

# Riktlinjer för kriskommunikation 2011-2014

Bilaga till Lednings- och informationsplanen



Dokumenttyp Styrdokument	Förvaltning KSF, FO samhällsutveckling
Ämnesområde Krisberedskap	
Ägare/ansvarig Säkerhetssamordnare	
Antagen av KF 2008-02-28 § 14 (KS/2008:1)	Dnr KS/2012:1751
Revisions datum KF 2012-08-30 § 132 (KS/2012:1751)	Giltig fr.o.m.
	Giltig t.o.m.

# Riktlinjer för kriskommunikation

**Hur vi arbetar med information vid en informationsintensiv händelse.**

## **Kommunens ansvar**

Kommunen har många olika ansvarsområden. När det talas om kris tror vi ofta att räddningstjänsten sköter ruljansen men det kan också handla om händelser som en epidemi eller ett försvinnande som gör att kommunens olika verksamheter behöver aktivera sina krishanteringsplaner.

När en informationsintensiv händelse inträffar, uppstår ofta ett stort behov av information både internt i vår organisation och externt till allmänhet, media eller andra organisationer.

Media är många gånger snabba att rapportera och informationskravet är stort. De vill ha information och kommentarer till vad som inträffat. Här har vi som kommun ett informationsbehov att tillgodose.

## **Våra riktlinjer**

Kommunen har dels riktlinjer för kommunikation, dels en lednings- och informationsplan för extraordinär händelse. Dessa riktlinjer visar hur ansvar och uppgifter fördelas i informationsgruppen när det inträffar en händelse som är informationsintensiv. Det är viktigt att våra åtgärdsplaner är så utformade att de snabbt kan sättas i verket och att informationsgruppen tidigt kan komma igång med sitt arbete. Planerna skall också bidra till att skapa medvetenhet om kriser, krishantering och kriskommunikation. Det är viktigt att påpeka att kriskommunikation har sin utgångspunkt i och baserar sig på det dagliga arbetet med information som ingår i all kommunal verksamhet.

Vi arbetar efter våra krishanteringsplaner när de dagliga normala arbetsrutinerna inte räcker till att lösa behovet av information till allmänhet och media. Det kan handla om brand, oväder, personolyckor på skolor och äldreboende eller större utsläpp/föroreningar. Beslut om att dra igång informationsgruppen tas av räddningschef, kommunchef eller informatör.

Riktlinjerna är ett stöd och ett arbetsverktyg för informationsgruppen när den biträder lednings/beredningsgruppen samt krisledningsnämnden. Den ledningsstruktur som upprättas beror på händelsen och vilken organisation som behövs för tillfället. Informationsgruppen arbetar med löpande intern och extern information samt analys av läget och planering av eventuella informationsinsatser vid en särskild händelse. Arbetet leds av informatören eller dennes ersättare.

## **Mål för kommunikationsarbetet**

Kommunens information vid en händelse som kräver ett intensivt arbete med att kommunicera/informera skall bidra till att ge olika målgrupper en så riktig och uppdaterad bild av händelsen som möjligt. Målgrupper kan vara

- drabbade, anhöriga
- media

- egen personal
- samverkande organisationer som länsstyrelse, andra kommuner, KBM, polis, frivilligorganisationer m.fl.
- allmänheten

Informationen skall ge bästa möjliga förståelse för situationen och dess konsekvenser. Detta för att alla (exempelvis enskilda berörda, media eller organisationer) skall få så bra förutsättningar som möjligt att fatta beslut inom sina områden.

Den information vi lämnar skall vara snabb och lättillgänglig, enkel och målgruppsanpassad. Informationen skall också vara öppen, trovärdig och godkänd.

## Informationsgruppens resurser

I inledningen av en händelse där mycket information kommer att krävas är det alltid svårt att avgöra hur mycket personal som kommer att behövas. Därför är det bra att börja med en stor styrka för att sedan minska ned. Det är viktigt att tänka på och planera för hur vi skall klara av att vara uthålliga över tid (72 timmar). Personallista finns i bilaga till dessa riktlinjer. Förutom personal behövs datorer, telefoner, materiel mm. Centrumhuset i Henån skall vara ledningscentral och informationsgruppen samlas i sammanträdesrum 2 och upplysningscentralen är placerad i IT-gruppens utbildningssal.

Informatören är ansvarig för att dessa riktlinjer är aktuella och uppdaterade.

## Förstahandsåtgärder

Den på informationsenheten som först fångar händelsen skall:

### 1. Få händelsen bekräftad

Kontaktar informatören och/eller förvaltningschef/räddningschef och meddelar att en informationsintensiv händelse är under uppsegling.

### 2. Skriver talregel

(Talregel = text som underlag för pressmeddelande, till hemsidan, intranätet och andra meddelanden).

Gör en informationsinsamling som skall ligga till grund för en talregel hos informationschefen, förvaltningschef etc.

Sparar talregeln i en krismapp tillsammans med övrig information. (Filix, intranätet etc. t.b.d.).

Informerar kollegorna om att talregeln finns.

Mall för talregeln finns som bilaga.

### 3. Läger ut information på intranät och Internet

Informerar berörda chefer.

Läger en kort, snabb information på Internet och intranätet. Var försiktig med att lova tid för ny information. ”Vi återkommer snarast när vi har mer information.”

(Detta bekräftar att kommunen känner till och arbetar med händelsen. På så sätt vinner vi litet tid för kompletteringar och kontroller och att utveckla talregeln.)

## Uppgifter för informationsenheten

### Åtgärdskalender

När beslut är fattat att starta informationsenheten är detta de första viktiga uppgifterna. Beslutet innebär också att informatören blir informationschef.

Åtgärd	Vidtas av
Sammankalla all personal som ingår i informationsenheten och informera om läget och den fortsatta verksamheten	Infochef
Samordna med telefonväxel och orientera om läget	Stf infochef
Meddela lednings/beredningsgrupp, krisledningsnämnden (om den är inkallad) att informationsenheten är redo och igång	Infochef
Bestäm samverkansformer med lednings/beredningsgrupp	Infochef
Iordningställ arbetslokaler	Stf infochef
Upprätta tjänstgöringsplan utifrån dygnetrunttjänst	Stf infochef
Samordning med myndigheter	Stf infochef
Orientera media om läget och klargör samverkansformer	Infochef
Kontakta förvaltningar m.fl. för samordning och lägesorientering med informationsverksamheten	Infochef
Information till allmänheten om informationscentralens roll som informationsförmedlare	Infochef
Kontakta vaktmästeriet, orientera om läget och behov av produktionshjälp	Stf infochef
Redovisa fortlöpande till lednings/beredningsgrupp	Infochef
rapportera fortlöpande till länsstyrelsen	Stf infochef
Ombesörja ständig omvärldsbevakning av radio, TV och Internet	Stf infochef

Uppgifter	Ansvar	anmärkning
Vem skriver talregler?	Infochef, bitr infochef	
Är växeln informerad?	bitr infochef, infochef	
Öppna fler telefonlinjer?	Infochef, Räddningschef, IT-chef, bitr infochef	
Beslut om pressmeddelande?	Infochef, Räddningschef, Kommunchef, bitr infochef	
Kalla till presskonferens?	Infochef, Räddningschef, Kommunchef, bitr infochef	
Interninformation?	Infochef, bitr infochef, intranätansvarig	
Externa webben	Infochef, bitr infochef, webbmaster	
Omvärldsbevakning	Infochef, bitr infochef, webbmaster	
Vem tar intervjuer i radion/tv och tidningar?	Infochef, Räddningschef, Kommunchef, bitr infochef	
Behövs informatör på platsen för händelsen? (En händelse som har högt nyhetsvärde samt en händelse som löper över tid)	Räddningschef, Kommunchef, Infochef, bitr infochef	
Skall dagboken aktiveras?	Räddningschef, Infochef, bitr infochef	
Upprätta upplysningscentral	infochef, bitr infochef Räddningschef, ledning/stab	

Fortsatta åtgärder – olika parallella arbetsprocesser

## **Informationschefen**

Meddela kommunala ledningsgruppen och andra berörda om den inträffade händelsen

Ta ett steg tillbaka- se helheten. Vad händer om ett dygn, tre dagar, till helgen, kommande vecka?

Personalplanering, bemanning och uthållighet

Gör en agenda för händelsen

Behöver vi kalla in extern förstärkning (vilka?)

Planera för omfall

Strategi – hur skall myndigheten agera externt och internt, strategisk rådgivning till lednings/beredningsgrupp.

Se till att föra in i dagboken när händelsen startat och hur vi arbetar med händelsen  
Kartlägg informationsläget. Behandla krisen och bilden av krisen parallellt. Vilket är vårt budskap?

Behövs pressmeddelande?

Ska vi kalla till presskonferens (även rådgivning till beredningsgruppen i denna fråga)

Vilken interninformation skall publiceras och via vilken kanal?

Finns behov av avlastningssamtal eller debriefing?

## **Biträdande informationschef**

Leder arbetet i informationsgruppen och upplysningscentralen

Behov av och ta kontakt med samverkande myndigheter

För in i dagboken att du arbetar med händelsen

Förekommer ryktesspridning?

Hur speglas händelsen i media?

Sondera läget hos nyhetsredaktionerna. Hur ser läget ut hos dem?

Kartlägg informationsläget. Behandla krisen och bilden av krisen samtidigt. Vilken information behövs internt och hur kan behovet tillgodoses.

Se till att aktuella radio och tv-sändningar spelas in om så behövs. Vad skriver nätredaktionerna.

Vad står det i tidningarna riks, regionalt, lokalt?

Måltidsplanering

## **Informationsgruppen**

Det är i informationsgruppen som den skriftliga dokumentationen sköts. Dels att föra dagbok och dels att leverera material som används av upplysningscentralen, skickas till media eller används på presskonferenser.

Om det kallas till presskonferens utses pressvärdar som ställer i ordning lokal för presskonferens. Delar ut skriftlig information och ger service till media.

## Webb och intranät

Aktivera kris-sidan för webben och intranätet.

Lägg snabbt ut information på både hemsidan och intranätet

För in i dagboken att du arbetar med händelsen

All extern information skall finnas på intranätet

Lägg snabbt ut information till personalen

Förekom ryktesspridning

omvärldsbevaka, vad står det i tidningarna, vad skrivs det på nätet? Lyssna på radio, titta på TV.

## Upplysningscentralen

Upplysningscentralen upprättas om situationen innebär att många ringer för att få upplysningar.

Upplysningscentralens uppgift är att

- Lämna upplysningar som allmänheten frågar efter. Informationen kommer från lednings/beredningsgruppen via informationsenheten och skall så långt möjlig vara skriftlig.
- Upplysningscentralen vidarebefordrar information som bedöms vara av betydelse för lednings/beredningsgruppen arbete och ställningstaganden
- Olika uppgifter och viss information som tas emot i upplysningscentralen sammanställs enligt en given mall (bilaga).
- **Vem**, uppgiftslämnarens namn, adress och telefonnummer
- **Var**, plats där uppgiften gäller
- **När**, tidpunkt när iakttagelsen gjordes med mera
- **Vad**, beskrivning av uppgiftens/upplysningens innehåll
- **Varför**, ta reda på orsak till det inträffade
- Tidpunkt när uppgiften lämnades till upplysningscentralen
- Repetera alltid innehållet innan samtalet avslutas

Upplysningscentralen bemannas i första hand med personal ur informationsgruppen och förstärks vid behov av personal från växel eller från förvaltningarna. Beroende på händelsens art bör i vissa lägen personal från socialtjänsten även kunna användas.

## Växel

Informerar allmänheten per telefon. Om händelsen är tillräckligt stor så ska upplysningscentralen upprättas för att avlasta växeln. Växeln fortsätter med ordinarie verksamhet och upplysningscentralen hanterar händelsen.

## Vaktmästeriet

Har till uppgift att kopiera, trycka och distribuera material som produceras av lednings/beredningsgrupp och informationsgrupp.

## Kom ihåg

När informationsgruppen är satt i funktion:

- Se till att du är nåbar. (extern e-post, telefon, mobil etc)
- Ta mobilen med dig om du förflyttar dig. Ladda eventuella extrabatterier.
- Bokför aktiviteter som du bedömer viktiga för kollegorna att känna till i dagboken
- Använd ett klart, tydligt och okomplicerat språk i de texter som produceras och uttalanden som görs. Undvik förkortningar och fackuttryck.
- Korrekturläs texter innan de publiceras. Stäm av allt du säger mot talregeln!
- Samarbetspartners. Vilka fler aktörer finns det i händelsen som kan vara bra att ha/känna till? Kollegor i organisationer och andra myndigheter och organisationer.

## Checklistor

Några arbetsmoment är ständigt återkommande. För att vi ska arbeta så likvärdigt som möjligt på enheten har vi samlat några tips i ett antal checklistor som är enkla att följa:

- Att skriva en talregel
- Att skriva ett pressmeddelande och skicka iväg det
- att arrangera en presskonferens

## Att skriva en talregel

Den som skriver talregeln, pressmeddelandet eller texten på hemsidan bör ställa följande frågor till den som ”äger ärendet”.

*Vad är det som hänt?, Var hände det?, När hände det?, Vem ansvarar för ärendet?, När kan mer information lämnas?, Hur skedde det?, Vad händer nu?,*

Svaren på dessa frågor är de uppgifter som kan lämnas till media, allmänhet och andra målgrupper. Vi säger inget annat om vi inte har fått klartecken från den som har skrivit talregeln/pressmeddelandet/texten. Han/hon ansvarar också för uppdatering av talregeln. Ange alltid tidsuppgift när talregeln är skriven samt författare.



## **Att skriva ett pressmeddelande**

Pressmeddelanden sänds från informationsgruppen och läggs därefter ut på Internet och intranät. Mallen finns under pressmeddelande mall.

De skrivs som en artikel med det viktigaste först. De ska innehålla:

- Rubriktext
- Sammanfattande ingresstext
- Beskrivning av omständigheterna i form av fakta (vem, vad, när, hur, varför och eventuella konsekvenser i korta, raka meningar)
- Eventuellt citat eller motivering (om det tillför något)
- Kontaktpersoner i ärendet (de bör vara tillgängliga för media minst ett dygn efter att meddelandet har sänts)
- Vem som har sänt meddelandet samt var och hur eventuell dokumentation eller bilder kan hämtas

Adresserna finns hos kanslienheten.

## **Att arrangera en presskonferens**

Presskonferenser bör bara användas vid en stor händelse med stort förväntat medietryck. Andra tillfällen kan vara vid komplexa sammanhang – när det krävs många personer för att ge en korrekt beskrivning av en händelse - eller när det finns föremål eller filmer att visa upp. Presskonferenser eller pressträffar kan också vara bra för insatschefen/räddningschefen vid särskilda händelser då man kan sätta upp en tid när han/hon kan träffa media direkt på plats.

Lämplig tidpunkt för en presskonferens på vardagar är någon gång mellan 10.00 och 16.00. Läger man den senare riskerar man att missa huvudnyhetssändningarna.

## **Kallelsen**

- Inbjudan skrivs och skickas ut som ett pressmeddelande
- Anledningen till presskonferensen anges
- Tid och plats anges
- Vilka som deltar anges (de ska kunna stå till förfogande med praktiska arrangemang såsom vägbeskrivning, kopiering etc.)

## Före

Boka lokal. Vatten och glas finns att få från personalmatsalen.

Gå igenom och kontrollera att tekniken i salen fungerar.

Normalt leder informationschefen presskonferensen. I annat fall utses en person som leder den. Han eller hon förbereder de medverkande om hur konferensen går till. Uppmuntra deltagarna att göra upp en gemensam strategi och stäm av vem som säger vad och vem som svarar på vilka frågor.

Bestäm i god tid och märk upp var de olika deltagarna ska sitta. Det ska vara klart om t.ex. TV eller radiotekniker kommer in för mikrofonplacering.

Fundera på vilka personer som ger separatintervjuer efter presskonferenser? Ska även informationschefen ge intervjuer? Ska vi ha ett kösystem? Var ska intervjuerna hållas? Fundera på om frågorna från pressen ska repeteras för att de ska komma med på ljudinspelningen?

## Disposition

- Högst 5 minuters presentation av de medverkande och information om hur konferensen kommer att genomföras. Här bör fotografering tillåtas och konferensledaren upplyser fotograferna om att de sedan får sätta sig så att fri sikt råder i lokalen
- 10 – 15 minuters sammanfattande berättelse av ämnet för konferensen
- 15 – 30 minuters frågestund. Avsluta när frågorna börjar upprepas eller frågandet avtar
- 60 minuter för separatintervjuer

## Hjälp vid dörren

I hallen står personal från informationsenheten och hälsar välkomna samt visar in journalister och fotografer i salen.

## Under

Den som leder presskonferensen håller utkik i första hand efter dem som vill ställa frågor och antecknar i vilken turordning frågeställarna anmäler sig. Någon från informationsenheten bör anteckna vad som sägs/spela in/filma.

Vid ”känsliga” presskonferenser var extra noga med vilka som släpps in i lokalen. Kanske ska det beslutas om krav på presslegitimation!

## **Efter**

Förhindra att de som håller i presskonferensen ”förföljs”. Lotsa ut alla efter omvänd princip.

Tacka alla inblandade. Samla in allt material. Lås salen och lämna nyckeln till den som skall ha den.

Gör en genomgång efter presskonferensen. Vad var bra/dåligt? Vad har vi lärt oss?