

KRISINFORMATIONSPÅN

PLAN FÖR EXTRAORDINÄRA HÄNDELSER
ELLER SVÅR PÅFRESTNING I EMMABODA KOMMUN



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Ansvar	3
Informationsstabens uppgifter	3
Larm	3
Personal.....	3
När informationsstaben aktiveras	4
Lokaler och hjälpmedel	4
Regional krisinformation.....	5
Funktioner i informationsstaben	6
Extern webb och intranät	6
Mediekontakt	6
Mediebevakning.....	6
Upplysningscentral.....	6
Administration	6
Åtgärder för informationsstabens funktioner	7
Åtgärdsplan extern webb och intranät.....	7
Extern webb.....	7
Intranät	7
Åtgärdsplan mediekontakt.....	8
Presskonferensen.....	8
Lokaler	9
Störningar i normala informationsvägar	9
Samband/information	9
Åtgärdsplan mediebevakning	10
Åtgärdsplan upplysningscentral	11
Åtgärdsplan administration	12
Viktigt meddelande till allmänheten	13
Allmänna råd för meddelanden.....	13

ANSVAR

Enligt lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap ska samtliga kommuner och landsting inför varje mandatperiod fastställa en plan för hur de ska hantera en extraordinär händelse.

Kommunstyrelsen utgör kommunens krisledningsnämnd. Nämndens beslutanderätt är delegerad till kommunstyrelsens ordförande. Krisledningsnämnden har de samlade politiska beslutsbefogenheterna och ansvarar för prioriteringar, extraordinära resurser och den samlade informationen.

Kommunens ledningsgrupp, krisledningsstaben, kallas in vid en extraordinär händelse. Vid en extraordinär händelse har ledningsgruppen/krisledningsstaben, ledd av kommunchefen, den operativa ledningen. Stabens uppgift är att stå till krisledningsnämndens förfogande och lösa specifika uppgifter inom berörda verksamheter efter beslut från krisledningsnämnden.

Principer för ledning vid en krissituation eller svår påfrestning finns i särskild krisledningsplan.

I och med länets samarbetsavtal har kommunen en skyldighet att förmedla och sammanställa väsentlig information till samtliga aktörer och till allmänheten genom bland annat systemet WIS (ett nationellt webbaserat informationssystem framtaget för att underlätta informationsdelning mellan aktörerna i det svenska krishanteringssystemet före, under och efter en kris).

INFORMATIONSTABENS UPPGIFTER

1. Svaret för extern information till allmänhet, medier och berörda myndigheter
2. Svaret för intern information

Informationsstaben måste informeras om alla viktigare beslut och åtgärder inom kommunen vid en kris. En förutsättning för att informationsstaben ska kunna lämna riktig information är att den själv håller sig informerad och att alla berörda parter fortlöpande ger korrekt information till informationsstaben.

LARM

Larmning sker till 112 som larmar räddningschef i beredskap, RCB, som larmar enligt aktuell larmlista. Enligt denna lista larmas krisledningsnämndens ordförande och dess vice ordförande samt kommunchefen och dennes ersättare och säkerhetschef. Dessa har rätt att aktivera kommunens krisorganisation.

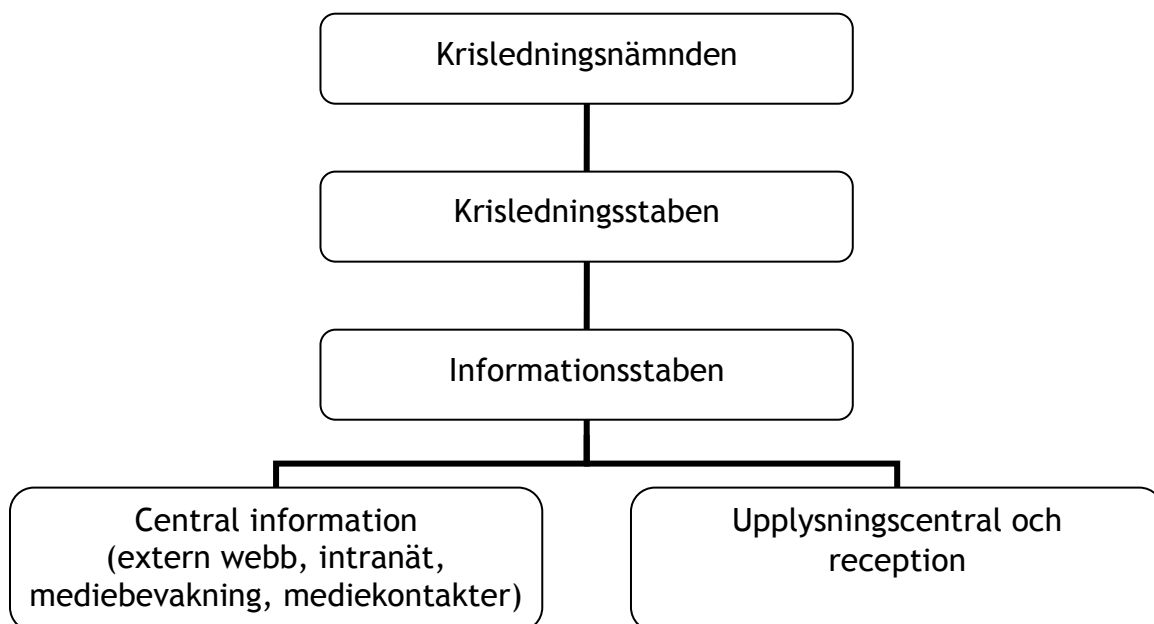
Krisledningsstabens chef kallar in personal i informationsstaben.

PERSONAL

Informationsstaben består av informationsavdelningen och den förvaltningsgemensamma informationsgruppen. Behövs ytterligare personal vid en extremt stor eller långvarig händelse rekryteras de från de olika förvaltningarna.

Informationsstabens personalbehov är beroende av vilket läge man befinner sig i. I ett första skede kommer den centrala informationen att vara betydelsefull och arbetskrävande. Stor bemanning krävs därför i ett inledningskede. Vid akuta krislägen och under höjd beredskap måste informationsstaben planera för arbete i skifttjänst dygnet runt.

Informationsstaben bemannar ett antal poster och till varje uppdrag finns en särskild åtgärdslista. Nedan följer en översikt av informationsstaben och krisledningen i övrigt.



NÄR INFORMATIONSTABEN AKTIVERAS

När informationsstaben blir inkallad ska följande åtgärder vidtas.

- Organisera informationsstaben och orientera om läget och den fortsatta verksamheten. Fördela ansvarsområden. Förbered för eventuell dygnet runt-bemannning.
- Krisledningsnämnden ska omgående utse en talesperson som ska besvara mediernas frågor om krisen. Denne person ska vara kunnig om det drabbade verksamhetsområdet och är i de flesta gånger förvaltningschef, räddningschef eller liknande. Informationsstaben ska stödja denna person i informationsfrågor.
- Aktivera kommunens egen webbplats med krisinformation.
- Informera och aktivera kommunens upplivningscentral (växel och reception).
- Vara ett stöd i användning av WIS.
- Informera den egna personalen via intranätet.

LOKALER OCH HJÄLPMEDEL

Informationsstaben bör finnas i samma lokal för att arbetet ska fungera på ett smidigt och effektivt sätt. Upplivningscentralen (växel och reception) lokaliseras i första hand till de ordinarie lokalerna i kommunhuset, Järnvägsgratan 28, Emmaboda.

Informationsstaben behöver tillgång till kartor, dokumentationsblad, skrivtavla (Whitebord), datorer, telefoner, radio/TV/video, telefax, uppkoppling mot kommunens nätverk och internet. Materialet bör i mesta möjliga mån vara bärbart för att kunna förutsätta arbete på annan plats än inom kommunens lokaler.

REGIONAL KRISINFORMATION

Länets kommuner har tillsammans med länsstyrelsen, landstinget, polisen och andra myndigheter tagit fram en regional krisinformationsplan för samordnad information till allmänheten.

FUNKTIONER I INFORMATIONSTABEN

EXTERN WEBB OCH INTRANÄT

Uppdatera kommunens externa webbplats
Uppdatera intranätet

MEDIEKONTAKT

Förser medierna med fakta
Skriver pressmeddelande
Rapporterar vilka man pratat med och obekräftade fakta från medierna
Anordnar presskonferenser
Rapporterar/loggar i WIS

MEDIEBEVAKNING

Avlyssnar radio- och TV-sändningar
Bevakar internet/nättidningar, forum, sociala medier
Bevakar WIS
Läser tryckta medier
Rapporterar in till WIS: nya fakta och avvikelser i förhållande till våra budskap
Bevakar presskonferenser

UPPLYSNINGSCENTRAL

Besvara telefonförfrågningar från allmänheten med flera
Förmedla frekventa frågor till informationsstaben
Uppmärksamma olika inkommande uppgifter från omvärlden som behöver föras vidare till den centrala krisstaben

ADMINISTRATION

Kopiering
Utskrifter/affisivering
Anslagstavlor
Hjälp med administration kring lokaler och andra praktiska frågor som kan uppstå

ÅTGÄRDER FÖR INFORMATIONSTABENS FUNKTIONER

ÅTGÄRDSPLAN EXTERN WEBB OCH INTRANÄT

En av kommunens snabbaste kanaler är webben, både den externa för allmänheten och den interna (intranätet). Uppdatera kommunens webbplats så fort det går, även upplysningscentralen kan använda webben som informationscentral.

Det är lätt att glömma bort att informera sin personal och kollegor när det uppstår en kris – det är fullt upp med medier och allmänhet som kräver besked. Använd intranätet för att informera. Samma information som delges allmänheten ska ges till de anställda och tvärtom. Däremot kan vinkeln på intranätet vara mer anpassad för kommunanställda.

EXTERN WEBB

- Aktivera kommunens egen webbplats med krisinformation (åtkomlig från startsidan) och publicera fortlöpande.
- Håll kontakt med upplysningscentralen för vanliga frågor som kan besvaras via webben.

INTRANÄT

- Uppdatera intranätet med aktuell information så att personalen hålls informerad om krisen. Håll kontakt med berörda förvaltningar genom telefon eller e-post. Förvaltningschefer och/eller förvaltningens informationsansvarig används som kontaktpersoner.

ÅTGÄRDSPLAN MEDIEKONTAKT

Mediekontakten sköter utskick till medier, skriver pressmeddelanden och är stöd och bollplank för den som utses till talesperson i en kris.

1. Håll kontakt med lokalradio, närradio, riksradio, TV och tidningar

Sveriges Radio har skyldighet att sända ”Viktigt meddelande till allmänheten” (VMA), som kommunen begär genom räddningsledare. Sveriges Radio Kalmar kan vidarebefordra information till övriga kanaler inom Sveriges Radio om så bedöms nödvändigt. Tidningarnas telegrambyrå (IT) förmedlar pressmeddelanden till samtliga massmedier.

2. Var ett stöd för talespersonen

Finns tid kan mediekontakten vara ett stöd för talespersonen genom att gå igenom eventuella frågor som kan komma från journalister, hjälpa till att formulera det budskap som kommunen vill föra ut och ge allmänna råd för hur man möter medier. Talespersonen har en krävande och ofta stressad uppgift, det är enormt viktigt att denne person får ett stöd och inte ”lämnas ensam”.

3. Skriv pressmeddelanden

Följande ska ingå i pressmeddelandet:

- Vad som hänt
- Var
- När
- Vad som görs för att mildra effekterna samt förebygga
- Vem som kan lämna ytterligare upplysningar/talespersonen och dennes kontaktuppgifter
- Eventuell tid för presskonferens
- Datum och tidpunkt

Pressmeddelandet skickas via e-post till berörda medier (alternativt fax).

4. Organisera presskonferens

Vid första kontakten med medier är det bra att redan ha bokat in en presskonferens. Mediekontakten kan ta hjälp av övriga på informationsstaben eller annan personal för att genomföra presskonferensen.

PRESSKONFERENSEN

Informationsstaben beslutar i samråd med krisledningsnämnden/krisledningsstaben om tid för presskonferens, samt vilka som ska medverka från förvaltningar och andra myndigheter. Informationen bör alltid vara samordnad. Planera därför presskonferenser tillsammans med polis, landsting med flera berörda.

- Kalla medierna till presskonferensen via e-post.
- Sänd information för kännedom till berörda myndigheter och organisationer som inte direkt medverkar vid presskonferensen via WIS.
- Samla de som ska medverka en stund före presskonferensen, för genomgång av upplägg och innehåll.
- Skriv ut namnsskyltar (bordsskyltar) till de som medverkar vid presskonferensen med namn och myndighet.

- Erbjud möjlighet till fotografering efter presskonferensen, om detta är genomförbart och händelsen är av en sådan art att det lämpar sig.
- Se till att förfriskningar/kaffe finns tillhands före presskonferensen om möjlighet finns.

Starta presskonferensen på utsatt tid och meddela när den ska vara avslutad. Ge en tydlig presentation av medverkande från förvaltningar/myndigheter (namnskyftar).

Inled med en kort sammanfattning och orientering av läget. Avsätt god tid för frågor. Ge möjlighet för separata intervjuer efter presskonferensen. Kom överens med medierna om tid för eventuell ny presskonferens om detta är möjligt.

LOKALER

Lokal för presskonferenser är Bjurbäcksskolans matsal. Självklart är det krisen som avgör vilken lokal som kan vara lämplig och var de personer som ska medverka vid en presskonferens finns (alla kriser sker ju inte i centrala Emmaboda). Högstadiets tekniskal finns i Teknikhuset och kan vara lämplig för medier vid behov att använda som arbetsstation: det finns trådlöst nätverk med ett drygt tiotal nätverksuttag samt OH-kanon. Dessa lokaler har utrustats med stöd av bidrag från KBM, numera MSB. Hotell Amigo kan vara ett reservalternativ.

STÖRNINGAR I NORMALA INFORMATIONSVÄGAR

Det kan bli aktuellt att sätta upp en rörlig informationsplats, eller att ha en rörlig information från fordon med text, bild och ljud. Den placeras på berörda platser för informations-spridande. Det kan också bli aktuellt att använda sig av affischering och informationsblad och liknande på utvalda platser.

I de lokaler och portabla utrymmen där krisarbetet sker ska det finnas reservkraft för elförsörjningen.

SAMBAND/INFORMATION

Planer finns på att även kunna sätta upp en mer kvalificerad rörlig stabsplats, för ledning, samband och information.

ÅTGÄRDSPLAN MEDIEBEVAKNING

Mediebevakning innebär att vara uppdaterad med den information som medier rapporterar eller som finns att tillgå i olika debattforum. Det är av stort värde för den strategiska planeringen att känna till denna information och mediernas vinklingar. Ibland kan vi behöva dementera felaktiga uppgifter som sprids eller förbereda talespersonen för troliga frågor.

Har en enda tidning en vinkel som kan göra krisarbetet svårare, (exempelvis ”kommunalrådet var på fest när 20 barn dog”) är det bättre att förekomma detta (bemöta) innan alla andra medier hänger på.

- Avlyssna radio- och TV-sändningar, även sändningar via internet.
- Bevaka medier, bloggar, forum, övriga sociala medier på webben.
- Läs tryckta medier, kopiera och spara.
- Rapportera nya fakta och avvikelser i förhållande till våra budskap.
- Bevaka presskonferenser, övriga aktörers pressmeddelanden.
- Spara allt material, artiklar et cetera som rör kommunen och krisen.

ÅTGÄRDSPLAN UPPLYSNINGSCENTRAL

Upplysningscentralen (kommunens telefonväxel och reception) är många medborgares första, och kanske enda, kontakt med kommunen om det uppstår en krissituation. Upplysningscentralen måste kunna svara korrekt och snabbt på alla frågor.

1. Se till att allmänhetens frågor i största möjliga mån blir besvarade

Snabbt och korrekt är nyckelord. Viktigt är att ni som svarar antecknar frågor och åtgärder. De vanligaste frågorna kan övriga informationsstaben försöka svara på via radio, tidningar eller på webbplats, för att minska telefontrycket.

Kommunens webbplats bör vara en värdefull hjälp där den senaste informationen kommer att publiceras.

ÅTGÄRDSPLAN ADMINISTRATION

För att informationsarbetet ska fungera behövs en administration som kan säkerställa att det praktiska, såsom kopiering, större mängder utskrifter et cetera går problemfritt.

- Vara behjälplig vid kopiering enligt ordinarie rutiner.
- Affischer, väggtidningar och utdelade informationsblad är lämpliga för långsiktiga informationsanslag. Utdelning kan exempelvis ske genom tidningsbud, postens brevbärare, bibliotek, skolor och livsmedelsaffärer.
- Högtalare kan behövas i ett katastrofläge. Samarbete sker då med polis och räddningstjänst.
- Hjälp med administration kring lokaler och andra praktiska frågor.

VIKTIGT MEDDELANDE TILL ALLMÄNHETEN

För att snabbt kunna varna många människor har räddningsledaren möjlighet att aktivera informationssystemet ”viktigt meddelande till allmänheten” (VMA).

Den som begär ett VMA ansvarar för informationens innehåll och för att de uppgifter som lämnas är korrekta. Korta, precisa fakta lämnas till SOS-centralen, som förmedlar denna information till Sveriges Radios sändningsledning.

Varnings- och informationssystemet består dels av signalen ”viktigt meddelande”, dels av meddelande i radio och TV. Signalen ska alltid följas direkt av varningsmeddelande i radio och TV, däremot kan ett varningsmeddelande sändas utan föregående signal.

ALLMÄNNA RÅD FÖR MEDDELANDET

Innan myndighetsmeddelande sänds ut ska du själv vara så informerad som möjligt om den situation som meddelandet handlar om. Du måste utgå från att många vill kunna vända sig någonstans för att få veta mer - även om det inte finns mer information att tillgå för tillfället. Tänk på att de som arbetar med själva krissituationen inte belastas med frågor i onödan. Att tänka på vid utformningen av meddelandet.

- Tala om vem du är och vilken funktion du har.
- Tala om varför meddelandet sänds ut. (Var medveten om att mottagaren förstår att situationen är allvarlig eftersom det kommer ett meddelande av detta slag).
- Beskriv läget så klart som möjligt och ange varifrån du fått din information. (Tänk på risken för ryktesspridning om informationen är ofullständig och på att inte ge detaljer som skrämmer i onödan)!
- Om mottagaren ska vidta särskilda skyddsåtgärder eller dylikt ska du upplysa om varifrån skyddsföreskrifterna kommer.
- Om du inte vet allt - upplys om vad du vet och vad som kan förväntas vara viktigt för mottagaren.
- Tala om när nästa meddelande kommer.
- Hänvisa om möjligt till upplysningscentral eller dylikt.