

KS-2019-6

Sid 1 (7)

Informationsplan vid extraordinär händelse

www.osthammar.se



Informationsplanen är upprättad av informationschef Sirkka-Liisa Bergkvist och godkänd av Östhammars kommunfullmäktige den 7/3 2000 § 2/00. Planen ska revideras och tas i bruk den 1 januari årligen. Det åvilar informationschefen att se över planen. Rev i november 2001. Rev i juli 2004. Reviderad november 2006. Reviderad 2007, antagen av KS § 149/2007. Reviderad av kommunikationschef Lucia Bender, antagen av KS § 8/2019.

Snabb information kan rädda människoliv. Kommunikation är ett grundläggande verktyg under all svår påfrestning. Bra information till myndigheter och enskilda är nödvändig för samhällets funktion. Informationsplanen består av riktlinjer för kommunens arbete med kommunikation vid en extraordinär händelse.

1. Definition av extraordinär händelse

En extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala och/eller innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i samhällsviktiga funktioner, ett omfattande hot mot mänskliga värden, egendom eller miljö och kräver skyndsamma insatser av kommunen.

2. Principer vid arbete vid extraordinär händelse

Kommunikationsarbetet följer så långt möjligt normala rutiner och riktlinjer vid en extraordinär eller allvarlig händelse, enligt följande principer.

- **Ansvarsprincipen** innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har samma ansvar under en kris, till exempel en verksamhetschef.
- **Likhetsprincipen** innebär att verksamheten under en kris, så långt det är möjligt, ska fungera på samma sätt som under normala förhållanden, till exempel när det gäller organisation.
- **Närhetsprincipen** innebär att en kris, så långt det är möjligt, ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda.

3. Krisledningsnämndens mandat

Kommunfullmäktige har tillsatt en krisledningsnämnd som består av kommunstyrelsens arbetsutskott. Det är dess ordförande som bedömer och fattar beslut om en inträffad händelse ska klassificeras som en extraordinär händelse. Då sådant beslut tagits övergår kommunikationsansvaret till kommunens krisledningsnämnd som tillämpar denna kommunikationsplan. Bedömning och beslut om att en extraordinär händelse har inträffat sker i särskild ordning.

4. Inriktning på kommunens centrala kommunikationsverksamhet vid en extraordinär händelse

Planens avsikt

Kommunens ordinarie kommunikationspolicy gäller även under en extraordinär händelse. Alla som medverkar i kommunikationsarbetet bör vara väl insatta i kommunens övergripande kommunikationspolicy.

Kommunikationsverksamheten vid extraordinär händelse har till uppgift att ge råd och anvisningar om hur människor ska agera för att inte komma till skada eller vålla skada, hjälpa den enskilde att fatta beslut som rör den egna säkerheten och att redovisa händelseförlopp, orsak till olyckan och konsekvenser för de drabbade.

Kommunikationsverksamheten har följande funktioner:

- Medverka i krisledningsgruppens arbete
- Bevaka omvärlden
- Samla in och analysera information
- Producera intern och extern information
- Samordna och sprida information

Kommunikationen samordnas mellan myndigheter och andra samverkande organ.

5. Organisation och ansvarsfördelning

- **Krisledningsnämnden** – är en beslutsfunktion som leds av dess ordförande (densamme som kommunstyrelsens ordförande). Har politiskt ansvar och mycket långtgående delegation från kommunfullmäktige och det övergripande ansvarar för kommunikationen i Östhammars kommun vid en extraordinär händelse.
- **Krisledningsgruppen** – är en stabs-/beredningsfunktion som består av tjänstepersoner. Informerar kontinuerligt krisledningsnämnden om händelseförloppet, samt bereder och verkställer beslut. Kommunikationschefen eller hens ersättare ingår här som kommunikatör och rapporterar till kriskommunikationsgruppen.
- **Kommunikatören i krisledningsgruppen** – har ett strategiskt ansvar att stötta krisledningsgruppen med sin sakkunskap. Ansvarar också för att ha en tät dialog med, och vid behov styra, kriskommunikationsgruppen.
- **Kriskommunikationsgruppen** – dess sammansättning och antal deltagare avgörs beroende på krisens art och omfattning. Sammankallas vid behov av kommunikatören i kriskommunikationsgruppen och rapporterar till hen. Gruppen ansvarar för att analysera informationsbehovet, stötta talesperson/er, kommunikation med media, internkommunikation och externkommunikation samt att utvärdera effekterna av kommunikationsinsatserna.
- **Länsstyrelsen** ansvarar för
 - ledning och information om en kärnteknisk händelse skulle inträffa. Kommunen ser till att upprätthålla verksamheter utifrån av länsstyrelsen fattade beslut.
 - ansvarar för samordning av kommunikationen vid insatser där flera kommuner och/eller regionala myndigheter och organisationer medverkar.

6. Målgrupper

Många målgrupper berörs av informationsarbetet; drabbade människor och deras anhöriga, övrig allmänhet, massmedier, samverkande myndigheter, kommunens egen personal, länsstyrelsen och grupper som kräver särskilda informationsinsatser.

- **Drabbade och anhöriga**

Drabbade och anhöriga är i behov av särskilt stöd och omsorg genom särskild kompetens och krisgrupper. De är också i behov av särskild information som är relaterad till deras unika situation med tanke på försäkringar, kläder, mat och dylikt.

Det är angeläget att utröna vilken information som de drabbade och anhöriga behöver och finna former för dialog till exempel genom personliga samtal eller genom direkta kanaler. Det är även viktigt att säkerställa att drabbade och anhöriga får största möjliga ro och skydd för intrång i sina privatliv. Kommunikationsverksamheten måste finna lösningar som tillfredsställer mediernas behov samtidigt som de drabbade och anhöriga måste skonas från för stora intrång i sitt privatliv.

Uppgifter om de skadades tillstånd är en fråga för sjukvårdshuvudmannen. Underrättelse till anhöriga är en polisiär uppgift.

- **Allmänhet**

Utöver de grupper som själva väljer att ta kontakt med myndigheterna finns det särskilda grupper som myndigheten måste utbyta information med; olika funktionshindrade och icke svensktalande.

- **Frivilliga**

Myndigheten bör ta vara på alla de resurser som ryms inom samhället men beakta att varje ny aktör medför dessutom att ytterligare en instans skall förses med information och vara involverad i beslutsprocessen. Varje erbjudande om hjälp från frivilliga bör därför övervägas noga och inte automatiskt accepteras.

- **Medier**

Medier är en viktig informationsbärare. Samspelet med medier ska bygga på att informationen ska vara öppen, snabb, lättillgänglig, korrekt och ärlig. I samspelet med medier bör man tänka på följande:

- Utse en kontaktperson mot medier
- Inrätta en fysisk plats för medierna
- Håll medier uppdaterade om läget med pressmeddelanden, faktablad, visningar, mm
- Besluta om plats och former för presskonferenser
- Förbered intervjusituationer
- Ge medierna god service

- **Anställda**

Internkommunikation är en uppgift med hög prioritet. Den interna kommunikationen ska vara snabb och korrekt. De anställda ska kunna nås via ansvariga i den egna organisationen.

- **Andra myndigheter**

När det gäller kommunikation mellan myndigheter är det viktigt att samordna informationsflöden samt att kartlägga vilka myndigheter som är involverade i händelsen och hur informationsflöden går.

7. Samordning och samverkan

Kommunikation i samband med en extraordinär händelse ska i största möjliga utsträckning samordnas. Det är viktigt att undvika att informationslämnare lämnar olika uppgifter om samma sak. Sådant ger upphov till förvirring och osäkerhet hos mottagarna. Det minskar förtroendet för myndigheterna och ger lätt upphov till ryktesspridning.

Ansvaret för samordning och samverkan på kommunikationsområdet följer den ansvarsfördelning som gäller för beslut och riktlinjer. Det betyder att inom kommunen ligger ansvaret för kommunikationssamordning hos krisledningsnämnden.

Länsstyrelsen utövar geografiskt områdesansvar för Uppsala län. Områdesansvaret innebär att länsstyrelsen under en kris samordnar verksamheten mellan kommuner, landsting, regionala myndigheter och andra viktiga samhällsaktörer. Samordning av information till allmänheten är också en del av det geografiska områdesansvaret. I varje kommun svarar dock krisledningsnämnden för samordning av information från och till egen organisation.

8. Kommunikationsarbetets indelning

För att uppnå översikt, samverkan och effektivitet krävs en funktionsuppdelning av kommunikationen.

Ledning

Kommunikationschef eller ersättare ingår i krisledningsgruppen och ansvarar för att informationsfrågorna beaktas och att beslut om kommunikationsinsatser tas.

Analys

- Samlar in och analyserar kommunikationsbehovet främst från krisledningsgruppen, medier, intresserade, drabbade, anhöriga samt frivilliga och egna anställda.
- Bedöma och föreslå vilken typ av kommunikation som olika målgrupper behöver under och efter den särskilda händelsen.
- Ange på vilket sätt organisationen ska kommunicera genom att ange tonalitet, kanalval och tidpunkt.

Produktion

- Med underlag från analysen och krisledningsgruppen producera material till medier, underlag till information för allmänheten, bakgrundsmaterial, uttalanden och lägesbeskrivningar.
- Kommunicera i valda kanaler.
- Förse kundtjänsten med underlag för att besvara allmänhetens inkommande frågor.

Mediarelationer

- Svara på inkommande frågor.
- Fungera som serviceenhet åt medier.
- Planera mediakontakter, presskonferenser, intervjuer, mm.
- Ta initiativ till aktiviteter riktade mot medier. uppdatera listor på medier och dess personal.
- Vidarebefordra rykten, felaktigheter, missuppfattningar hos medier till analysfunktionen.

Intern kommunikation

- Ansvara för att chefer och medarbetare hålls informerade kontinuerligt genom intranätet respektive linjeorganisationen. En välinformerad personal förhindrar ryktesspridning och medverkar till att samordna budskap.
- Ansvara för att kundtjänsten är välinformerad och påpeka behov av ökad bemanning.

Upplysningscentral

Vid en kris fungerar kundtjänsten Östhammar Direkt som upplysningscentral. Vid behov kan krisledningsgruppen besluta att en särskild upplysningscentral ska upprättas om det inte kan hanteras med befintliga resurser inom Östhammar Direkt. Upplysningscentralen ansvarar för att:

- Besvara frågor från allmänheten och drabbade
- Hänvisa samtal om skadade, sjuka, omkomna eller saknade till sjukvård och polis
- Förse analysenheten med uppkomna frågor, rykten, missförstånd, mm
- Förmedla information till grupper med särskilda behov, till exempel på främmande språk via tolk eller till personer med läs- och skrivsvårigheter

Dokumentation

Föra logg över kommunikationsinsatserna med hjälp av krisledningsverktyget WIS. Dessa anteckningar är viktiga för utvärdering och framtida förbättringar.

9. Informationskanaler

Nedan redovisas exempel på informationskanaler, utöver de traditionella såsom muntlig information, telefon, SMS/MMS, e-post, affischer, osthammar.se, Ines och sociala medier.

- Chefer och medarbetare
- Östhammar Direkt
- Våra egna digitala skärmar
- WIS/RAKEL
- Informationstavlor i kommunen
- Befintliga nätverk
- Taltidning, Migrationsverket
- Socialtjänsten
- Föreningar, samfund
- Vår taltidning
- Medier
- Fritids- och turistanläggningar
- Myndighets-/servicemeddelande (020-999 444, eller via e-post trafik@sr.se)
- Högtalarbilar (Försvarmaktens Psyops)
- Affischer (Försvarmaktens Psyops)
- Mass-sms via telefonmast
- krisinformation.se

- 1177 (Vårdguiden)
- Upplysning via 113 13 (Allmänheten kan ringa det nationella upplysningsnumret 113 13 för att få information om stora olyckor eller kriser. Vid en större kris ska 113 13 och krisinformation.se informeras, i första hand via pressmeddelande med hänvisning till information på kommunens webbplats. 113 13 avlastar kommunens upplysningsuppdrag i inledningskedet av en händelse. Om vi upprättar en upplysningscentral kan 113 13 koppla/hänvisa samtal vidare till den.)

10. Arbetsplatser

Kommunikatören i krisledningsgruppen ska så långt det är möjligt arbeta i samma lokal som krishanteringsgruppen för att få förstahandsinformation. Kriskommunikationsgruppen i övrigt arbetar normalt från sina ordinarie arbetsplatser. Om ordinarie lokaler/arbetsplatser inte kan användas ska kriskommunikationsgruppen arbeta i så nära anslutning till krishanteringsgruppen som möjligt.

Upplysningscentralen bör så långt det är möjligt arbeta i samma lokaler som Östhammar Direkt.