

Kriskommunikationsplan Bräcke kommun



Bräcke kommun

Rev 2010-04-20
Rev 2010-06-07
Rev 2012-08-29

Bilaga 8
till Ledningsplan
§22/2008

Kriskommunikationsplan - kommunikation i händelse av kris

1. Inledning och syfte

Kriskommunikation handlar om att kunna kommunicera under en kris. Informationen ska ske snabbt och korrekt till berörda målgrupper samt samordnat med övriga funktioner i krisledningen och eventuella samverkanspartners. Kommunen ska arbeta för ett högt förtroende hos medborgarna, vilket är en viktig ledstjärna i vårt arbete med att förebygga och hantera kriser.

Kommunens medborgare och anställda ska känna tillit till den information som ges. Det är viktigt att medborgare och medarbetare upplever trygghet och att kommunen upplevs öppen och tillgänglig i händelse av kris. Krisledningens övergripande arbete och struktur beskrivs i Ledningsplanen §22/2008.

Avgränsning

Kommunikationsplanen i händelse av kris avser inte rutiner eller hantering av förtroendekriser, så kallade issues management. Planen aktiveras vid större påfrestningar eller vid extraordinär händelse.

2. Informations- och kommunikationsmål

Bräcke kommun ska uppfattas trygg och säker i händelse av kris.
Krisledningens krishantering uppfattas som handlingskraftig.

3. Organisation

I händelse av kris upprättas en informationsgrupp som står i regelbunden kontakt med krisledningsgruppen. På uppdrag av krisledningsgruppen utförs de informationsåtgärder som anses erforderliga vid det aktuella tillfället.

Följande funktioner och uppgifter ska bemannas och organiseras i händelse av kris.
 Resursbehovet står i relation till krisens art, konsekvenser, tid och omfattning.

Funktion	Uppgift	
Informationsansvarig	<ul style="list-style-type: none"> • Samordna informationen med krisledningen • Leda informationsgruppen • Omvärldsbevakning, mediebevakning • Upprätta mediecenter • Stöd och rådgivning till presstalespersoner • Uppdatera medier med information 	Mediecenter: Turistbyrån, Bräcke
Receptionist/Värd	<ul style="list-style-type: none"> • Information till besökande • Service till mediecenter 	Vid alternativt mediecenter: <ul style="list-style-type: none"> • 1-2 personer, besökande/anhöriga, receptionen Bräcke kommunhus • 1 person vid mediecenter, Turistbyrån Bräcke
Webbredaktör	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivera kriswebben vid större kriser • Lägga ut krisinformation på ord webb vid mindre kriser eller vid varning för kris • Hålla kriswebben uppdaterad • Informera personal via intranätet • Informera kommunens chefer via e-post 	
Växeln	<ul style="list-style-type: none"> • Hänvisa och informera till upplysningscentralen, trygghetspunkter och kriswebb. 	

Logg-administratör	<ul style="list-style-type: none"> Föra logg över krisen och alla aktiviteter/beslut 	Lokal: krisledningsrummet
Servicegrupp	<ul style="list-style-type: none"> Vid el- och dataavbrott förse Informationscenter med aktuell information Ordna med mat och dryck vid behov i sammanträdeslokaler Ordningsställa lokaler med nödvändig utrustning 	<p>InformationsCenter</p> <ul style="list-style-type: none"> Gällö Folkets Hus Kälarne Hotell Östjemen Pilgrimstad Folkets Hus Bräcke Turistbyrå <p>Tillgång till bil och bränsle. Ansvarig: Säkerhetssamordnare.</p> <p>”Krislåda” med kontorsmateriel färdigställs. Ansvarig: Säkerhetssamordnare.</p>
Upplysningscentral telefon	<ul style="list-style-type: none"> Ge service till anhöriga, berörda, medier per telefon. Hänvisa till rätt instanser och personer i första hand. Svara på grundläggande givna uppgifter vid behov. 	<p>Beroende på krisens omfattning bemannas UC. 2-4 personer varvar.</p> <p>Nära kontakt med informationsansvarig och webbredaktör.</p>

4. Informationens innehåll

Oavsett kanal och målgrupp ska informationen svara **enkelt, snabbt och entydigt** på följande frågor:

- Vad har hänt?
- Hur ser prognosen ut för den närmaste tiden?
- Vilka konsekvenser får händelsen?
- Vad har kommunen (och andra myndigheter) gjort?
- Vilka åtgärder planeras?
- Är det något särskilt medborgaren/invånaren ska göra/undvika att göra?
- Hur tillhandahålls information?

5. Prioritering av extern och intern information

Primära målgrupper:

- Direkt drabbade eller berörda
- Drabbades personal (och chefer) när krisen berör brukare i kommunal omsorg

Sekundära målgrupper:

- Anhöriga till de direkt drabbade eller berörda
- Kringboende till krisområdet
- Övrig personal
- Övriga informationssökande

6. Informationskanaler och målgrupper

Webb bracke.kris.se	Samtliga	Information/länk från bracke.se
Intranät Bräcke kommun	Samtlig personal	
Distribution av skriftligt material	Berörda	
E-post	Samtliga chefer Samverkanspartners	
Anslagstavlor	Boende i krisområden med omnejd	Används vid el- och dataavbrott. Anslås vid Informationscentra.
Receptionen Bräcke kommunhus, alt/och Turistbyrån Bräcke	Medborgare, medier, personal	
Telefonväxel Upplivningscentral	Berörda, anhöriga, medier	Samtal från icke primära målgrupper ska i största möjligaste mån hänvisas till bracke.kris.se för att inte belasta växeln

7. Förhållningssätt och nyckelord

Utformningen av budskap som kommuniceras ska ha målen som bas. Budskapen formuleras trovärdigt, enkelt och kommunicerbart.

*Bräcke kommun ska uppfattas **trygg och säker** i händelse av kris.*

*Krisledningens krishantering uppfattas som **handlingskraftig**.*

Nyckelord för kommunikationen:

Begripligt	vardagligt språk utan interna begrepp och förkortningar
Målgruppsanpassat	kulturella skillnader, fysiska och psykiska handikapp spelar roll
Korrekt och sakligt	innehållet i informationen ska vara fri från spekulationer
Empatiskt	medkännande med de drabbade
Förankrat	samordning sker med krisledningsgrupp alt kommunchef

8. Medial krishantering

Beroende på krisens art, uppkomst och omfattning så utses en ansvarig presstalesman av krisledningsgruppen. Samordning av budskap och stöd i svåra frågor är av yttersta vikt för både organisationens trovärdighet och den enskildes situation. Det är i allmänhet kommunchefen, men kan ibland vara en särskilt sakkunnig eller chef som ansvarar för kontakter med media.

Intervju

Vid varje förfrågan om en intervju bör man ställa sig frågorna:

Varför?	Vilket är syftet med att ställa upp på intervjun?
Vem?	Är jag rätt person? Hänvisa till presstalespersonen.
Vad?	Vilket är budskapet?
Vilka?	Vilka vill vi nå med budskapet? Vilka når mediet?

Be om att få återkomma när reportern ringer om inte allt är förberett. Det är bättre att informationen är korrekt än att det går fort i det läget.

8.1 Pressmeddelande

Beslutet huruvida ett pressmeddelande går ut eller ej tas av kommunchef eller krisledningsgruppen. Vid särskilda fall kan det vara krisledningsnämndens ordförande som tar beslutet i samråd med krisledningsgrupp och/eller kommunchef.

Initiala frågor att ställa sig innan ett beslut om pressmeddelande tas:

Varför?	Är ett pressmeddelande rätt sätt att kommunicera informationen på? Vem/vilka ska stå som avsändare?
Vad?	Vilken reaktion eller åtgärd vill vi åstadkomma? Vad vill vi säga?
Vilka?	Fundera över vilka medier som är mottagare av pressmeddelandet? Vilka målgrupper når de aktuella medierna?

8.2 Presskonferens

En presskonferens ska föregå av planering och samverkan i krisledningsgruppen (och ev krisledningsnämnden) innan den genomförs. Beakta följande:

- Syftet med presskonferensen ska vara klart.
- Vilket budskap ska förmedlas.
- Vilka medverkar och varför.

9. Kontaktlista Informationsgruppen

Informationsgruppen är sammansatt med medarbetare från olika avdelningar. Under krisen är informationsansvarig (eller ersättare) arbetsledare för samtliga medarbetare i gruppen. Gruppens medlemmar kan variera beroende på personalomsättning, ledigheter eller annan anledning.

Funktion	Person
Informationsansvarig	Ord: Chef Tillväxtavdelning Ers: 1) Informatör Tillväxtavd. 2) Personal Tillväxtavd.
Receptionist/Värd	Reception Bräcke kommunhus Turistbyrån Bräcke
Webbredaktör	Informatör, Tillväxtavd. Personal, Tillväxtavd.
Växeln	Bergs kommun
Logg-administratör	Informatör, Tillväxtavd Ers: personal Tillväxtavd.
Servicegrupp	Bemannas efter behov och krisens omfattning. Kan vara personal på resp Informationscentra. Ansvarig för att sammankalla: Krisledningsgrupp
Upplysningscentral telefon	Bemannas efter behov och krisens omfattning.