

§ 61

Dnr 2019/00213

Kriskommunikationsplan

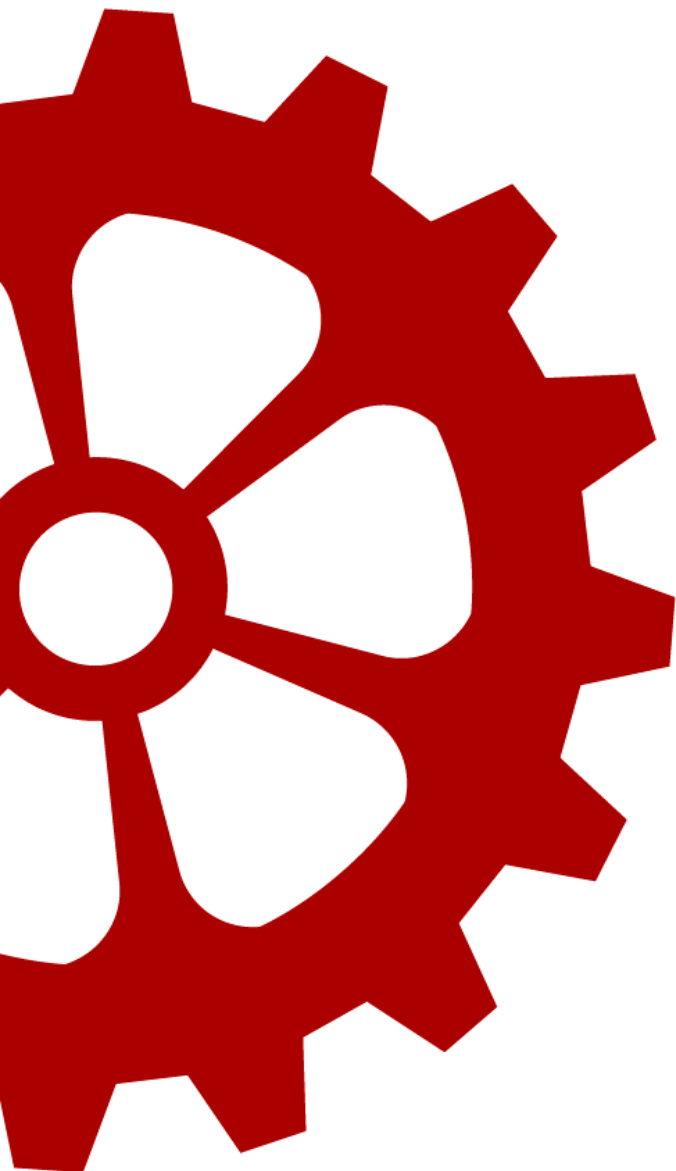
Kommunstyrelsens beslut

Upprättat förslag till kriskommunikationsplan antas.

Ärendebeskrivning

En kriskommunikationsplan beskriver hur krisinformationsarbetet ska utföras vid en allvarlig eller extra ordinär händelse. Kommunikationen ska ske på ett snabbt, enkelt och på ett korrekt sätt.

Extra ordinär händelse är en händelse som avviker från det normala. Det innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner. Exempel på extra ordinär händelse är längre elavbrott, avbrott i vattenförsörjningen, höga vattenflöden, pandemier, svåra olyckor, social oro med mera.



KRISKOMMUNIKATIONSPLAN
SMEDJEBACKEN
Smedjebackens kommun

Kriskommunikationsplan

En kriskommunikationsplan beskriver hur krisinformationsarbetet ska utföras vid en allvarlig eller extra ordinär händelse. Kommunikationen ska ske på ett snabbt, enkelt och på ett korrekt sätt.

Extra ordinär händelse är en händelse som avviker från det normala. Det innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner. Exempel på extra ordinär händelse är längre elavbrott, avbrott i vattenförsörjningen, höga vattenflöden, pandemier, svåra olyckor, social oro med mera.

Principer

Det svenska krishanteringssystemet baseras på tre grundprinciper.

Ansvarsprincipen innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har samma ansvar under en kris.

Likhetsprincipen innebär att en organisation som ansvarar för en verksamhet vid normala förhållanden ska hantera den på liknande sätt så långt det är möjligt även under en kris.

Närhetsprincipen innebär att en kris ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda.

Kommunikationsarbetet följer rutiner och riktlinjer vid en allvarlig eller extra ordinär händelse dessa principer.

Syftet och mål

Kriskommunikationsplanens beskriver hur organisationen för kommunikationsarbetet organiseras och ska fungera vid en extra ordinär händelse eller i händelse av en kris.

Målet är att upprätta en god kommunikation och information till interna verksamheter, allmänheten, medier, företagare, myndigheter, och andra organisationer m.fl.

En fungerande kommunikation ska vara ett stöd till krisledningsorganisationen. Det är viktigt att kommunen ”äger” krisen, det vill säga förmedlar rätt bild av krisen.

1. Informationsverksamheten är prioriterad verksamhet i samband med kris, olyckor samt höjd beredskap.
2. Information ska ske såväl internt som externt. Även om inte all verksamhet internt är berörda av krisen så kan personalen få frågor om krisen och ska då ha tillgång till rätt information som man kan förmedla.
3. Personer med särskilda behov av information skall tillgodoses så långt det är möjligt.

Organisation

Krisledningsnämnd har det strategiska och övergripande ansvaret och består av Kommunstyrelsens arbetsutskott (AU).

Kommunens krisledning består av Strategisk krisledning och Krisledningsstab. Krisledningsstaben ansvarar för den operativa verksamheten och består av ett antal tjänstemän från kommunens olika verksamheter och kommunala bolag. Strategisk krisledning är kommunens kommunchef. Dessa ledningsfunktioner ansvarar för beslutsunderlag till krisledningsnämnden.

Ansvar

Informationsverksamheten har tillsammans med ansvarig för krisledningsstaben ansvar för den interna och externa informationen/kommunikationen vid en extra ordinär händelse. Informationen ska vara relevant och riktig information som ges ut i respektive kanalval.

Vid extraordinär händelsen ansvarar kommunikationsansvarig för att informationscentralen upprättas och att samordning sker med krisledningsnämnd och krisledningsstaben. Informationscentralen är i sammanträdesrum, medborgarkontor. Vid mindre händelse arbetar man vid ordinarie arbetsplats. Kommunikationsansvarig ansvarar för att ringa in berörd personal till informationsverksamheten.

Målgrupper vid en kris

Det finns flera målgrupper som behöver få information snabbt vid en kris.

Internt i verksamheten är det berörd personal och övriga medarbetare, politiker, växel/reception, POSOM samt FRG (frivillig resursgrupp)

Externa målgrupper är allmänheten, direkt berörda och övriga, samverkande myndigheter och övriga myndigheter ex Länsstyrelsen, media m.fl.

Berörda av krisen. Särskild information om krisen ges till berörda/drabbade av händelsen. Vilkas om deltar i informationsinsatsen beror på händelsen. Information bör ges på olika språk, klarspråk eller med olika hjälpmedel ex punktskrift.

Kanaler

Huvudkanal för Smedjebackens kommun vid en extra ordinär händelse är kommunens webbplats smedjebacken.se. Andra kanaler är facebook www.facebook.com/Smedjebackenskommun. kommunala bolags webbplatser och facebook-sidor. Kanalerna uppdateras löpande under händelseförloppet. Viktiga länkar till andra organisationer m.fl. är viktigt att ha med.

Kommunens växel är en mycket viktig kanal. Information ges tidigt och löpande under hela händelsen.

Internt ges information via närmaste chef om man är berörd av händelsen. Andra interna kanaler är mail, telefon och SméNET (intranätet) till alla medarbetare. Vid behov sammankallas personal till särskilda informationsträffar tillsammans med berörd chef och ev andra aktörer. Informationen ska, om det inte finns särskilda skäl för annan ordning, komma

före innan information till media och allmänheten ges. Informationen ska ges kontinuerligt, för att personalen lätt ska hitta information om senaste nytt vid eventuella frågor.

113 13 är ett nationellt telefonnummer som SOS-alarm ansvarar för. Hit kan allmänheten ringa för att få och lämna information vid allvarliga olyckor och kriser. Det är därför viktigt att vi lämnar information tidigt och kontinuerligt till 113 13 vid en kris.

Upplysningscentral

Vid behov upprättas en upplysningscentral dit allmänheten kan ringa och ställa frågor med mera.

Informationsplatser

Om inte befintliga kanaler kan användas så använd andra upprätta informationsplatser där information kan ges. Spridning vart dessa platser finns kan ske via radio, FRG och andra lämpliga budbärare

- Folkets hus Smedjebacken
- Vinsboskolan Morgårdshammar
- Haggeskola
- Kyrkskolan Söderbärke
- Vad skola

Vid behov upprättas informationsplatser i bystugor i kommunens mindre orter ex Malingsbo, Gubbo m.fl.

Radio/TV

VMA – Viktig meddelande till allmänheten sänds ut i radio och TV. Dessa ansvarar räddningstjänsten för. Viktigt att kolla av att rätt budskap går ut. SVT och Sveriges radio är prioriterade medier som har ett särskilt ansvar och skyldighet att sända ut VMA till allmänheten.

Informations/myndighetsmeddelande

Vid en mindre allvarlig händelse då inte normal verksamhet inte längre kan bedrivas. Då kan kommunen begära att få sända myndighetsmeddelande. Det kan t.ex vara störningar i vatten- och elförsörjning, inställda skolskjutsar på grund av snöoväder. Dessa sänds via radio och TV.

Samordning

Samordning är A och O vid en kris. Så långt det är möjligt så ska all kommunikation samordnas när andra aktörer är inblandade. Kommunikationen som publiceras ska vara förankrad hos krisberedningsgruppens ansvariga chef eller berörd chef för verksamheten.

Samverkanskonferenser via telefon

Samverkanskonferenser via telefon med andra aktörer är det vanligaste sättet att kommunicera vid en kris. Det är länsstyrelsen som håller i dessa konferenser och varje aktör ringer in till mötet. Se bilaga

Rakel

Rakel är vårt nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning. Det har byggts ut i hela Sverige för att stärka samhällets krishanteringsförmåga och underlätta den dagliga kommunikationen hos organisationer som arbetar med ordning, säkerhet eller hälsa. Rakel ger

förbättrade möjligheter för ledning och samverkan - både i vardag och kris, genom att alla använder ett och samma kommunikationssystem.

Medier

Det är via medier vi snabbt når ut med viktig information till allmänheten. Det gör vi bland annat med pressmeddelande och presskonferenser. Ett presscenter upprättas i Ahlbäckssalen och presskonferenser hålls i sessionssalen i kommunhuset. Vid en kris bör en talesperson utses som uttalar sig om krisen.

Omvärldsbevakning

En viktig del i kommunikationsarbetet är att omvärldsbevaka vad som skrivs om krisen i olika media och i sociala medier. Att göra detta kontinuerligt under hela krisen är mycket viktigt då man kan på ett tidigt stadié få en bild om vad som skrivs och ev om man måste gå ut och bemöta kritik och även kunna svara på frågor.

Verktyg

WIS- är ett webbaserat informationssystem som används vid en händelse av kris. Det är en särskild kommunikationskanal som används vid kontakter med Länsstyrelsen, andra kommuner och myndigheter.

Checklistor

Checklistor för informationsarbete finns framtagna, se bilaga.