

Kriskommunikationsplan i Ronneby kommun

Vid allvarlig händelse, extraordinär
händelse och höjd beredskap

Dokumenttyp: plan

Antaget av: Kommunfullmäktige

Antagen: 2014, rev 2022

Giltighetstid: tills vidare

Diarienummer: 2014-000488

Ansvarig för dokumentet: Kommunikationsgruppen inom enheten för näringsliv och kommunikation

Tidpunkt för senaste aktualitetsprövning: 2022-09-12

Tidpunkt för senaste revidering: 2022-09-12

Relaterade styrdokument: krisledningsplan Ronneby kommun, riktlinjer för kriskommunikation

Sökord: kriskommunikation, K7, kriskommunikationsorganisation

Innehåll

1. Inledning	3
2. Syfte.....	3
3. Ansvarsprincipen	4
4. Bemanning och inkallning av kriskommunikationsorganisationen (K7).....	4
5. Lokaler	4
6. Kommunikationsarbete vid "kriser"	4
6.1. Kriskommunikationsfunktionen (K7) ansvar vid extraordinär händelse och höjd beredskap för:	5
6.2. Målgrupper och kanaler	5
6.3. Utbildning och övning	6

1. Inledning

Enligt lagen (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap ska alla kommuner ha en plan för hur de ska hantera extraordinära händelser. Kriskommunikation är kommunikation i samband med krissituationer inom och mellan organisationer och andra inblandade aktörer. Ronneby kommuns kriskommunikation ska ske snabbt, vara korrekt och enkel att förstå.

Kriskommunikationsplanen ska revideras minst en gång per mandatperiod. Vid revideringsbehov av ringa karaktär som uppstår till följd av ändringar i överordnade styrdokument, t.ex. den kommunövergripande *ledningsplanen* (dnr KS 2020/561) tas beslut av kommundirektör. Vid större revideringsbehov ska planen fastställas i kommunfullmäktige under det första året i varje ny mandatperiod. Kommundirektören ansvarar för att erforderliga revideringar genomförs och fastställs.

På Ronneby kommuns intranät finns senaste versionen av denna plan samt *riktlinjer för kriskommunikation Ronneby kommun* som beskriver kommunens krisberedskapsarbete mer detaljerat och innehåller checklistor.

2. Syfte

Det övergripande syftet med dokumentet *Kriskommunikation i Ronneby kommun* är att klargöra hur kommunikationen internt och externt ska fungera vid hot om eller inträffad störning, allvarlig händelse, extraordinär händelse eller höjd beredskap.

3. Ansvarsprincipen

Vid en störning ligger informationsansvaret kvar hos den verksamhetschef eller dennes ersättare som har ansvaret under normala förhållanden, så långt det är möjligt. Kriskommunikatörerna utgör ett stöd till förvaltningen eller bolagets krisledningsgrupp och ska hållas uppdaterad med kontinuerlig information om situationen.

Vid allvarliga händelser aktiveras kommunikationsorganisationen (K7) och delar av krisledningsstaben. Krisledningsnämndens ordförande informeras. I fall av extraordinära händelser eller höjd beredskap som kräver skyndsamma insatser av Ronneby kommun är hela krisledningsstaben inklusive kommunikationsorganisationen aktiv. Krisledningsnämnden är informerad och kan aktiveras vid behov.

4. Bemanning och inkallning av kriskommunikationsorganisationen (K7)

Kriskommunikatörerna ingår i den kommunala krisledningsstaben och kallas in i ett tidigt skede. Vid allvarliga eller extraordinära händelser aktiverar kommunchefen kommunikationsorganisationen som en del av staben.

Det kan vara svårt att avgöra hur mycket personal som kommer att behövas till en början. Utgångspunkten är att från början bemanna alla funktioner för att sedan vid behov minska ner personalstyrkan. Viktigt att tänka på är dock att också kunna ha en uthållighet vad gäller bemanningen över tid (minst 72 timmar). Därför behöver kommunikationsarbetet kunna delas upp i två grupper med minst en ur varje funktion representerad.

Kommunens växel ska informeras så snart det är möjligt. Växeln har en viktig roll eftersom de får frågor och ibland också information om vad som hänt. Ett bra samarbete med växeln från början är därför oerhört viktigt.

5. Lokaler

Kommunikationsarbetet bedrivs från kommunikationsgruppens vanliga arbetsplatser i Stadshuset.

6. Kommunikationsarbete vid "kriser"

Även om en händelse kan tyckas vara liten kan bilden av händelsen bli stor. Därför krävs ett strategiskt och väl planerat kriskommunikationsarbete, kanske också lång tid efter att krisen i sig är avslutad. I kriskommunikationsarbetet ska såväl den externa som den interna kommunikationen planeras utifrån nedanstående punkter.

6.1. Kriskommunikationsfunktionen (K7) ansvar vid extraordinär händelse och höjd beredskap för:

- Förmedling av extern information till omvärlden
- Förmedling av intern information till den kommunala personalen
- Stödjande av personer som ska uttala sig i media
- Insamling av information från olika medieaktörer
- Omvärldsbevakning
- Aktivering och uppdatering av kriswebben på ronneby.se
- Förse upplysningscentralen med uppdaterad information
- Medverka i krisstaben
- Samordna mediekontakter
- Förse stabschefen med input om kommunikationsorganisationens aktiviteter
- Förbered samordning av kommunikation/information med andra berörda aktörer

6.2. Målgrupper, kanaler och budskap

6.2.1. Målgrupper

Det finns många målgrupper och aktörer. Beroende på krisens omfattning behöver dessa brytas ner i primära och sekundära målgrupper med en djupare indelning.

Interna (t.ex.) – anställda inom Ronneby kommun, politiker i Ronneby kommun, berörda och överordnade ledningsgrupper Ronneby kommun

Externa (t.ex.) – invånare/allmänheten, företagare, besökare, andra myndigheter och kommuner, intresseorganisationen, media, personer med särskilda behov

6.2.2. Kanaler

Kommunens webbplats ronneby.se och kommunväxeln 0457- 61 80 00 är våra primära externa kanaler. Den primära interna kanalen är intranätet. De är också grunden för alla övriga kommunikationskanaler. Några exempel på andra kanaler är: Media (pressinformation, presskonferens, meddelande i radio och TV), sociala medier, möten, särskild lokal för krisstöd, brev, flygblad, affischer, annonser. Mer information om tillgängliga kanaler finns i kanalvalsguiden (diarienummer: 92012).

6.2.3. Budskap

Basinformationen ska vara densamma oavsett kanal. Däremot kan man behöva ha mer eller mindre detaljerad information beroende på kanal och målgrupp.

6.3. Utbildning och övning

Syftet med utbildning och övning i krishantering är att stärka organisationens förmåga att hantera kriser och extraordinära händelser och därmed säkerställa att kommunen kan upprätthålla samhällsviktig verksamhet. Planerade utbildningar och övningar i kriskommunikation ska beskrivas i utbildnings- och övningsplanen som fastställs i början av varje mandatperiod. Uppföljning av genomförda aktiviteter sker i samband med årlig uppföljning av risk- och sårbarhetsanalys.