



**BÅSTADS
KOMMUN**

Kommunledningskontor

Kriskommunikationsplan

Båstads kommun

December 2016



Innehållsförteckning

1. Inledning.....	3
1.1 Bakgrund.....	3
1.2 Mål.....	3
1.3 Syfte.....	3
1.4 Målgrupper.....	3
2. Uppdraget.....	5
2.1 Krisinformationsorganisationen.....	5
2.2 Informationskanaler.....	5
2.3 Samverkande myndigheter, organisationer och övriga aktörer.....	7
2.4 Räddningsinsats.....	7
3. Instruktion för krisinformationsorganisationen.....	8
3.1 Arbetsuppgifter.....	8
3.1.1 Arbetsuppgifter för kommunikationsansvarig.....	8
3.1.2 Arbetsuppgifter för media- och informationscentrum.....	8
3.1.3 Arbetsuppgifter för upplysningscentral.....	9
3.1.4 Arbetsuppgifter för omvärldsbevakningen.....	9
3.2 Arbetsplatser.....	9
3.2.1 Media- och informationscentrum.....	9
3.2.2 Upplysningscentral.....	10
3.2.3 Omvärldsbevakning.....	10
4. Uppföljning och revidering av planen.....	11

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Vid större händelser och samhällsstörningar är det i första hand den enskilda kommunen som ansvarar för att lösa de problem som kan uppstå. Samtidigt finns behov av snabb, relevant och korrekt information. Om krisen är en kommunal angelägenhet ansvarar kommunen själv för de informationsinsatser som ska ske till anställda, allmänhet, medier, organisationer, myndigheter och andra samhällsorgan. Vid större samhällsstörningar sker samverkan med andra intressenter.

Kriskommunikationsplanen beskriver hur kommunens kommunikationsarbete ska bedrivas vid kris, större händelser och vid extraordinära händelser, det vill säga en händelse eller situation som gör att vardagen skakas om och kommunens informationsarbete bör bedrivas i andra former.

1.2 Mål

Kommunikationen ska utmärkas av helhetssyn och samverkan och vara lätt att nå och förstå. Den ska vara korrekt, öppen och saklig och förmedlas så snabbt som möjligt. Den ska vara professionellt och enhetligt utformad, ha tydlig avsändare och utformas enligt kommunikationshandboken.

1.3 Syfte

Övergripande syfte för Båstads kommuns kriskommunikation är att:

- alla för kommunen viktiga målgrupper får en så korrekt, snabb och aktuell bild av situationen och kommunens åtgärder som möjligt
- väsentlig extern information går ut samtidigt till kommunens personal för att hindra ryktesspridning

1.4 Målgrupper

Prioritering av målgrupper bestäms i den aktuella situationen. Exempel på målgrupper är:

Internt:

- Berörda medarbetare
- Övriga medarbetare
- Förtroendevalda politiker

Externt:

- Media
- Medborgare
- Närliggande kommuner
- Samverkande myndigheter och organisationer

2. Uppdraget

2.1 Krisinformationsorganisationen

Krisinformationsorganisationen aktiveras på uppdrag av ledningsgruppen, TiB SkNV (Tjänsteman i beredskap, Skåne Nordväst), Lokal TiB (Tjänsteman i beredskap) alternativt kommunchefen. Krisinformationsorganisationen samordnar all kommunikationsverksamhet och ska vid behov kunna arbeta i skift dygnet runt. Ansvarig för krisinformationsorganisationen är kommunikationschefen i Båstads kommun eller dennes ersättare. Ansvarig för krisinformationsorganisationen är placerad i ledningsgruppen.

Samordning mellan kommunens ledningsgrupp, verksamhetsområden och kommunala bolag är nödvändig för att kommunikationen ska bli entydig och korrekt. Därför ska all information utgå ifrån krisinformationsorganisationen när kriskommunikationsplanen tillämpas. Kommunikationen ska också samordnas mellan kommunen och lokalt verkande myndigheter som Länsstyrelsen, polis, sjukvård, samt med de statliga myndigheter och bolag som är berörda av samhällsstörningen. Även samverkan med andra institutioner som till exempel Svenska kyrkan kan vara aktuellt.

Krisinformationsorganisationen består vid full bemanning av tre delar:

- **Media- och informationscentrum** ansvarar för information till media, allmänhet och anställda genom lämpliga medier samt att korrekt information ges till upplysningscentralen.
- **Omvärldsbevakning** som placeras i nära anslutning till ledningsgruppen följer, sammanfattar och analyserar medias och andra kanalers rapportering, för dagbok över krisinformationsenhetens arbete, ansvarar för WIS-funktionen, samt listar all information/inkommen fakta vid större händelser.
- **Upplysningscentral** svarar på frågor från allmänheten och förmedlar allmänhetens information till kommunens omvärldsbevakningsfunktion. Samverkan sker med 113 113.

2.2 Informationskanaler

För att snabbt nå ut med relevant information kan nedanstående kanaler användas. Det är emellertid omständigheterna som avgör den slutliga prioriteringen.

Sociala medier

- Twitter: Båstads kommun: (www.twitter.com/bastadskommun)
Skåne Nordväst: (www.twitter.com/KrisinfoSkNV) twitter konto.
- Facebook: Båstads kommun: www.facebook.com/bastadskommun Skåne Nordväst: www.facebook.com/KrisinformationSkaneNordvast

Egna medier

- Intranätet
- Bastads kommuns webbplats, www.bastad.se
- E-post (kan med fördel användas till de anställda)

Traditionella medier

- Radio Båstad
- Sveriges Radio
- TV
- Nättidning
- Papperstidning

Övrigt

- Flygblad
- SMS (VMA via SMS förväntas införas nationellt 2016)
- VMA (Finns för såväl varning som information men får endast aktiveras i samråd med ledningsgruppen)
- WIS

2.3 Samverkande myndigheter, organisationer och övriga aktörer

Länsstyrelsen i Skåne län har ett samordningsansvar för informationsgivning till omgivande kommuner och statliga myndigheter. Kommunikationsorganisationen ansvarar för relevant kontakt via WIS.

2.4 Räddningsinsats

I en räddningsinsats är det räddningsledaren som ansvarar för informationen på skadeplatsen. På ledningsgruppens begäran placeras en informator på skadeplatsen för samordning med informationsbefäl och för att hålla informationsansvarig underrättad. Räddningstjänstens informationsinsatser samordnas så långt som möjligt med kommunens och övriga aktörers insatser.

3. Instruktion för krisinformationsorganisationen

Krisinformationsorganisationen består av funktionerna, media- och informationscentrum, upplysningscentral och omvärldsbevakning.

3.1 Arbetsuppgifter

3.1.1 Arbetsuppgifter för krisinformationsansvarig:

- ingå i krisledningsgruppen
- informera krisledningsgruppen regelbundet om pågående och planerade informationsinsatser
- leda och samordna arbetet i krisinformationsorganisationen
- vid behov samordna kommunens information med samverkande myndigheter, organisationer och företag
- godkänna utgående information
- leda informationsinsatsen till massmedierna
- vid behov och i samråd med krisledningsgruppen utse talesmän
- i samråd med krisledningsgruppen utforma meddelande via VMA

3.1.2 Arbetsuppgifter för media- och informationscentrum

Centrets huvuduppgift är att sammanställa och föra ut krisledningsgruppens information internt och externt.

- utarbeta förslag till informationsinsatser
- utforma myndighetsmeddelanden och pressmeddelanden
- ansvara för kommunens pressträffar
- samordna samt utgöra administrativ kontakt med media samt ansvara för bokningar av enskilda intervjuer
- sammanställa och lämna information till upplysningscentralen och omvärldsbevakningen

3.1.3 Arbetsuppgifter för upplysningscentral

Upplysningscentralen förmedlar uppdaterad information i enlighet med underlag som lämnas av kommunikationsansvarig eller media- och informationscentrum. Till förfogande finns kommunens växel: 0431-77000 samt Kommunens krisnummer: 0431-77788, som aktiveras vid behov.

Upplysningscentralens uppgifter är huvudsakligen att:

- besvara frågor per telefon från allmänheten
- hänvisa samtal från anhöriga om saknade, skadade och omkomna till polis, sjukvård och kommunens krisgrupp
- ta emot och vidarebefordra upplysningar från allmänheten till krisinformationsansvarig som vidarebefordrar till ledningsgruppen
- meddela krisinformationsorganisationen om inkomna frågor och information

3.1.4 Arbetsuppgifter för omvärldsbevakningen

Omvärldsbevakningen bevakar hur kommunens information återges i såväl traditionella som sociala media samt bevakar och rapportera hur informationen uppfattats och tagits emot av allmänhet, drabbade och media. Informationen förmedlas till media- och informationscentrum för eventuella åtgärder.

Omvärldsbevakningens uppgifter är huvudsakligen att:

- Följa och sammanfatta nyhetssändningar, mediers rapportering, informationsspridning på internet och sociala medier samt information som sprids på annat sätt
- rapportera felaktig information till krisinformationsansvarig
- rapportera hur kommunens information har uppfattats till krisinformationsansvarig
- vid större händelser dokumentera all inkommen fakta
- dokumentera kommunikationsinsatserna
- kommunicera via WIS

3.2 Arbetsplatser

3.2.1 Media- och informationscentrum

Media- och informationscentrum har till sitt förfogande följande lokaler:

- Redaktionsrum i Kommunikationsavdelningens ordinarie lokaler E101
- Presskonferenslokal i Sessionssalen

3.2.2 Upplivningscentral

Upplivningscentralen har till sitt förfogande följande lokaler:

- Kommunens telefonväxel
- Rum B224

3.2.3 Omvärldsbevakning

Omvärldsbevakning har till sitt förfogande följande lokal:

- Rum E129

4. Uppföljning och revidering av planen

Kriskommunikationsplanen revideras årligen och beslutas av kommunstyrelsen. Vid genomgripande förändringar i planens innehåll tas beslut av kommunfullmäktige. Riskkommunikationsplanen ska underställas kommunfullmäktige för beslut en gång per mandatperiod.

Ansvarig för uppföljning och revidering av riskkommunikationsplanen är kommunikationschefen på Båstads kommun. Detta bör göras i samband med att övriga dokument som berör krisledning följs upp.