



Datum  
2020-06-15

Sida  
1 (8)

## Kommunikationsplan - extraordinär händelse/allvarlig störning

KS2020/397/01

**SUNNE | VÄRMLAND**

**Postadress**  
Sunne kommun  
1. Kommunikation  
686 80 Sunne

**Besöksadress**  
Kommunledningsstab  
Kvarngatan 4  
Sunne

**Telefon**  
0565-160 00 växel  
0565-164 14 direkt  
070-236 34 65 mobil

**Internet**  
sunne.se  
anneli.jansson@sunne.se

**Giro och org nr**  
744-2684 bankgiro  
212000-1843 org nr

<b>Styrdokument</b>	
Dokumenttyp	
Antaget av med datum och paragraf	Kommunfullmäktige 2014-08-25 § 81
Reviderat av med datum och paragraf	
Dokumentansvarig	Kommunikationsstrateg
Faktaansvarig	Kommunikationsstrateg
Gäller för	
Giltighetstid	
Tidpunkt för aktualitetsprövning	
Relaterade styrdokument	Program för kommunens krisberedskap 2019-2022 Dnr KS2019/701/05 och ledningsplan.

## Innehållsförteckning

1.	Inledning	sid 4
2.	Kommunikationens betydelse	sid 4
2.1	Inledande åtgärder vid kris/katastrof	sid 4
2.2	Ledningen bör snabbt och aktivt berätta...	sid 4
2.3	Information	sid 4
2.4	Massmediekontakter	sid 5
2.5	Målsättning med kommunikationsarbetet	sid 5
3.	Målgrupper	sid 5
4.	Personalinsatser	sid 5
4.1	Inkallelse av personal	sid 5
4.2	Räddningsinsatser/skadeplats	sid 6
5.	Kommunikationsenheten	sid 6
5.1	Uppgifter	sid 6
5.2	Underlag för den information som ska ut	sid 6
5.3	Kommunikationsenheten ska sprida information med tillgängliga medel	sid 7
6.0	Kommunens växel	sid 7
7.0	Upplysningscentral/förstärkt växel	sid 7
7.1	Uppgift	sid 7
8.0	Massmedieenhet	sid 7
8.1	Uppgift	sid 8
9	Sambandcentral	sid 8
9.1	Ordförande i beredningsgruppen	sid 8
9.2	Sekreterare i krisledningsnämnd	sid 8
9.2.1	Uppgifter	sid 8
9.3	Sekreterare i beredningsgrupp	sid 8
9.3.1	Uppgift	sid 8
10.	Tolkbehov	sid 8
11.	Reservkraft	sid 9
11.1	Kommunen är försedd med reservkraft	sid 9

## Kommunikationsplan

### 1. Inledning

En kris eller katastrof kommer överraskande och ofta vid ”fel” tidpunkt – när kommunen är som mest sårbar. I början har ingen kontroll över händelseförloppet eftersom informationen är otillräcklig. Bevakningen från media blir intensiv och det går snabbt. I den inledande fasen är det mycket viktigt att kommunen tar och därefter behåller initiativet. Ledningen döms snabbt ut om inget händer. Ett förlorat förtroende är dyrbart. Handlingskraft måste visas och kommuniceras snabbt.

Kommunikationsplanen ska klargöra och säkerställa behovet av resurser för informationsverksamheten under **extraordinära händelser** eller vid en allvarlig störning/händelse i kommunen.

*Denna kommunikationsplan kan gälla även om inte en allvarlig händelse eller störning bestäms som en extraordinär händelse enligt lagen.*

Det åligger kommunstyrelsen/krisledningsnämnden att ansvara för information och kommunikation. Personal ska utbildas och övas utifrån funktioner – inte personer.

### 2. Kommunikationens betydelse

Kommunikationen har en avgörande betydelse vid en allvarlig störning/extraordinär händelse. Kommunikationsenheten är krisledningens instrument för att få ut och ta emot snabb information från allmänheten, massmedia, myndigheter/organisationer och egen personal.

#### 2.1 Inledande åtgärder vid kris/katastrof

- Ta del av handlingskort 1 och 2 i växeln/reception och agera efter dess information
- Snabb information till medborgarna om att kommunen arbetar med det som hänt och att vi återkommer med information så snart som möjligt
- Rollkort för kommunikationsarbetet finns i växeln/reception

#### 2.2 Ledningen bör aktivt och snabbt gå ut och berätta det man vet – även det negativa

Kommunen ska vara huvudspelare i rapporteringen för att behålla förtroendet. Ledningen ska visa uppriktig empati, vilket aldrig får förväxlas med känslsamhet och vanmakt. Viktigt att visa yrkesskicklighet och handlingskraft. Förmedla att det som händer tas på största allvar. Kommunen ska tydligt visa att åtgärder vidtas omedelbart. Snabb kommunikation kan rädda människoliv. Skador på människor, egendom och miljö kan begränsas. Omvänt kan dåligt skött kommunikationsarbete/information förvärra skadorna.

- Informera kommunens personal löpande via intranätet, telefon, chefer, anslagstavlor
- Bestäm bilden och få ut den snabbt via webbplatsen, sociala medier och media. Det är resursfrämjande – det vill säga minskar antalet telefonsamtal och skapar trygghet
- En krisruta aktiveras på hemsidan med senaste nytt

#### 2.3 Information

Drabbade reagerar snabbare och lättare om de gjorts medvetna om eventuella hot, risker och skyddsåtgärder.

Gemensamt för krissituationer är att människors behov av information ökar. Många kan få det svårare att tolka budskapet rätt. Därför bör informationen innehålla:

- Fakta om händelsen
- Vilka konsekvenser händelsen antas få
- Handfasta råd om vad man ska tänka på/göra för att minska konsekvenserna
- Regelbunden information om läget
- Ange var, när och hur vi informerar nästa gång.

#### 2.4 Massmediekontakter

Tillmötesgå mediernas behov så långt som möjligt. Var saklig och öppen. Goda relationer med media grundläggs och byggs under normala förhållanden.

#### 2.5 Målsättning med kommunikationsarbetet

- Varna människor vid akut livsfara
- Beskriv krisen – bakgrund och utveckling
- Skapa förutsättningar för att samhällets åtgärder ska förstås och beaktas
- Nå ut med upplysningar till alla berörda – oavsett bostadsort, funktionsnedsättning eller språk
- Tillgodose målgruppernas informationsbehov
- Ge beslutsunderlag för rätt agerande under krisen
- En förutsättning för trovärdig information – som kan uppfattas av alla – är att den är sann, enkel, snabb, lättillgänglig och upprepas ofta
- Samstämmig information från inblandade aktörer.

### 3. Målgrupper

- Direkt och indirekt berörda: fortlöpande information om vad som hänt samt råd och anvisningar för sitt handlande. Informera kommunens medarbetare från första stund
- Massmedier: pressinformation, presskonferens vid bestämda tider, möjligheter till intervjuer, presscenter med internetuppkoppling

### 4. Personalinsatser

#### 4.1 Kalla in personal

Kommunikationsansvarig kallas in efter beslut av kommunchef, räddningschef eller av deras ersättare och ska ha omedelbar förmåga att samordna kommunikationen. En kommunikationsfunktion ska kunna organiseras inom en timme och tjänstgöra dygnet runt. För att förstärka kommunikationsansvariges arbete inkallas personal från närliggande enheter eller andra kommuner. Se rollkort i växeln/reception.

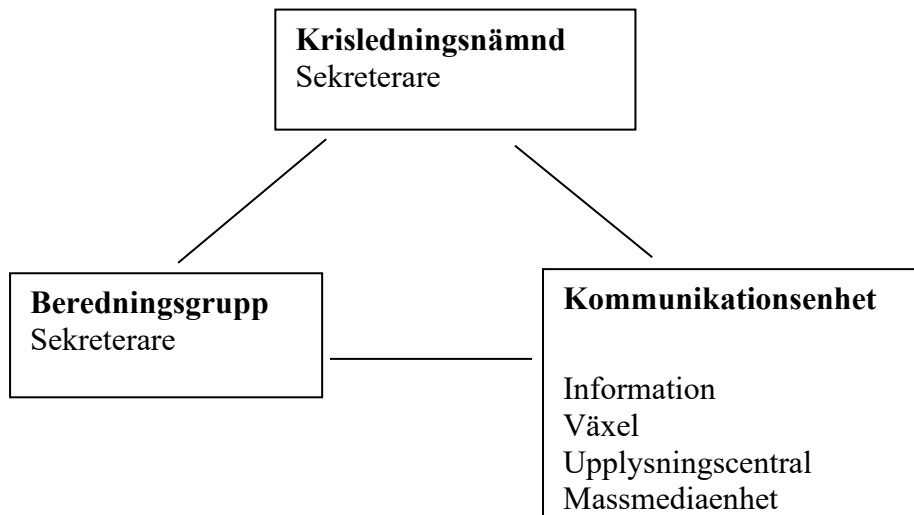
Rollkortet beskriver olika uppdrag för kommunikation i händelse av en akut kris. För varje rollkort finns en utsedd person som har det övergripande ansvaret för sitt uppdrag. Ansvarig ska skapa rutiner för hur arbetet ska utföras och fördela arbetet till medarbetare.

Den som har ansvaret för ett uppdrag/roll ska förbereda en reserv som kan träda in, om ordinarie ansvarig av någon anledning inte kan närvara vid en krissituation, eller om krisen blir långvarig. Ansvarig ska hålla ”sin” reserv uppdaterad om vad uppdraget innebär.

#### 4.2 Räddningsinsatser/skadeplats

Räddningschef ansvarar för den information som ska gå ut i samband med räddningsinsatsen.

Vid **extraordinära händelser** eller allvarlig händelse/störning upprättas en kommunikationsfunktion enligt:



### 5. Kommunikationsenheten

#### 5.1 Uppgifter:

- Samordning av kommunikation från beredningsgrupp, krisledningsnämnd och övriga myndigheter
- Ansvarar för massmediefunktionen och hanterar akuta pressfrågor till dess massmediafunktionen organiserats
- Anpassa kommunikationsenheten efter behov
- Kontroll av mediabilden
- Medverka till korrigerande och komplettering av felaktiga eller ofullständiga uppgifter i massmedia
- Planera fasta mötestider

#### 5.2 Underlag för den information som ska ut

Loggbok, beredningsgruppen, berörda förvaltningar, länsstyrelsen, andra myndigheter, allmänhet, krisledningsnämnd, media med mera.

Om krisledningsnämnden har inrättats ska utgående information godkännas av nämnden.

### **5.3 Kommunikationsenheten kan sprida information med tillgängliga medel till exempel genom:**

- Kommunens hemsida och intranät
- Sociala medier
- Lokal - och närradio
- Pressmeddelanden
- Presskonferenser
- Anslag vid informationsställen
- Informationsblad till allmänheten
- Muntlig information genom upplysningscentral
- Annonser och artiklar i lokalpressen
- E-post
- Flygblad
- Knacka dörr och mobila högtalare
- Exempelvis hemtjänstpersonal som kan nå enskilda

## **6. Kommunens växel**

Personal ska finnas tillgänglig för tjänstgöring så länge kommunikationsenheten är verksam. Namngiven personal för bemanning av växeln ska finnas. I kommunens växel ska finnas sambandslistor för telefon, e-post till massmedia, samverkande myndigheter samt kommunens personal för den aktuella händelsen. Dessa ska vara i digital-/pappersform. Även för ordinarie verksamhet ska det finnas aktuella listor.

## **7. Upplysningscentral/förstärkt växel**

En upplysningscentral upprättas i kommunhuset med uppgift att svara på allmänhetens frågor, kommunicera kommunens beslut och åtgärder och ge lägesrapporter.

Om möjligt upprätta upplysnings-/infocentral i andra kommundelar än tätorten. Återkoppla alla inkommande uppgifter till beredningsgruppen. Tolkar kan behövas.

### **7.1 Uppgift:**

- Informationsservice till drabbade, anhöriga och allmänhet
- Informationsservice till myndigheter
- Vidarebefordra information
- Föra loggbok

## **8. Massmedieenhet**

Bemannas med personal som har medievana från olika förvaltningar eller andra organisationer.

### **8.1 Uppgift:**

- Utforma pressmeddelanden och anordna presskonferenser i samråd med kommunikationsansvarig (presskonferens: vilka ska medverka, huvudbudskap, lokal, tid, skriftlig information)
- Sammanställa bakgrunds- och informationsmaterial
- Bevaka informationsspridning i massmedia
- Vara kontaktperson mot press, radio och tv. Presscenter ska lokaliseras i biblioteket med uttag för datorer med internetuppkoppling. Sprida telefonnummer som media ska använda sig av via TT, Mynewsdesk och vår webbplats

## **9. Sambandscentral/beredningsgruppens arbetslokal**

För att kommunikationsfunktionen ska kunna fungera är det viktigt att kommunen har möjlighet att kommunicera med omvärlden. Tillgång till radio och tv-kommunikation finns i "Där Väst".

### **9.1 Ordförande i beredningsgruppen**

Ordförande i beredningsgruppen, oftast kommunchefen, måste ständigt ha tillgång till sådan information som anger tillståndet i stort (nuläge och prognos) och hur det förändras inom alla viktiga samhällsfunktioner i kommunen.

Utgående information sammanställs av ordförande i beredningsgruppen och kan förmedlas omedelbart eller på bestämda tider till den kommunikationsansvarige.

För att stämma av informationsläget ska kommunikationsansvarig delta i beredningsgruppens stabsorientering som sker på fastställda tider.

### **9.2 Sekreterare i krisledningsnämnd**

#### **9.2.1 Uppgifter**

9.0 Skriva protokoll om krisledningsnämndens beslut

### **9.3 Sekreterare i beredningsgrupp**

#### **9.3.1 Uppgifter**

10.0 Ansvara för dokumentationen. Dokumentationen ger underlag för att kunna se om informationen nått ut och om den är entydig och korrekt

11.0 Föra dagbok med tidsangivelser

## **10. Tolkbehov**

Ska om möjligt tillgodoses genom kommunanställd personal från bildningsförvaltningen. I övrigt enligt larmlista för tolkar.

## **11. Reservkraft**

**11.1** Kommunhuset, Kvarngatan 4, är försett med reservkraft