

Riktlinjer för kriskommunikation i Markaryds kommun



Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd	Beslutsinstans
Riktlinjer för kriskommunikation	Riktlinjer	2019-10-22	CLG
Dokumentansvarig	Diarienummer	Reviderad	Giltig till
Kommunikatör			2023-10-01
Dokumentinformation	Riktlinjer som sorterar under krisledningsplan. Dokumentet utgör kommunens kriskommunikationsplan. Dokumentet skall revideras minst en gång per mandatperiod		
Dokumentet gäller för	Medarbetare inom Markaryds kommun		

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	1
ANSVAR	1
STRATEGI OCH LEDORD FÖR KRISKOMMUNIKATION	1
Information som förmedlas	1
INTERNA KOMMUNIKATIONSVÄGAR VID KRIS	2
Särskild händelse som hanteras inom egen verksamhet	2
Kommunikationsvägar vid särskild händelse i en verksamhet	2
SAMHÄLLSSTÖRNING/EXTRAORDINÄR HÄNDELSE SOM EJ HANTERAS INOM EGEN VERKSAMHET	3
Kommunikationsvägar vid samhällsstörning eller extraordinär händelse	3
STABSCHEF	3
KOMMUNIKATÖREN	4
KANALER	4
VMA (VIKTIGT MEDDELANDE TILL ALLMÄNHETEN)	4
MEDIA	5
Pressmeddelande	5
Talesperson	5
Presskonferens	5
KRISKOMMUNIKATION KRONOBERG (AG KRISKOM)	6

Inledning

Riktlinjer för kriskommunikation syftar till att klargöra kommunikations-arbetet och rollfördelningen vid en extraordinär händelse. Riktlinjer för kriskommunikation ska säkerställa att kommunikation vid en extraordinär händelse sköts av rätt personer, vid rätt tidpunkt, i rätt kanaler.

En extraordinär händelse är en större händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen. Vid en sådan händelse är det av största vikt att allmänheten får snabb, korrekt och saklig information.

Riktlinjer för kriskommunikation utgår främst från situationer då en krisledningsstab sammankallats i någon form, antingen för hela Markaryds kommun eller inom en verksamhet. Riktlinjer och principer i Riktlinjer för kriskommunikation kan också, efter behov, tillämpas vid händelser som ses som extraordinära men där kommunen ej sammankallat en krisledningsstab.

Ansvar

I kommunens riktlinjer för krisledning fastställs att krisledningsstaben ansvarar för kommunens information till anställda, medborgare och media. Det innebär att all kommunikation/information, med Markaryds kommun som avsändare, ska godkännas av utsedd funktion i staben. Med i staben finns Kommunikatören som ansvarar för att hantera dessa frågor. I vissa fall krävs även godkännande från kommunchef.

Kommunens verksamheter har ett ansvar att förse krisledningsstaben med information om nuläge samt bistå med fakkunskap för att säkerställa att korrekt information kommuniceras.

Strategi och ledord för kriskommunikation

Kommunikationen vid en extraordinär händelse ska utgå från antagen kommunikationspolicy. Kommunikation sker främst via våra etablerade kanaler.

Målet är att alla berörda i Markaryds kommun och andra myndigheter som kommunen samverkar med ska ha en gemensam och samordnad lägesbild. Grundprincipen är att intern information ska föregå eller samköras med extern.

Information som förmedlas ska...

...vara bekräftad, korrekt, entydig och samordnad.

Vi undviker att spekulera och kommunicerar bara bekräftade fakta. Har vi inte möjlighet att ge svar på en fråga så är vi öppna med det. Det vi kommunicerar externt ska vara samordnat och alla i krisledningen och berörda verksamheter ska vara informerade. Vi kommunicerar bara kring kommunens verksamhet och låter andra aktörer sköta kommunikationen kring sin verksamhet.

...vara lättbegriplig och tydlig.

Vi använder ett enkelt språk och utgår från ordinarie riktlinjer. Vi använder ordinarie inarbetade kanaler. Det ska vara enkelt att finna och ta till sig informationen.

...förmedlas snabbt och regelbundet

Vi är aktiva i vår kommunikation och sprider information så fort den uppfyller ovan nämnda kriterier
Vi uppdaterar frekvent och ofta informationen. Om inget nytt finns att rapportera – då berättar vi detta.

...empatisk.

Vi visar på medmänsklighet i vår kommunikation och utgår från kommunens värdeord ”öppenhet, omtanke och handlingskraft”.

Interna kommunikationsvägar vid kris

När en kris uppstår är det viktigt att så tidigt som möjligt planera för kriskommunikation. Därför bör kommunikator omgående kontaktas i varje läge som en kris uppstår, eller riskerar att uppstå. Det finns två tänkbara scenario - händelse som kan hanteras inom den egna verksamheten, och/eller händelse som kan beröra flera verksamheter.

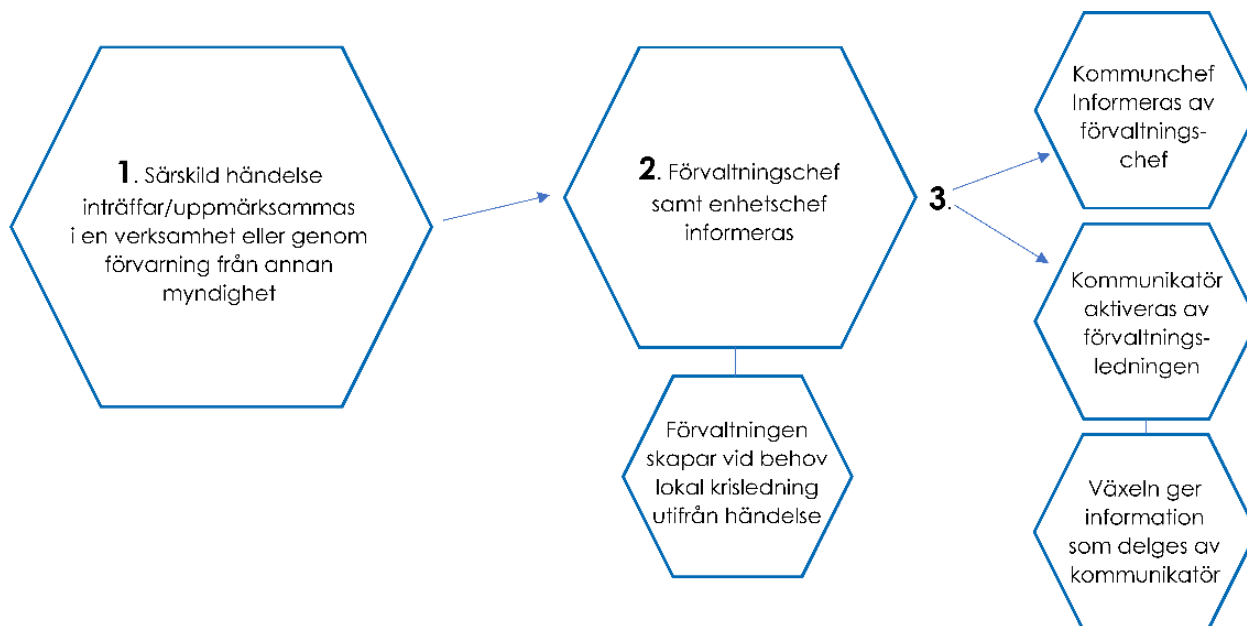
Särskild händelse som hanteras inom egen verksamhet

Händelse som bedöms kunna hanteras inom den egna verksamheten/förvaltningen. Förvaltningschefen är den som beslutar, efter samråd med överordnad chef, om händelsen ska hanteras inom den egna förvaltningen eller ej. Förvaltningen skapar vid behov lokal krisledning utifrån händelse.

Kommunikatör ska kontaktas i alla frågor

- som är eller kan bli mediala
- när det finns ett behov att informera medborgare eller andra externa målgrupper
- där det finns ett behov av kommunikationsrådgivning

Kommunikationsvägar vid särskild händelse i en verksamhet



Exempel på "särskild händelse":

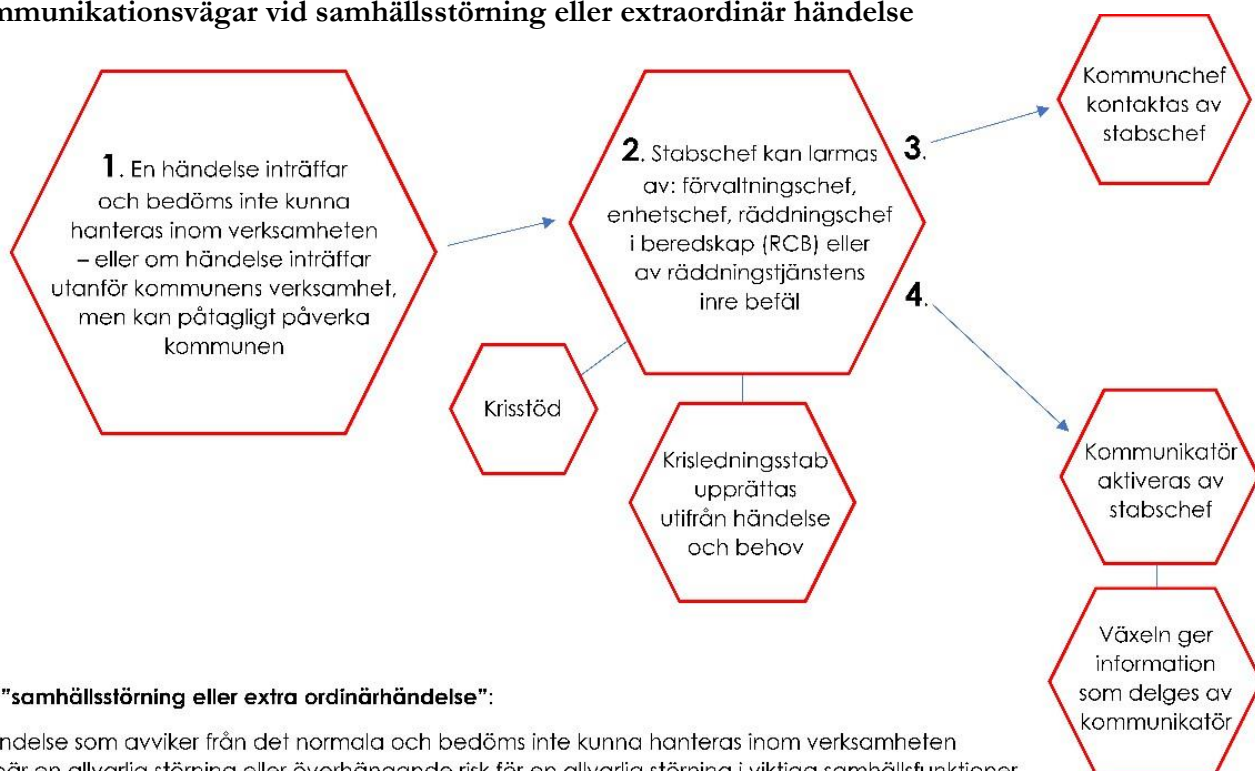
- något som avviker från det normala och går utanför den dagliga verksamheten
- särskilt omfattande eller allvarlig händelse som påverkar kommunen internt och/eller externt

Samhällsstörning eller extraordinärhändelse som inte bedöms kunna hanteras inom egen verksamhet

Vid en händelse som avviker från det normala och berör flera verksamheter i kommunen, eller innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner, eller extern händelse som förväntas påverka kommunens verksamhet larmas stabschef.

Stabschef larmas genom förvaltnings- eller enhetschef. Stabschef ansvarar för vidare kommunikation med staben, kommunchef och externa aktörer.

Kommunikationsvägar vid samhällsstörning eller extraordinär händelse



Exempel på "samhällsstörning eller extra ordinärhändelse":

- En händelse som avviker från det normala och bedöms inte kunna hanteras inom verksamheten
- Innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner
- Kräver skyndsamma insatser och åtgärder av kommunen

Stabschef

Kommunikation med verksamheter sker primärt via stabschef. Det är stabschefen som ska ha den samlade lägesbilden över hur kommunen påverkas av krisen för att kunna fatta korrekta beslut och vidareförmedla information till de som behöver den.

Stabschefen ansvarar för vidare kommunikation med bl.a. staben, kommunchef och externa aktörer. Stabschefen ansvarar för information om läget till kommunikatören. Det är stabschefen som kan aktivera kriskommunikationsorganisationen och växeln utanför ordinarie arbetstid.

Stabschefen kan nås via RCB (Räddningschef i beredskap) och aktiveras av kommunchef, förvaltningschef och, vid de tillfällen förvaltningschef ej går att nå, enhetschef.

Kommunikatören

Kriskommunikatör larmas av stabschef utifrån upprättad larmlista. Kommunikatören ansvarar för dialog med växeln. Kommunikation mellan växeln och krisledningsstaben ska gå via kommunikatören.

Kommunikatören leder det operativa kommunikationsarbetet i staben och är kontaktperson gällande dessa frågor.

Kommunikatören utser och bemannar övriga funktioner som behövs i kommunikationsfunktionen utifrån den aktuella krisens art. Exempel: Förorenat vatten – utse talespersoner media, webb, sociala medier och omvärldsbevakning.

Kanaler

Information ska utformas, och kanaler ska väljas, så att budskapet är tillgängligt för alla målgrupper som är berörda av händelsen.

Vår webbplats markaryd.se är vår primära externa kanal dit vi hänvisar för mer information. Genom att ha en primär plats dit vi hänvisar undviker vi att det sprids olika versioner av information. Vxeln fungerar som en kompletterande kanal dit medborgare kan vända sig med frågor och för att få hjälp med att hitta information. Vxeln fungerar även som en kanal in för medborgare som vill lämna information om händelsen till kommunen.

Sociala medier (Markaryds kommuns Facebook) används för att nå ut med korta budskap, bemöta frågor och föra dialog med medborgarna. För mer information hänvisar vi till markaryd.se

Intranätet är vår primära interna kanal dit vi hänvisar för mer information.

Kommunikatören ansvarar för att förmedla information till externa kanaler så som media och 113 13 (ex. vid förorenat vatten, storm, större brand) 113 13.

VMA (viktigt meddelande till allmänheten)

¹VMA avbryter sändningar i Sveriges alla radiokanaler om det är omedelbar fara för liv, egendom eller miljö. Begäran ställs till SOS Alarm av räddningsledare eller vid extraordinära händelse av de befattningshavare som är listade hos SOS Alarm. SOS Alarm kontaktar sändningsledningen för Sveriges Radio och de i sin tur distribuerar meddelandet vidare till TV. Respektive organisation har rutiner för vilken befattning internt som har rätt att sända informationsmeddelande.

Beslut om att gå ut via VMA tas av stabschef, räddningschef efter samråd med Kommunikatören. Kommunchef informeras alltid.

Det slutliga meddelandet levereras till SoS Alarm av räddningschef eller stabschef.

¹Det finns två nivåer av VMA - informationsmeddelande och varningsmeddelande. Informationsmeddelande kan sändas ut för att förebygga skada. Varningsmeddelande sänds ut vid omedelbar risk för skada.

Media

Vid en extraordinär händelse är media en av kommunens viktigaste målgrupper för att nå ut till allmänheten. Att besvara frågor från media samt förse dem med aktuell och korrekt information är en av de viktigaste delarna i kommunikationsarbetet vid en extraordinär händelse.

Pressmeddelande

Pressmeddelanden utformas i samarbete med Kommunikatören.

Talesperson

Det är viktigt att kommunen så fort som möjligt bestämmer sig för vem eller vilka som uttalar sig om den aktuella krisen, och att det bara är dessa personer i krisledningsstaben som svarar på frågor från media, när krisledningsstaben är aktiverad.

Anledningen till detta är att det är av yttersta vikt att vid en krissituation ge korrekt information, vilket underlättas av att det är ett fåtal personer som uttalar sig

Oftast kännetecknas en kris av ett snabbt skeende och då blir det lättare att ge en entydig bild om det är få som uttalar sig.

Talespersoner gällande en extraordinär händelse utses av stabschef i samråd med kommunchef och kommunikatorn. I första hand strävas det efter att talespersonerna ska vara de med bäst kännedom om verksamheten där händelsen inträffat. Kommunikatör bistår utsedd talesperson med stöd inför uttalanden. Stabschef är talesperson gällande stabsarbetet.

Innan någon utsetts till talesperson hänvisas frågor från media i likhet med ordinarie rutin. När talespersoner utsetts ska växeln skyndsamt informeras om detta via Kommunikatören.

Presskonferens

Presskonferens hålls vid behov och beslut tas av stabschef i samråd med kommunikatorn och kommunchef. Presskonferensen bör alltid hållas i en neutral lokal och ej i anslutning till krisledningsstaben. Vid situationer där risk för hot/våld råder gör krisledningsstaben en bedömning om vilka säkerhetsåtgärder som är nödvändiga.

Primär lokal för presskonferenser är Af:s gamla lokal invid receptionen i kommunhuset.

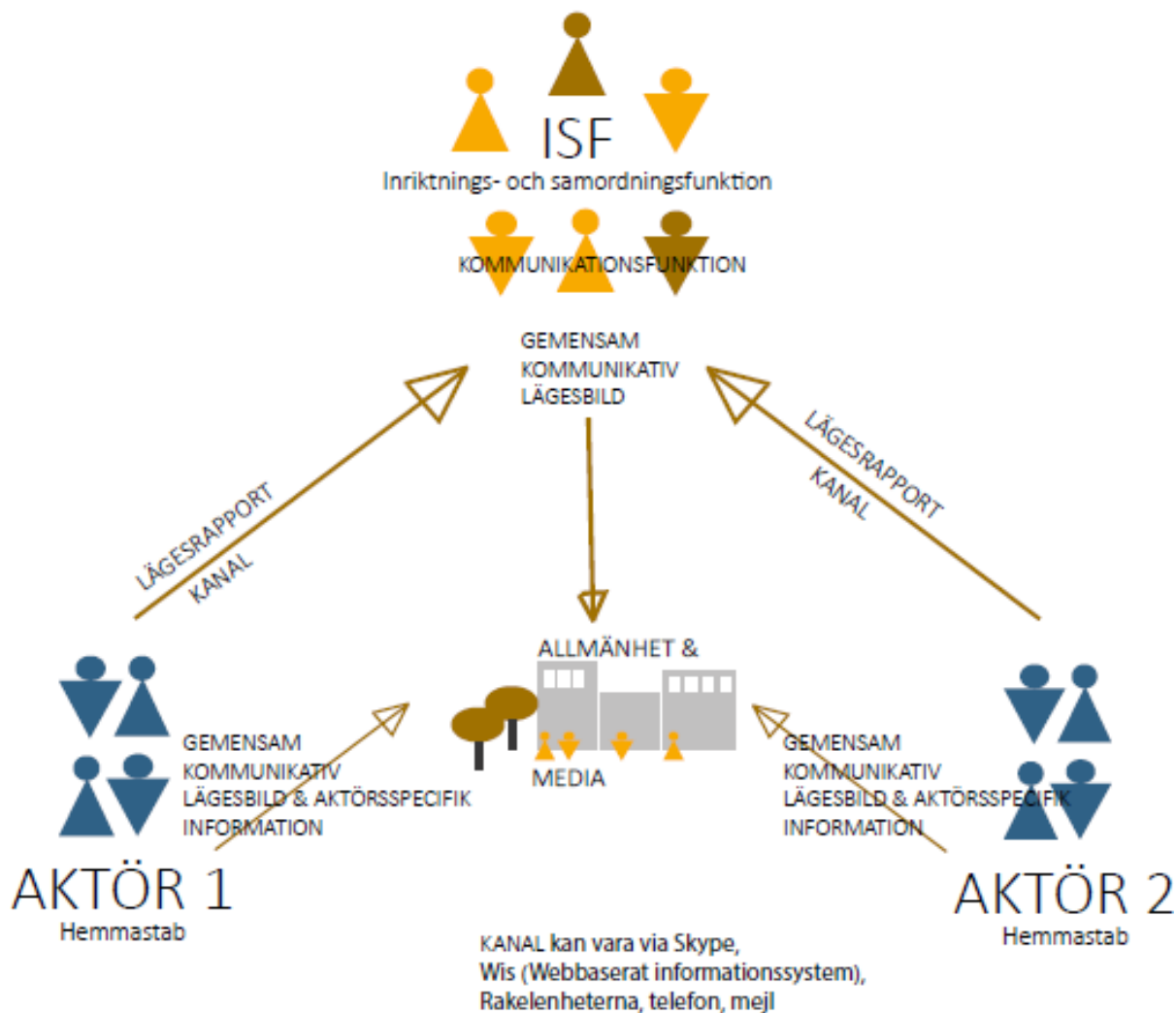
Vid behov kan ett medicenter organiseras för att underlätta samordning av information och där personal utses till att ge teknisk service till medier. Primär lokal för ett medicenter är Kulturhuset.

Kriskommunikation Kronoberg (AG kriskom)

Vid larm om händelse och när G-SAM aktiveras/meddelas länets kommunikatörer via e-post-slinga.

Kriskommunikatörerna har möjlighet att samverka (AG kriskom), utifrån behov och omständigheter, via e-post, telefon, Skype och över eget ”rum” i Rakel (bokas via SOS Alarm KBA).

PROCESS FÖR GEMENSAM KOMMUNIKATIV LÄGESBILD



Utifrån kommunernas lägesrapporter formuleras en länsövergripande lägesbild. Denna sammanställs och kommuniceras av ”Kommunikationsfunktionen” (AG kriskom)

Med länsövergripande lägesbild menas exempelvis budskap/uppmaningar samt utsedda talespersoner, som läggs in i WIS.

Denna information kommuniceras även ut till media och allmänhet.