



Kriskommunikationsplan



NORRTÄLJE
KOMMUN

Kriskommunikationsplan

för Norrtälje kommun vid
extraordinära händelser
eller vid krissituation

2012-11-13



NORRTÄLJE
KOMMUN

Innehåll

Inledning

Mål

Tilltal och förhållningssätt

Definition av extraordinär händelse

Organisation

Organisationsskiss

Resurser

Funktioner

Praktiska uppgifter

Relaterade dokument

Länkar



Inledning

Den största delen av hanteringen av en extraordinär händelse, eller kris, handlar om att möta det stora informationsbehovet. Det gäller intern information till anställda, extern information till drabbade, anhöriga och övriga kommunmedlemmar.

Det här dokumentet är en genomgång av hur kommunikationshanteringen vid en extraordinär händelse ska organiseras och fungera. Här kan du läsa mer specifikt om kommunikationshanteringen vid kris. Det här dokumentet är ett komplement till Norrtälje kommuns krisledningsplan.

Det är kommunikationschefen som ansvarar för att kriskommunikationsplanen är aktuell och revideras vid behov.

Mål

Målen för Norrtälje kommuns kriskommunikation grundar sig i målen för Norrtälje kommuns kommunikationspolicy. Information som kommer från Norrtälje kommun ska vara lätt att känna igen och ta till sig. En välinformerad kommunmedlem ska känna trygghet i att det Norrtälje kommun förmedlar är sant, sakligt och levereras snabbt.

Norrtälje kommuns information ska vara av sådan kvalitet att de drabbade, kommunmedlemmar, anställda och medier får en korrekt och aktuell bild av krisen. Information ska ge de drabbade bästa möjliga förståelse för situationen så att de kan agera därefter.

Norrtälje kommun ska inför en befarad extraordinär händelse ha en anpassad beredskap så att larmning, samverkan, informationsinhämtning och informationsspridning skyndsamt kan påbörjas.

Kommunikationsenheten ska fokusera på att formulera och förmedla information om den extraordinära händelsen och kommunens agerande ur ett medborgarperspektiv.



NORRTÄLJE KOMMUN

Tilltal och förhållningssätt

Norrtälje kommuns tilltal och förhållningssätt till kommunmedlemmar och andra intressenter är angivna i kommunikationspolicyn, samma ledord gäller vid en extraordinär händelse.

Vid en kris är det extra viktigt att vara tillgänglig, vi ska vara villiga att svara på frågor och redovisa vilka överväganden vi gjort. Om Norrtälje kommun har haft egna intressen som styrt besluten ska de redovisas öppet.

Vid en kris är det viktigt att informationen som kommer från Norrtälje kommun bygger på fakta, inte spekulationer eller obekräftade uppgifter.

Definition av extraordinär händelse

Planen ska användas när krisledningsnämndens ordförande har gjort bedömningen att kommunen står inför eller mitt i en extraordinär händelse. Det är krisledningsnämnden som beslutar när arbetet går tillbaka till ordinarie organisation.

Organisation

Vid extraordinära händelser ansvarar kommunens krissamordningsgrupp för kommunens information.

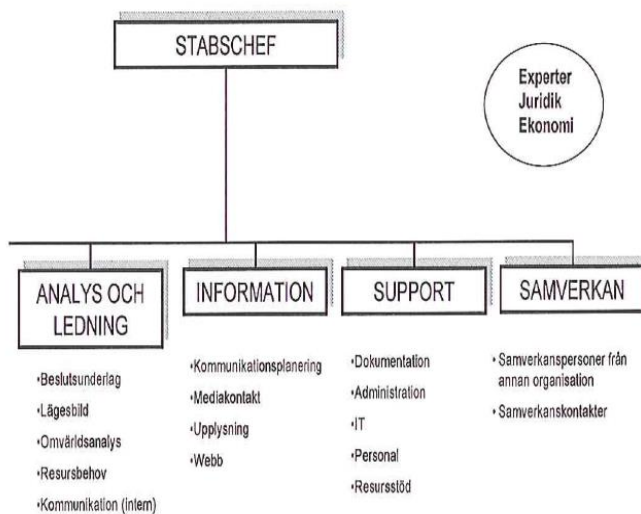
Norrtälje kommuns kommunikationsenhet övertar informationsansvaret från de enskilda förvaltningarna efter samråd med krisledningen och/eller räddningsledare. All information utåt kanaliseras därmed via kommunikationsenheten och talespersoner. Kommunens decentraliserade informationshantering upphör därmed.

Planen kan även användas som ledningsstöd för att möta ett stort informationsbehov vid andra allvarliga händelser än de som definieras som extraordinära händelser. Det kan handla om en händelse som ställer en förvaltning under hårt informationstryck eller en händelse som drabbar flera förvaltningar och kräver samordnade informationsinsatser. Vid sådana händelser gäller ordinarie verksamhetsansvar och Näringsliv och kommunikation fungerar som vanligt som rådgivande i kommunikationsfrågor.



Organisationsskiss

Krisledningsstab



Resurser

Anpassningen av de personella resurserna för informationshanteringen ska vara flexibel och styras av aktuellt behov. Vissa extraordinära händelser kräver uthållighet under en längre tid, därför måste personalresurserna anpassas till det.

Kommunikationschefen ansvarar för bemanning och rekrytering till nödvändiga funktioner. Samråd ska ske med respektive verksamhetschef som förutsätts bidra med personella resurser.



Funktioner

Näringsliv och kommunikation ansvarar vid en kris för:

- Att informationen kommer ut i rätt kanaler
- Intern och extern informationssamordning
- Mediahantering (pressmeddelanden, pressinbjudningar, presskonferenser)
- Budskapsformulering, analys och stöd till talespersoner
- Samordning andra myndigheters information (länsstyrelsen, polisen, MSB m.fl)
- Samordning med Kontaktcenter
- Samordning översättningar/tolkar
- Omvärldsbevakning

Nödvändiga rutiner och manualer finns för Näringsliv och kommunikation.

Funktioner på Näringsliv och kommunikation

Kommunikationsansvarig (i regel kommunikationschefen)

Ansvarig för kommunikationsenhetens verksamhet, ingår i krisledningsstaben.

- Bygger upp en kommunikationsorganisation efter behov
- Medverkar vid samordningen av information från krisledningsnämnden och övriga myndigheter
- Styr och förmedlar beslut och fakta mellan krisledningsgruppen och kommunikationsorganisationen.

Pressansvarig

- Ansvarar för kontakt med media
- Skriver pressmeddelanden, pressinbjudningar, anordnar presskonferenser
- Ansvarar för bevakning av det som skrivs/sänds
- Sammanställer och distribuerar utdrag ur massmediaflödet
- Beslutar i samråd med krisledningen om talespersoner
- Ger råd och feedback till talespersoner



Informatör

- Producerar intern och extern information
- Ansvarar för att rätt kanaler används
- Ansvarar för att upprätta nya kanaler om så behövs, ex chat på webb.
- Försöka förutse händelseutvecklingen
- Analys av händelseutvecklingen
- Analys av vilken information som behövs till olika målgrupper
- Ansvarar för eventuella översättningar av infomaterial

Kontaktcenter

- informationsservice till anhöriga och till drabbade
- informationsservice till allmänhet

Alla myndighetsamtal kopplas till krisledningen. Chefen för Kontaktcenter bör ha tät kontakt med kommunikationsansvarig, informatör och pressansvarig för att sprida kunskap om vilken typ av information som efterfrågas.

Praktiska uppgifter

Larmlista

Larmlistor för att kalla in personer i olika funktioner ska finnas upprättade och hållas uppdaterade av kommundirektörens stab. En aktuell och gällande larmlista finns på Insidan under Information samt hos TIB.

Avlarmning

Rutiner för avlarmning finns för Näringsliv och kommunikation.

Rum för krisledning

Rum Häverö på plan 2 är avsedd till lokal för krisledningen.

Rum för presskonferens

Norrtäljesalen fungerar som fast rum för presskonferens. I anslutning till Norrtäljesalen finns ett antal små rum för enskilda intervjuer.

Rutiner på papper

En pärm med kontaktuppgifter och inlogg finns hos Kontaktcenter. Även kriskommunikationsplanen finns hos Kontaktcenter.



NORRTÄLJE KOMMUN

Megafoner

Finns i receptionen.

Analoga telefoner

Finns i Kontaktcenter.

Jourtelefoner finns hos Kontaktcenter.

WMA-befogenhet

Räddningschefen samt räddningsledare har befogenhet att sätta igång ett WMA-larm.

Översättningar

Finns inget upphandlat. Semantix är ett tidigare anlitat företag.

Relaterade dokument

Norrtälje kommuns kommunikationspolicy

Antagen av kommunfullmäktige

2012-12-17

Krisledningsplan

Antagen av kommunfullmäktige

2010-06-21

Krisstöd vid allvarlig händelse

Plan för psykosocialt omhändertagande vid allvarliga händelser i Norrtälje kommun

Antagen av

XXXX XX XX

TIB – Tjänsteman i Beredskap

Beskrivning av TIB-funktion.

Beredskap för Näringsliv och kommunikation

Beskrivning beredskap finns hos Näringsliv och kommunikation.

Kanallista

Lista över informationskanaler Norrtälje kommun förfogar över finns hos Näringsliv och kommunikation

Checklista anordna presskonferenser

Finns hos Näringsliv och kommunikation



NORRTÄLJE
KOMMUN

Länkar

Krisinformation.se

Msb.se

Antagen datum 14 dec 2012

Reviderad datum.....