvisa till rätt instans (till exempel sjukvård, socialtjänst, Polis, försäkringsbolag). Den ska också vidarebefordra frågor och upplysningar från allmänheten till kommunens krisledning.

Bemanning sker utifrån behov. Speciell kompetens/medarbetare med fackkunskaper kan behöva tillföras för att snabbare ge korrekta svar och minska antalet frågor, som måste lyftas till krisledningsgruppen.

### **5 Lokaler och utrustning**

Kriskommunikationsorganisationen har sina lokaler i kommunhuset som är försedd med reservkraft. I lokalen finns tillgång till internet, konferensutrustning för digitala möten och telefoni.

För teknikstöd, kontakta IT helpdesk.

### **6 Uthållighet och förstärkning**

- Organisationen ska vara bemannad så den kan ges möjlighet till tvåskift.



- Om det behövs extra förstärkning är det möjligt att rekrytera ytterligare personer från kommunens övriga enheter. De lyder då under kriskommunikationschef.
- Vid behov kan hjälp med informationspersonal begäras från andra kommuner som inte är belastade av krisen.
- Organisationen ska kunna möta bortfall av el, teleförbindelser och internet.

## 7 Samverkan och geografiskt områdesansvar

Kommunen har ett ansvar att verka för att informationen till allmänheten samordnas inom kommunens geografiska område under extraordinära händelser/samhällsstörningar. Det kan exempelvis handla om att kommunen tar initiativ och kontaktar berörda aktörer för att komma överens om samordnade budskap och informationsinsatser eller att samordna och bjuda in till gemensam presskonferens.

Medarbetares kompetens ska nyttjas vid en samhällsstörning. Expertkompetens ska vid behov anlitas från de olika fackförvaltningarna, kommunala bolag och räddningstjänstförbundet eller andra externa aktörer om en inriktnings- och samordningsfunktion, ISF, med andra aktörer är aktiverad.

### 7.1 Regional samverkan

Om det finns behov av informationsutbyte eller regional samordning kallar länsstyrelsen till ett samverkansmöte. Vid dessa möten ska kommunens krisledning delta, samt kommunikationschef för att underlätta informationssamordning.

Vid behov av stöd kan det regionala kriskommunikationsnätverket kontaktas. Länsstyrelsen är sammankallande för nätverket.

## 8 Utvärdering

När verksamheten återgått till det normala ansvarar kommundirektör och beredskapssamordnaren i samverkan för att det görs en utvärdering av utfört krislednings- och kriskommunikationsarbete.

Utvärderingen med slutsatser och förslag till förändringar bör föreläggas kommundirektören för godkännande och delges berörda.

Kommunstyrelsen ska delges väsentliga delar av de slutsatser som dragits.

## 9 Dokumentansvar

Kommunledningsförvaltningen är ytterst ansvarig för denna plan och beredskapssamordnaren ska se till att den revideras vid behov, dock minst en gång

per mandatperiod, i samband med att den övergripande krisledningsplanen revideras. Tillhörande stöddokument ska ses över årligen och uppdateras löpande.

## 10 Viktiga begrepp

### Extraordinär händelse

Med extraordinär händelse avses en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning, eller överhängande risk för allvarlig störning, i viktiga samhällsfunktioner och som kräver brådskande insatser av kommunen, lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.

Vid en extraordinär händelse kan krisledningsnämnden aktiveras. Krisledningsnämnden har då mandat att överta samtliga nämnders befogenheter. Krisledningsnämnden beslutar då om vilka verksamhetsområden de behöver överta, utifrån vad situationen kräver.

### Geografiskt områdesansvar

Kommunen har ett geografiskt områdesansvar, vilket innebär att den ska verka för att olika aktörer samverkar vid en extraordinär händelse och att de krishanteringsåtgärder och information som vidtas av olika aktörer samordnas inom kommunens geografiska område. Länsstyrelsen har motsvarande ansvar på regional nivå och regeringen på nationell nivå.

### Höjd beredskap

Med höjd beredskap avses krig och krigsfara. Regeringen beslutar om höjd beredskap.

Vid höjd beredskap tillkommer ledningsansvar för den del av det civila försvaret som kommunen ska bedriva. Kommunens ansvar vid höjd beredskap regleras i lagen om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser.

### Inriktning

Inriktning är orientering av tillgängliga resurser mot formulerade mål.

### Inriktnings- och samordningsfunktion (ISF)

En inriktnings- och samordningsfunktion är en tillfälligt sammansatt aktörs-gemensam funktion för att sluta överenskommelser om inriktning och samordning. Detta görs på lokal nivå i en gemensam funktion som kommunen, som geografiskt områdesansvarig, står värd för, en lokal ISF. Man kan även benämna den kommunala krisledningsgruppen ISF.

### ISF-stöd

ISF-stöd är en stödfunktion till ISF och kan även benämnas som krisledningsstab.

### Inriktnings- och samordningskontakt (ISK)

ISK är till för att underlätta kontakt mellan aktörer vid samhällsstörningar och för att initiera en inriktnings- och samordnings-funktion, ISF.

### **Koordinator**

Är detsamma som stabschef och leder ISF-stödet och är ansvarig för att organisera och hålla samman arbetet.

### **Krisledningsstab**

Stödfunktion till kommundirektören och krisledningsgruppen. Kan även benämnas ISF-stöd om en inriktnings- och samordningsfunktion med externa parter är aktiverad.

### **Ledning**

Ledning är den funktion som, genom att en aktör bestämmer, åstadkommer inriktning och samordning av tillgängliga resurser (kan bygga på mandat eller överenskommelse)

### **Samhällsstörning**

Termen samhällsstörning används för ”de företeelser och händelser som hotar och ger skadeverkningar på det som ska skyddas i samhället”. Termen samhällsstörningar kompletterar lagens benämningar och ersätter inte andra uttryck.

### **Samhällsviktig verksamhet**

Med samhällsviktig verksamhet avses, ur ett krisberedskapsperspektiv, en verksamhet som uppfyller båda eller det ena av följande villkor:

- Ett bortfall av eller en störning i verksamheten kan ensamt eller tillsammans med motsvarande händelser i andra verksamheter leda till att en allvarlig kris inträffar i samhället.
- Verksamheten är nödvändig eller mycket väsentlig för att en redan inträffad kris i samhället ska kunna hanteras så att skadeverkningarna blir så små som möjligt.

### **Samordning**

Samordning är anpassning av aktiviteter och delmål så att tillgängliga resurser kommer till största möjliga nytta.

### **Samverkan**

Samverkan är den funktion som, genom att aktörer kommer överens, åstadkommer inriktning och samordning av tillgängliga resurser.

### **Sektorsansvar**

Sektorsansvar innebär att varje myndighet och organisation ansvarar för sitt eget verksamhetsområde.

## **11 Dokumentförteckning**

1. Arbetssätt och checklistor.
2. Larmlista kommunens centrala krisledning, samt externa aktörer.

