

# KRISKOMMUNIKATIONSPLAN

## **Innehåll**

|  |   |
|--|---|
| Inledning .....  | 2 |
| Syfte .....  | 2 |
| Ansvarsprincipen .....                                       | 2 |
| Bemanning och inkallning av informationsorganisationen ..... | 2 |
| Lokaler .....  | 3 |
| Kommunikationsarbete vid kriser .....                        | 3 |
| Säkerhetsledning .....                                       | 5 |
| Utbildning och övning .....                                  | 5 |

## **Inledning**

Enligt lagen (2006:544) om kommuners och landstings 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.<sup>1</sup> Ronneby kommuns kriskommunikation ska ske snabbt, vara korrekt och enkel att förstå.

Ronneby kommuns kriskommunikationsplan ska revideras minst en gång per mandatperiod. Planen ska fastställas i kommunfullmäktige under det första året i varje ny mandatperiod.

Kommundirektören ansvarar för att erforderliga revideringar genomförs och fastställs.

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

## **Syfte**

Det övergripande syftet med Ronneby kommuns kriskommunikationsplan är att klargöra hur kommunikationen internt och externt ska fungera vid hot om eller inträffad störning, allvarlig händelse eller extraordinär händelse.

## **Ansvarsprincipen**

Vid en störning eller allvarlig händelse ligger informationsansvaret kvar hos den verksamhetschef eller dennes ersättare som har ansvaret under normala förhållanden, så långt det är möjligt.

Informationsavdelningen utgör ett stöd till förvaltningen eller bolagets krisledningsgrupp och ska hållas uppdaterad med kontinuerlig information om situationen. När kommunens centrala krisledningsgrupp aktiverats och krisen kräver samordning övergår ansvaret för kriskommunikationen till kommunens informationsansvarige eller dennes ställföreträdare.

## **Bemanning och inkallning av informationsorganisationen**

Informationsansvarig ingår i den kommunala krisledningsgruppen och kallas in i ett tidigt skede. I samråd med krisledningsgruppen och kommunstyrelsens ordförande avgörs sedan behovet av ytterligare insatser. Vid behov sammankallar informationsansvarig personal till informationsavdelningen.

---

<sup>1</sup> Falkheimer Jesper, Heide Mats, Larsson Larsåke. Kriskommunikation. Malmö: Liber AB (2009) s 23

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 tre 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.

## **Lokaler**

Kommunikationsarbetet bedrivs från informationsavdelningens vanliga arbetsplatser i Stadshuset. Detta för att ha tillgång till nödvändig teknisk utrustning. Om arbetet inte kan bedrivas i Stadshuset, finns alternativa arbetsplatser på Kunskapskällan, Stadsbiblioteket, gymnasieskolan Knut Hahn eller i Räddningstjänstens lokaler. Presskonferenser hålls i Kallingsalen, Stadshuset. Finns det behov av ytterligare utrymme för presscenter ska cafeterian i Stadshuset användas.

## **Kommunikationsarbete vid kriser**

Även om en kris 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 rutiner.

### **1. Analysera situationen och informationsbehovet**

- vad behöver vi och kan informera om?
- hur kan händelsen tänkas uppfattas?
- vilka informationsbehov kan tänkas uppstå?
- vilka målgrupper ska prioriteras?
- vilka kanaler är bäst lämpade?

Kom ihåg att internkommunikation är ytterst viktig: Kommunens anställda är budbärare av information till medborgare, samtidigt som de själva kan ha behov av information.

## **2. Utse en person som svarar på frågor**

Utse en talesperson från verksamheten som har befogenhet att besluta vad som bör sägas vid t.ex. intervjuer.

## **3. Starta omvärldsbevakningen**

Börja omedelbart att hämta in information från omvärlden. Det kan vara såväl fakta som ögonvittnesskildringar, rykten och människors egna beskrivningar av händelsen.

## **4. Kontakta andra**

Kommunen har ansvar för att samordna kriskommunikationen inom vårt geografiska område. Samverka med berörda aktörer inom kommunen och samordna informationsaktiviteter och budskap. Kontakta andra myndigheter och organisationer som är berörda i händelse av en kris och upprätta samverkan. Kontaktuppgifter för samverkansaktörer finns i *Riktlinje för kriskommunikation i Ronneby kommun* på intranätet.

## **5. Gå ut med en första information**

Så snart det är möjligt ska kommunen gå ut med information om den inträffade händelsen, även om det inte finns så mycket att berätta. Webbplatsen, växeln, våra egna sociala medier samt media (presskonferens eller pressinformation) är de första kanalerna. Om det inte finns något annat att informera om ska vi berätta att vi vet att krisen inträffat, vem som ansvarar för krishanteringen, när ytterligare information kan lämnas och var man kan få mer information.

## **6. Målgrupper och kanaler**

Kommunens webbplats [ronneby.se](http://ronneby.se) och kommunväxeln 0457- 61 81 00 är våra primära kanaler. De är också grunden för alla övriga informationskanaler. Några exempel på andra kanaler är: Media (pressinformation, presskonferens, meddelande i radio och TV), intranätet, sociala medier, möten, särskild lokal för krisstöd, brev, flygblad, affischer, annonser.

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

#### **Myndighetsmeddelanden**

Svenska myndigheter har enligt lag möjlighet att sända meddelanden via Sveriges Radio, Sveriges Television, SVT Text, TV3, TV4, Kanal 5, TV8, samt de kommersiella radiokanalerna. Det finns två nivåer av meddelanden:

#### **Informationsmeddelanden**

- Kommunen kan begära att få sända informationsmeddelande när normal verksamhet inte längre kan bedrivas. Det kan röra sig om inställda skolskjutsar på grund av snöoväder, störningar i vatten- och elförsörjning eller liknande situationer. Informationsmeddelanden sänds så snart som möjligt.

#### **Varningsmeddelanden, VMA**

- VMA avbryter sändningar om det är omedelbar fara för liv, egendom eller miljö. Behöriga att begära sändning av VMA är räddningschef och polismästare. **Kontakta tjänsteman i beredskap via SOS Alarm vid bedömt behov av VMA.**

### **Säkerhetsledning**

Ronneby kommun har en *säkerhetsledning* som sammanträder en gång per kvartal och bereder strategiska frågor som rör kommunens säkerhetsarbete och krisberedskap. Kommunens säkerhetsledning utgörs av kommundirektören, räddningschefen i räddningstjänstförbundet Östra Blekinge samt kommunens säkerhetssamordnare (sammankallande) och informationsansvarige. Vid behov kallas även chefer för kommunens förvaltningar och bolag samt externa samverkansaktörer.

### **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.