

KOMMUNSTYRELSENS FÖRVALTNING

RIKTLINJE

Riktlinje för information vid kris

Sala kommuns information i samband med en olycka eller extraordinär händelse syftar till att ge drabbade, allmänhet, personal, samverkande organisationer och massmedia korrekt och snabb information. Syftet med riktlinjerna är att klargöra roller, ansvar och uppgifter inför, vid eller efter en allvarlig händelse.

VAD ÄR EN KRIS?

Ordet kris betyder olika saker för olika människor. På en arbetsplats kan det förekomma både små och stora kriser som alla måste hanteras på lämplig nivå. En kris kan alltså vara allt från situationer i det dagliga arbetet, till exempel hot eller vanvård, till extraordinära händelser som stora olyckor eller översvämningar. Det kan även vara förtroendekriser, motsättningar eller misstanke om brott.

Målet med informationsplanen

Vid alla typer av kriser ska kommunens information vara:

- **öppen** – den som vill ha information ska få den, om det inte finns lagliga begränsningar.
- **lättillgänglig** – den som söker information ska kunna hitta den så enkelt som möjligt.
- **snabb** – i samband med aktuella händelser ska information finnas så snart som möjligt.
- **trovärdig** – saklig information med tydlig avsändare.
- **begriplig** – språket ska vara lätt att förstå.
- **målgruppsanpassad** – informationen ska anpassas till målgruppens förutsättningar gällande utformning, språkbruk och val av kanal.

En kris kommer ofta oväntat och olägligt. Därför måste ofta svåra frågor hanteras snabbt, samtidigt som den löpande verksamheten i så stor utsträckning som möjligt ska kunna fortsätta. Agerandet under de första timmarna av krisen är avgörande för hur organisationen klarar av att hantera det fortsatta händelseförloppet. Utebliven eller felaktig information kan allvarligt skada förtroendet för verksamheten.

HUR SKA VI KOMMUNICERA?

För att på ett framgångsrikt sätt kunna kommunicera med omvärlden, måste det finnas väl definierade målgrupper för varje tillfälle och budskapets utformning måste vara anpassat till målgruppen. De främsta målgrupperna är massmedia och kommunens invånare och näringsliv.

Kommunstyrelsens förvaltning

Ansvar för den interna och externa kommunikationen följer chefsansvaret i Sala kommun. Varje medarbetare och chef har ett ömsesidigt kommunikationsansvar. Det innebär att alla medarbetare är skyldiga att rapportera händelser som uppstår, både i förebyggande syfte och vid en uppkommen krissituation, till närmaste chef. Informationen ska därefter kommuniceras vidare till berörda instanser. Alla situationer ska utvärderas och om så bedöms nödvändigt rapporteras till förvaltningschef som därefter ska kontakta kommunchef.

Hantera en kris

Ansvar för den interna och externa kommunikationen följer chefsansvaret i Sala kommun. Alla situationer ska rapporteras till förvaltningschef som därefter kontaktar kommunchef.

- *Inventera* och se till att snabbt få en lägesbeskrivning av situationen. Det är viktigt att följa händelseförloppet och dokumentera informationsinsatserna, minst en gång per dag.
- *Gör en checklista* – vad har hänt, hur har det kunnat hända, vad hade kunnat hända och vad händer nu?
- *Lämna snarast möjligt en så fullständig redovisning* som det går för att undvika eventuella spekulationer.

TIPS VID KONTAKT MED MEDIA

- Ta god tid på dig och tänk efter innan du svarar. Låt inte situationen stressa dig. Be att få återkomma om du känner att du behöver tid att fundera.
- Håll dig inom ditt eget område. Säg om du inte vet, kan eller får svara på frågan. Be att få återkomma när du har korrekt information. Var samtidigt noga med att det inte uppfattas som att arbetsgivaren hindrar dig från att tala.
- Håll dig till fakta, ljug aldrig och diskutera inte dina privata teorier om händelsen.
- Var beredd på att allt du säger kan användas i eventuellt inlägg.
- Var bestämd, rättvis och ärlig. Bestäm vilket budskap du vill få fram, och håll dig till det under intervjun.
- Använd ett enkelt språk och undvik facktermer.
- Var positiv och optimistisk. Se massmedia som en möjlighet att nå ut med korrekt information och visa att Sala kommun är handlingskraftiga.

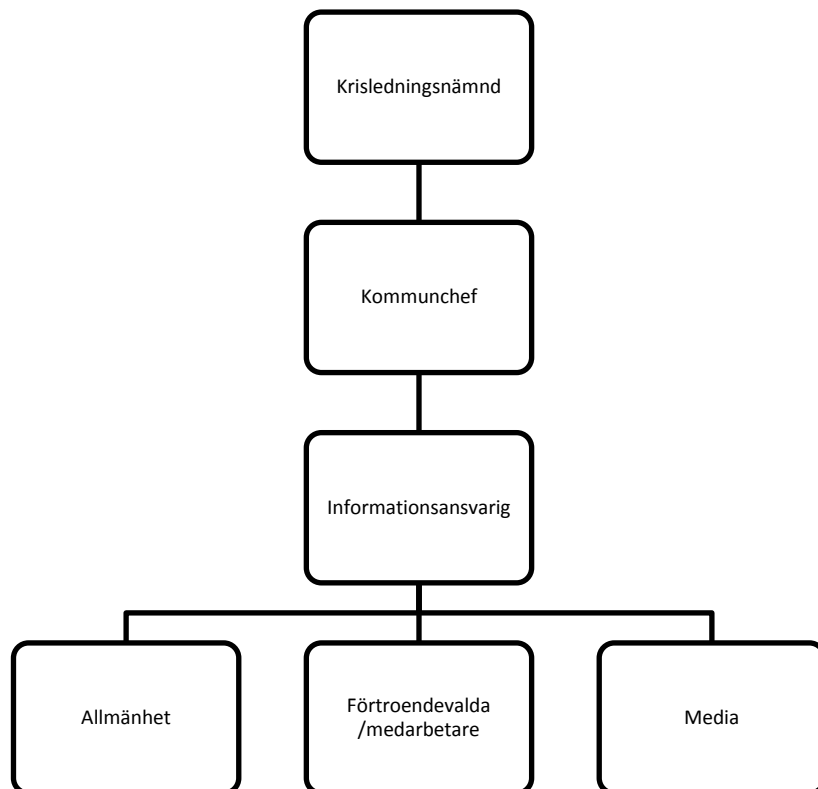
Kommunstyrelsens förvaltning

Organisation vid en extraordinär händelse

Vid en extraordinär händelse som påverkar samhällsstrukturen är kommunchefen ansvarig för informationsverksamheten. Det innebär att denne person fattar beslut om och i så fall när informationsplanen ska tillämpas.

- Informationsgruppen ska bestå av informationsansvarig, pressansvarig, webbansvarig, pressvärd samt en upplysningscentral för allmänheten.
- Informationsgruppen samlas i Rådhuset, Nya Rådsmannen, plan 1. Reservplats är Räddningstjänstens lokaler.
- Informationsgruppen ska kunna arbeta i skift dygnet runt.

Skissen nedan illustrerar den organisation som träder i kraft vid en extraordinär händelse. Organisationens mål är att genom tydlig roll- och ansvarsfördelning ge målgrupperna stöd och service.



Kommunstyrelsens förvaltning

Information vid olycksplatsen

Kommunchefen avgör om ett särskilt center för direktinformation ska inrättas i anslutning till olycksplatsen.

Roller och dess innebörd

INFORMATIONANSVARIG

- utses av kommunchefen.
- är resurs för ledningsgruppen.
- samordnar informationsverksamheten.
- ansvarar för att presstalesman, webbansvarig, pressvärd och upplysningscentral får den information de behöver för att fullgöra sitt uppdrag.

PRESSTALESMAN

- informerar media utifrån de uppgifter som ledningsgruppen har beslutat.
- utses av informationsansvarige.
- har ytterligare stöd i kommunens krispärm.

PRESSVÄRD

- ansvarar för att ta emot media och hänvisa till, eller boka tid med, rätt person.
- ordnar lokaler och eventuell utrustning för presskonferens.
- ansvarar om så behövs för presscenter.
- ger media god service samtidigt som de drabbades intressen tillgodoses och deras integritet behålls.

Tänkbara lokaler för en presskonferens är Ekeby skolans aula, Mikaelsgården eller bygdegårdar. Informationsansvarige väljer lämplig lokal utifrån behov. Rådhuset bör inte användas för presskonferenser under pågående krissituation.

WEBBANSVARIG

- tar fram information till kommunens krisinformationssida på sala.se.
- förmedlar information till media utifrån de uppgifter som ledningsgruppen har beslutat.
- skriver kontinuerliga rapporter om den aktuella situationen.
- bevakar vilken information som publiceras i media och på externa webbplatser.
- förmedlar information "Sala kommun informerar..." till Sveriges Radio Västmanland (P4).

KONTAKTCENTER

Huvuduppgiften för Kontaktcenter är att svara för den externa informationen till allmänheten. Det görs via direktnummer 0224-74 70 00, olika menyval kan göras via knappval. Sala kommuns kontaktcenter har möjligheter att koppla in fler svarsställen via enkla mobiler. Möjlighet finns också att samarbeta med Västerås

Kommunstyrelsens förvaltning

stad då samma teknik och leverantör används. Ansvarig samordnare är chefen för Kontaktcenter.

Kontaktcenter ska:

- besvara telefonförfrågningar från allmänheten.
- hänvisa samtal från anhöriga om saknade, skadade eller omkomna till sjukvård och polis.
- ta emot och helst skriftligt vidarebefordra upplysningar från allmänheten till ledningsgrupp.
- svara för riktad information till grupper som talar andra språk än svenska.

Plan och utvärdering

Efter en händelse där kommunens informationsgrupp har varit verksam ska arbetet utvärderas och granskas. Den informationsansvarige tar initiativ och ser till att utvärderingen genomförs.

Exempel på utvärderingsaktiviteter:

- Insamling av material
- Intervjuer av egen personal och samverkande
- Analys av genomfört arbete och eventuellt föreslå förbättringar
- Genomförande av beslutade ändringar i planer, åtgärdslistor, övningar med mera
- Informationsansvarig ser till att informationsplanen vid krishantering hålls aktuell och uppdaterad.

Kommunstyrelsens förvaltning

Åtgärdskalender för informationsinsatser i händelse av större olycka, katastrof eller extraordinär händelse

Olycka inträffar:

Larm går till SOS Alarm AB som larmar räddningstjänsten.

Räddningstjänsten rycker ut. Ansvar för akut information till allmänheten ligger på räddningschef/räddningsstab som via SOS Alarm tar kontakt med Sveriges Radio (P4).

Räddningschef/räddningsstab vidarebefordrar information om olyckan/katastrofens omfattning till SOS Alarm som har ansvaret att kontakta kommunens krisledning.

Räddningschef/räddningsstab tar erforderliga kontakter om informationsstöd behövs från krisledningsgruppen under akutskedet.

Samverkan måste ske på lämpligt sätt med sjukvård och polis.

Vid en större olycka, katastrof eller extraordinär händelse som inte går genom räddningstjänsten.

Respektive förvaltningschef informerar kommunchefen som avgör om kommunens krisledning ska kallas in.

Förvaltningschef larmar kommunchefen tillika krisledningsstabens chef.

Informationsansvarige samråder med krisledningsstabens chef om informationsinsatsens omfattning.

Informationsansvarige sammankallar informationsgruppen i de delar som behövs för insatsen.

Informationsansvarige informerar allmänhet, anställda och media. Allmänhet och anställda informeras främst genom kommunens webbplats, via Kontaktcenter telefonnummer 0224-74 70 00, radio och andra media. Radiomeddelanden inleds med "Sala kommun informerar...".

Media informeras främst genom pressmeddelanden, presskonferenser, webb, telefon och intervjuer.

Fax, utdelning av informationsblad eller personlig information används i situationer där Internet inte kan användas eller där målgruppen inte har tillgång till Internet.

Förtroendevalda ska hållas uppdaterade för att ha korrekt information vid en eventuell kontakt med media.

Kommunstyrelsens förvaltning

Information på andra språk

Vid en större krissituation som berör allmänheten måste det finnas information på andra språk. Denna ska kunna distribueras via hemsida, via Upplysningscentralen eller direkt till berörda parter.

USam

På regional nivå finns en funktion för samverkan vid större händelse som berör Västmanlands län. Vid en situation som föranleder att samverkansgruppen USam inkallas, samverkar USam med de inblandade parterna och stödjer dem vid behov i deras informationsarbete. Huvudsyftet är främst att ge parterna ett samordnat informationsunderlag i ett inledande skede. USam kan lämna bistånd till fortsatt samordnat informationsunderlag om inblandade parter så önskar. USam tar inte över respektive parts eget informationsansvar.

Viktigt meddelande till allmänheten

Viktigt meddelande till allmänheten, VMA, är ett viktigt hjälpmedel för att varna och informera allmänheten i samband med olyckor och risker för olyckor. Tjänsten kan exempelvis användas vid svåra störningar i viktiga samhällsfunktioner eller vid krishantering. Kommuner och landsting har fått behörighet att sända dessa meddelanden vid extraordinära händelser.

Det finns två nivåer på meddelanden – varning och information.

VARNINGSMEDELANDE

Varningsmeddelande sänds genast när det är omedelbar risk för skada på liv, hälsa, egendom eller miljö. Detta meddelande kan skickas av räddningschef och räddningsledare.

INFORMATIONSMEDDELANDE

Informationsmeddelande sänds utan krav på omedelbarhet för att förebygga eller begränsa skador på liv, hälsa, egendom eller i miljön.

Allmänheten ska få ett klart besked om vad de ska vidta för åtgärder direkt och därefter få fortlöpande information om händelseutvecklingen.

Kommunchefen och informationsansvarige bedömer behovet av att begära sändning av viktigt meddelande till allmänheten. Informationsenheten formulerar meddelandet och larmar SOS Alarm för sändning.