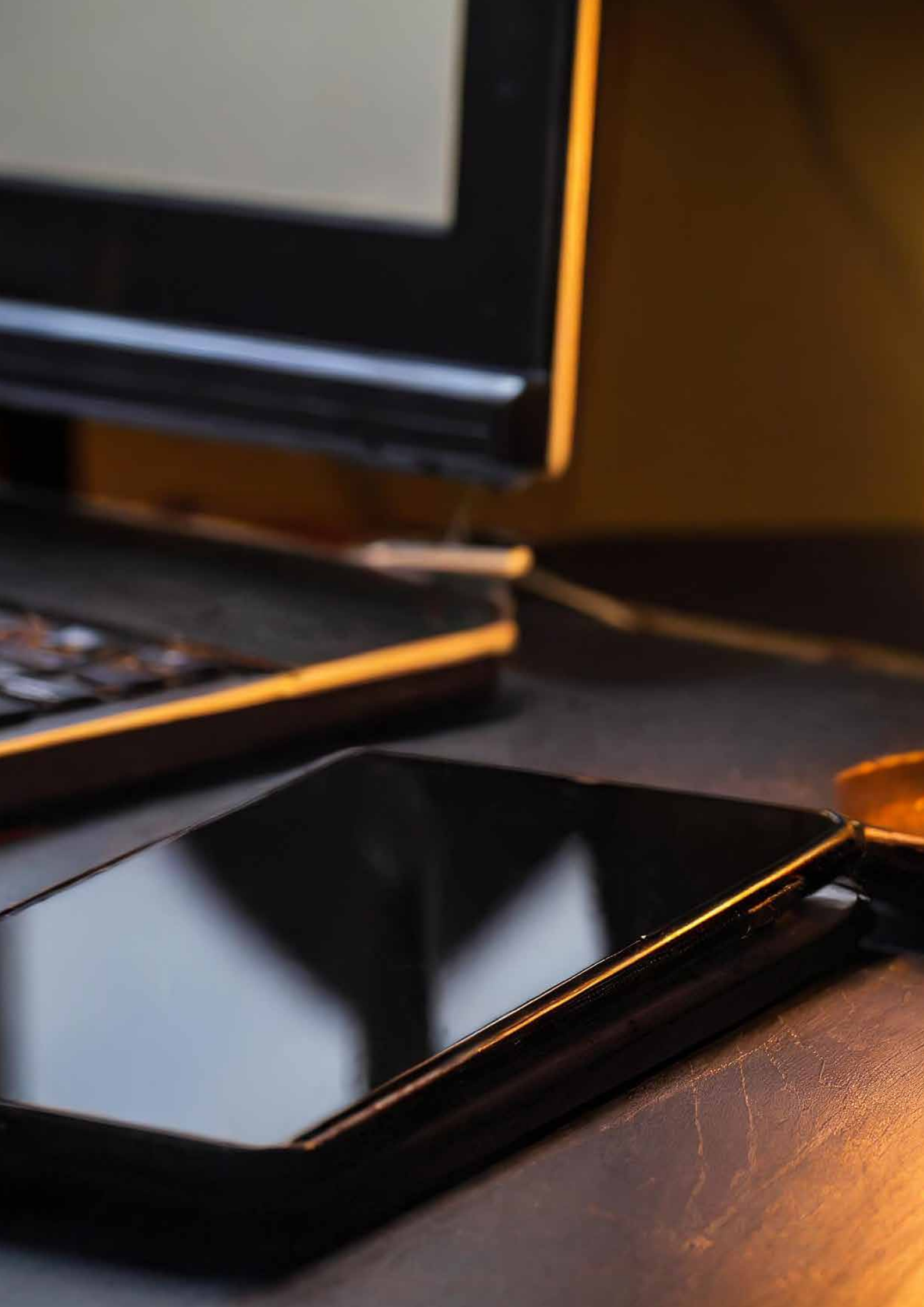


# Kriskommunikationsplan för Sorsele kommun





## Inledning

Kriskommunikation är ett av våra viktigaste verktyg för att hantera en extraordinär händelse. Det är en förutsättning för att människor ska kunna fatta kloka beslut om den egna situationen och bidra till hanteringen av krisen. Denna plan går igenom syfte, mål, viktiga principer och organisation för kriskommunikationsarbete. Till planen hör också bilagor som är ett stöd i det praktiska kriskommunikationsarbetet.

## Tillämpning

Riktlinjerna för kriskommunikation ska användas inför, under och efter en extraordinär händelse. Med en extraordinär händelse avses en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller att det finns överhängande risk för en allvarlig störning. Även i det fall krisen eller den extraordinära händelsen hanteras i den egna verksamheten enligt de tre grundprinciperna för svensk krishantering – ansvarsprincipen, likhetsprincipen och närhetsprincipen – ska de centrala delarna i kriskommunikationsplanen följas.

## Kriskommunikationens mål

Riksdag och regering har formulerat mål för de värden som ska skyddas i kris och krig. Dessa är människors liv och hälsa, samhällets funktionalitet; demokrati, rättssäkerhet och mänskliga fri- och rättigheter; miljö och ekonomiska värden samt nationell suveränitet.

## Kriskommunikationens syfte

Syftet med kriskommunikation är att:

- bidra till organisationens och samhällets förmåga att hantera krisen,
- avhjälpa, begränsa eller lindra krisens effekter,
- bevara eller återställa förtroendet för kommunens förmåga att hantera krisen,
- motverka ryktesspridning,
- ge medborgare, besökare och andra aktörer så goda förutsättningar som möjligt att se den egna rollen i krisen och hanteringen av den,
- kommunorganisationens funktioner så snart som möjligt återgår till det normala.

# Viktiga principer för kriskommunikationsarbete

Kommunikationsperspektivet ska vägas in i alla delar av hanteringen av en kris. Det är också nödvändigt att all kommunikation drar åt samma håll.

Hur vi kommunicerar påverkar förtroendet för vår organisation, och bilden av händelsen måste hanteras samtidigt som själva händelsen. Genom god kriskommunikation bygger samverkande aktörer förtroende hos allmänhet och media. Det bidrar till möjligheten att hantera händelsen effektivt.

Sviktar förtroendet ökar risken för att människor inte följer myndigheternas rekommendationer och att de inte förstår eller litar på myndigheternas agerande. De viktigaste principerna för kriskommunikation är därför:

- ❗ Snabb
- ❗ Samordnad
- ❗ Korrekt
- ❗ Tillgänglig
- ❗ Anpassad
- ❗ Öppen

## Snabb

Att kommunikationen är snabb kan till exempel innebära att vi i ett tidigt skede bekräftar att någonting har hänt och att vi har börjat arbeta med händelsen. Det är bättre att snabbt säga att vi inte vet så mycket, än att avstå ifrån att säga någonting i väntan på mer kännedom om händelsen.

## Öppen

Vi är transparenta med vad vi vet samt vilka oklarheter som finns, samt hur vi kommit fram till de beslut vi tagit i hanteringen av händelsen.

## Tillgänglig

Vi gör medvetna kanalval och använder ett sakligt och lättförståeligt språk. Vår information är lätt att hitta.

## Korrekt

Den information vi går ut med är bekräftad av en trovärdig källa.

## Anpassad

Vi utgår ifrån de behov som finns hos dem vi kommunicerar med och ger svar på de frågor som berör människor mest. Det kan handla om allt ifrån känslomässig påverkan i krisen till att kommunikationen är inkluderande och jämlik.

## Samordnad

Samordnade budskap innebär att aktörerna stämmer av budskapen mot varandra så att man inte talar emot varandra. Man ser också till att vara överens om vem som säger vad. Somliga samhällsstörningar kräver också gemensamma budskap, det vill säga att flera eller samtliga aktörer aktivt kommunicerar samma sak för större genomslag. I praktiken innebär det att kommunorganisationen ska samverka kring kriskommunikation under hela hanteringen av en kris.

## Samverkan

Sorsele kommun ingår i samverkan med kommunerna i Västerbottens län, andra myndigheter och Länsstyrelsen genom en överenskommelse om samverkan före, under och efter samhällsstörningar i Västerbottens län. I denna överenskommelse ingår också samverkansrutiner för kommunikatörer i länet.

Sorsele kommun ansvarar för att i likhet med övriga aktörer initiera samverkan om behov finns. Detta görs genom att kontakta Länsstyrelsens kommunikationschef eller TiB, se kontaktlista.

Kriskommunikationsfunktionen ansvarar för att delta i Länsstyrelsens regionala samverkanskonferenser.

## Informationssäkerhet och sekretess

Ibland kan särskilda sårbarheter pekas ut i krisarbete. I vårt kommunikationsarbete och när vi delar information både internt och externt är det därför viktigt att tänka på:

- vilken information som delas,
- med vem informationen delas, samt
- hur informationen delas.

Uppstår tveksamhet kring känslighetsgraden hos viss information, är det viktigt att rådgöra med och ta hjälp av sakkunniga eller ansvariga, för att avgöra om informationen är lämplig att dela eller om det råder sekretess eller säkerhetsklassning av informationen.

# Kanaler

Vid en samhällsstörning använder vi oss av alla tillgängliga kanaler där vi kan nå olika målgrupper så snabbt och effektivt som möjligt. Vid vissa händelser, till exempel elavbrott eller telefonistörningar, kan det vara nödvändigt att använda sig av alternativa kanaler.

## Kommunens externa webbplats, sorsele.se

Den externa webbplatsen är den primära kanalen för kommunens kommunikation till sina målgrupper. Informationen på webbplatsen ska uppdateras löpande.

## Kommunens sociala medier

- Facebook
- Youtube
- Instagram

Godkända texter och budskap används som grund för inlägg och svar. Vid en händelse är det viktigt att regelbundet bevaka kommentarer och frågor och säkra att fakta om kommunen stämmer. Vid en längre händelse tas en Q&A fram för att återanvända material till svar i sociala medier. Vid en långvarig och intensiv händelse kan funktionen behöva avlastas. Hänvisa i första hand till kommunens hemsida och håll informationen i sociala medier kort. Youtube kan användas för att livesända presskonferenser.

## SMS-system

Det SMS-system som GVA-enheten använder kan användas för att skicka ut korta budskap till i huvudsak boende i kommunen. Det är möjligt att rikta dessa till särskilda geografiska områden.

## Kommunens intranät

Det interna intranätet är en kanal för att kommunicera med medarbetare i kommunens verksamheter.

## E-post

Vissa av kommunens målgrupper, till exempel företagare, kan nås via e-postlistor.

## Infartsskyltar

Kommunens två infartsskyltar vid E45 norra respektive södra infart till Sorsele kan vid behov användas för krisinformation.

## Kommunens kundtjänst och kansli

Medarbetare som har invånarkontakt via e-post ska ha goda möjligheter att svara på grundläggande frågor om händelsen som ofta ställs och förses med förberedda budskap av kommunikationsfunktionen. Inkommande samtal och e-post är också viktigt för att kunna analysera reaktioner och frågeställningar från invånare.

## Skolsystem

Vårdnadshavare och elever kan nås via skolans verksamhetssystem. Skolans administratör är ansvarig för denna kanal.

## Media

Media informeras proaktivt via telefonkontakt, pressträffar eller vid intervjuer. Media hänvisas även till aktuell information på den externa webbplatsen vid en händelse eller kris.

## Sveriges Radio P4

Sveriges Radio P4 är beredskapskanal och har ett särskilt ansvar att rapportera och förmedla information till allmänheten vid en samhällskris.

**VMA**, Viktigt meddelande till allmänheten, kan endast begäras när det är särskild fara för liv och hälsa, och endast av särskilt utsedda personer i organisationen. Vid ett VMA bryts alla radiosändningar för att förmedla meddelandet.

**Myndighetsmeddelande** kan begäras av kommuner som ett sätt att nå ut till medborgare brett. Det behöver inte läsas upp skyndsamt och sänds endast i Sveriges radios lokala P4-station.

## WIS (Skyddat webbaserat informationssystem)

Via WIS kan aktörer i krishanteringssystemet dela information med varandra för att samordna både verksamhet och kommunikation. Aktörerna skapar tillsammans en lägesbild. Länsstyrelsen ansvarar för WIS.

## Trygghets-/informationspunkter

Vid större samhällsstörningar där ordinarie kanaler inte fungerar kan kommunen öppna så kallade trygghetspunkter där bland annat aktuell information finns.

## Omvärldsbevakning

Vid en händelse eller kris aktiveras omvärldsbevakning av kommunikationsfunktionen.





## Alternativa kanaler

När de ordinarie inte fungerar, eller för att nå målgrupper som är svåra att nå:

- ❗ Anslag som sätts upp på anslagstavlor och/eller i hyreshus.
- ❗ Tryckt information, som kan delas ut på trygghets-/servicepunkter och affärer.
- ❗ Mobila kommunikatörer, som åker ut på plats med tryckt information och som kan svara på frågor men också inhämta information från allmänheten.
- ❗ Högtalarbil. Finns hos räddningstjänsten.
- ❗ ”Budbärare”, till exempel hemtjänst och SFI, för att nå grupper som annars kan vara svåra att nå, eller turistföretag för att nå besökare. Tänk på att anpassa budskap efter detta.



# Organisation och arbetsätt

Om enskilda verksamheter i kommunen är i behov av kriskommunikationsstöd utanför kontorstid ansvarar kommunchef för att kalla in kriskommunikatör i arbete. Kriskommunikationsstöd kan också kallas in av sammankallande POSOM, GVA-chef eller motsvarande samt räddningschef eller räddningschef i beredskap.

Kriskommunikationskompetens är en viktig del av krisledningsorganisationen och kallas in vid den initiala bedömningen av en kris. När krisledningen sammankallas ansvarar kommunens kriskommunikationsfunktion för stabsfunktionen K7.

## Stabsfunktionen K7 arbetar med att:

- samordna och leda kommunens kriskommunikation internt och externt på strategisk och operativ nivå
- Stötta ledningen i kommunikationsfrågor
- Ansvara för presskonferenser och pressreleaser
- Omvärldsbevakning och medial uppföljning
- Samverkan med andra aktörer inom kommunikationsområdet
- Planera kommunikationsinsatser utifrån omfallsplaner
- Analysera kommunikationsbehov på kort och lång sikt.
- Har det interna perspektivet – vad behöver chefer och medarbetare för information?

## Resurser

Inom stabsfunktionen K7 kan följande resurser krävas:

- Kriskommunikationskompetens (ansvarig)
- Webbredaktör
- Sociala medier-redaktör
- Ambulerande informatör/kommunvärd
- Pressansvarig
- Upplysningscentral

Bemanning sker utifrån behov och avgörs av krisens omfattning och förväntade längd. En intensiv krissituation kan kräva en kommunikationsorganisation med flera funktioner som bemannas med personal som kan frigöras från ordinarie arbetsuppgifter efter beslut av beslutsfattare. En kris som förväntas vara under längre tid kan kräva tvåskiftsorganisation. Till stöd för de olika funktionerna finns rollkort (se bilaga).

# Särskilda resurser

## Upplysningscentral

Om en upplysningscentral upprättas är detta för att avlasta den krisdrabbade verksamheten och kommunens ordinarie växel. Bemanning sker utifrån behov och efter beslut av beslutsfattare. Särskild kompetens kan behövas för att snabbare ge korrekta svar och sälla i inkommen information.

## Talesperson

I en kris bör någon utses till att vara talesperson som kan möta press och media. Kommunchef, verksamhetschefer och medarbetare med expertkunskaper kan agera talesperson. Talespersonen bör vara en person med insikt i krishanteringen och en kunskapsnivå som innebär att denne kan besvara frågor.

Att vara talesperson för kommunen är en roll som beslutas av kommunikationsansvarig i samråd med beslutsfattaren i krisledningen. Den som utses till att vara talesperson i en händelse får stöd av kommunikationsfunktionen med underlag, förberedelser och genomförandet av intervjuer.