



VARA KOMMUN

Riktlinjer

Kriskommunikation vid extraordinär händelse

Antagen av Kommunfullmäktige 2018-02-26 § 5



Innehåll

1. Bakgrund	3
2. Mål och utgångspunkter för kommunikationen	3
2.1 Övergripande mål.....	3
2.2 Att skapa förtroende	4
2.3 Omvärldsbevakning	4
3.0 Kommunikationsansvar	4
3.1 Förvaltningens kommunikationsansvar.....	4
3.2 Riskkommunikationsverksamheten	4

1. Bakgrund

Kommunen har en Ledningsplan vid extraordinär händelse (2016-02-29 §9) som är antagen av kommunfullmäktige. I den anges kommunens ansvar:

Vid en extraordinär händelse i fredstid ska kommunen ha en omedelbar förmåga att kunna agera och på så vis lindra konsekvenserna av det inträffade. Det innebär att kommunen ska ha förmågan att leda och samordna kommunens olika verksamheter under samhällsstörningar och krisituationer. Kommunen ansvarar även för att korrekt information sprids till media, allmänhet, drabbade, myndigheter, anställda och andra berörda aktörer.

Denna riktlinje har tagits fram utifrån ledningsplanen för att tydliggöra hur kommunen ska arbeta med kommunikation vid en extraordinär händelse. Riktlinjen ska användas när krisledningsnämndens ordförande har bedömt att kommunen står inför en extraordinär händelse. Med en extraordinär händelse avses händelser som avviker från det normala. Det kan vara en allvarlig störning eller överhängande risk för allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och som kräver skyndsamma insatser av kommunen. Riktlinjen kan även användas som stöd för att möta informationsbehov vid andra större händelser som inte definieras som en extraordinär händelse.

2. Mål och utgångspunkter för kommunikationen

Kommunens kommunikation vid en kris ska precis som i vardagen vara öppen, tydlig och objektiv. Den ska även vara snabb och samstämmig. *Snabb* i inledningen av en händelse kan innebära att kommunen snabbt bekräftar att något har hänt och börjat arbeta med händelsen. Det är bättre att snabbt säga att kommunen för tillfället inte vet så mycket, än att avvakta mer information och inte säga något alls. *Samstämmig* information kan i inledningen av en händelse vara svårt eftersom det oftast är viktigare att snabbt komma ut med en första information än att hinna stämma av mellan alla aktörer. Informationen som kommunen går ut med måste alltid vara bekräftad. All kommunikation ska utgå från mottagaren och vara målgruppsanpassad.

2.1 Övergripande mål

Kommunikation ska bidra till att nå målen för samhällets krisberedskap:

- Minska risken för och konsekvenserna av allvarliga störningar och olyckor.
- Trygga människors hälsa och personliga säkerhet.
- Hindra eller begränsa skador på egendom och miljö.

Kommunikation är ett av de viktigaste verktygen för att leda mot dessa mål. Kommunikation spelar en avgörande roll i hanteringen av en händelse.

2.2 Att skapa förtroende

Genom god kommunikation bygger de samverkande aktörerna upp sitt förtroende hos allmänhet och media. Med ett högt förtroende ökar möjligheten att hantera händelsen på bästa sätt. Sviktar förtroendet ökar risken för att människor inte följer myndigheternas rekommendationer och att man inte förstår eller litar på myndigheternas agerande.

Förtroendet för aktörerna ökar om budskapen är samstämmiga och visar att alla samverkar och arbetar sida vid sida för samhällets och medborgarens bästa. Viktigt är också att all krisinformation ska ha sin utgångspunkt i hur krisen upplevs.

2.3 Omvärldsbevakning

En kontinuerlig omvärldsbevakning av vad olika aktörer, medier och allmänhet förmedlar och diskuterar i olika kanaler är av stor vikt för att få en bredare lägesbild och kunna bedöma informationsbehovet.

3.0 Kommunikationsansvar

Under normalförhållande äger och ansvarar varje förvaltning för sin kommunikation, både internt och externt. Vid en extraordinär händelse tar krisledningsfunktionen över kommunikationsansvaret. Funktionen för kriskommunikation aktiveras efter samråd mellan kommunikationschef och kommundirektör eller dennes ersättare. Då kommunikationschefen inte finns på plats är det någon av kommunikatörerna på kommunikationsavdelningen som får starta upp verksamheten.

3.1 Förvaltningens kommunikationsansvar

Vid en krishändelse som inte bedöms som extraordinär men som kräver krishantering i någon form ska förvaltningarna själva hantera krisen utifrån sina ordinarie rutiner. Varje förvaltning ska ha en egen plan för kriskommunikation. De ska så snart det är möjligt kontakta kommunikationsfunktionen för rådgivning i hur kommunikationsarbetet ska organiseras och behov av resurser från den centrala kommunikationsenheten.

3.2 Kriskommunikationsverksamheten

Kriskommunikationsverksamheten är representerad i krisledningsgruppen och har till uppgift att sortera och bearbeta inkommande information, samordna information internt och externt, samt bearbeta och analysera informationsbehovet. Utöver detta ska kriskommunikationsverksamheten även kunna förmedla snabb, saklig och samordnad information till media, allmänhet, drabbade, myndigheter, anställda och övriga berörda aktörer. Kriskommunikationsverksamheten ska även kunna hantera RAKEL (Radio Kommunikation för Effektiv Ledning) och WIS (Webbaserat InformationsSystem). Kriskommunikationsverksamheten ansvarar för att växel/reception har uppdaterad information.