

Kriskommunikationsplan för Eskilstuna kommunkoncern

Fastställd av Eskilstuna kommunfullmäktige
2014-09-25

1 Inledning

Eskilstuna kommunkoncern har ansvar för att informera och kommunicera med allmänheten, medarbetare och samverkande parter i en krissituation.

Denna kriskommunikationsplan utgår från Krisledningsplan för extraordinära- eller allvarliga händelser i fredstid och höjd beredskap 2012-2015 och från kommunikationspolicyn. Dokumentet benämns kriskommunikationsplan utifrån lagstiftningens terminologi. Dokumentet är i Eskilstuna kommunkoncerns terminologi att betrakta som riktlinje.

Kriskommunikationsplanen gäller för hela kommunkoncernen och är styrande för kommunikationen i krisledningsarbetet, oavsett var i organisationen krisen uppstår. Kriskommunikationsplanen ska omsättas i samtliga förvaltningar och bolag och integreras med krisorganisationen och krisledningsarbetet i respektive förvaltning och bolag.

1.1 Definition av kris

Definitionen av kris enligt Krisledningsplan för extraordinära- eller allvarliga händelser i fredstid och höjd beredskap 2012-2015 är:

Begreppet kris är en sammanfattande benämning på extraordinär- eller allvarlig händelse som avviker från det normala och kräver insatser, ofta på flera ledningsnivåer, för att hantera händelsen. Krisen kan också vara begränsad i sin omfattning vad gäller fysisk eller geografisk utbredning, och avser oftast drabbade personer eller funktioner/verksamheter.

Händelser som föranleder krishantering och kriskommunikation

En kris kan utvecklas snabbt eller komma smygande. Den kan i vissa fall påverka många, i andra fall färre men föranleda stort intresse från media. Oftast fordrar en kris snabba beslut under stor osäkerhet och ställer stora krav på organisationens förmåga att hantera krisen och kommunikationsarbetet.

Exempel på händelser som föranleder krishantering och därmed kriskommunikationsinsatser:

- omfattande olyckor och katastrofer med eller utan personskador eller dödsfall
- omfattande eller allvarliga elavbrott, bränder, vattenläckor, kontaminering och störningar i vattendistributionen
- extrema väderförhållanden
- farliga utsläpp
- hot och våld
- händelser där barn blir utsatta
- händelser där kommunens agerande och/eller förtroende ifrågasätts starkt

Kriskommunikationsinsatser kan alltså vara relevanta även vid skeenden där bilden av händelsen blir stor på grund av allmänhetens intresse eller medias rapportering.

2 Kriskommunikationens uppgift

En kris innebär ofta ett stort behov av information hos berörda, allmänhet och media. Människor får och skaffar sig olika bilder av det som inträffar, tolkar och berättar om vad som hänt. Rykten sprids, media rapporterar. Ett snabbt händelseförlopp kan göra det svårt att samla in fakta, vilket kan bidra till att felaktiga uppgifter får utrymme att cirkulera. Det är därför centralt att kommunikationsarbetet kommer igång snabbt.

Kriskommunikationens uppgift är att så långt möjligt avlasta ledningsfunktionen så att den kan fokusera på att leda och hantera krisen och att säkerställa att de som berörs av krisen får den information de behöver. Genom att kommunicera påverkas händelseutvecklingen och krishanteringsarbetet drivs framåt. Därför ska kriskommunikationen vara integrerad i krisledningen och krishanteringsarbetet.

3 Ansvar

Varje förvaltning/bolag ansvarar för att den egna organisationen arbetar i enlighet med kriskommunikationsplanens intentioner vid krissituationer.

Ansvar följer linjen

De tre grundläggande principerna i krisledningsplanen gäller också för kriskommunikationsarbetet: ansvarsprincipen, likhetsprincipen samt närhetsprincipen. Det betyder att ansvaret följer linjeorganisationen. Krisen och kriskommunikationen ska hanteras där den inträffar. Det är i första hand den berörda enheten i förvaltningen/bolaget som har ansvaret för kommunikationen som rör krisen. Stöd kan fås av den egna förvaltningens/bolagets ledning och kommunikatörer eller den centrala krisledningen och kommunikationsorganisationen.

Information till överordnad nivå

Vid krissituationer ska linjeförvaltningschefen underrätta förvaltningschef/VD och kommunikationsstrateg (motsvarande) samt nämndordförande/styrelseordförande. Det åligger förvaltningschef/VD att informera kommundirektör och kommunikationsdirektör samt TIB för kännedom.

Central krisledning

Vid större kriser och händelser där kommunikationsarbetet berör flera förvaltningar och/eller bolag och behöver samordnas, ansvarar den centrala krisledningen för kriskommunikationen. Tjänstgörande kommundirektör, TIB eller ordförande i krisledningsnämnden aktiverar den centrala krisledningen.

På central nivå är det vanligast att kriskommunikationshanteringen startar i den lilla krisledningen för att sedan vid behov flyttas över till krisledningsstaben, krisledningsgruppen eller krisledningsnämnden.

Överlämning och övertagande av kommunikationsansvar

När ett händelseförlopp eskalerar kan kommunikationsansvaret överlämnas till förvaltningsledning/bolagsledning eller kommunledning. Kommunikationsansvaret kan också övertas av dessa.

Avgörande om överlämning och övertagande sker i samråd mellan förvaltningsledning/bolagsledning och kommunikationsdirektör.

Överlämning och övertagande av kommunikationsansvar bedöms utifrån följande kriterier.

- när det är flera aktörer/verksamheter involverade och kommunikationen behöver samordnas
- när omfattningen av krisen gör att enheten behöver koncentrera sig på sin egen verksamhet och avlastas från kommunikationsansvaret
- när bedömning görs att verksamheten inte kan hantera kriskommunikationen och att omfattande kommunikationsstöd behövs

Ansvar för kriskommunikationsplanen

Kommunikationsdirektören ansvarar för kriskommunikationsplanen.

Kommunikationsdirektören ansvarar också för att planera och genomföra kompetensutveckling och övningar i kriskommunikation i samråd med beredskapsstrateg.

Kriskommunikationsplanen inklusive bilagor ses över och uppdateras minst en gång per år.

4 Mål för kriskommunikation

Kriskommunikationsarbetet ska utgå från krisledningsplanen. Det ska vara samordnat mellan de involverade parterna och största möjliga öppenhet ska eftersträvas i alla situationer. Kommunikationsinsatser ska omgående starta i samband med krishantering.

Kommunikationsmålet för kriskommunikation är:

Medbetare och invånare ska vid en kris känna sig trygga med hur krisen hanteras.

Delmål:

- Medarbetare och invånare söker och får ändamålsenlig information via kommunens kommunikationskanaler vid kriser.
- Medarbetare och invånare upplever att kommunens kommunikationskanaler är tillförlitliga vid kriser.
- Medarbetare och invånare som är berörda av en kris ska veta hur krisen hanteras och vad som förväntas av dem.

5 Kännetecknen och förhållningssätt

Kriskommunikationsarbetet ska följa de kännetecknen och förhållningssätt som anges i kommunikationspolicyn och som utgår från kommunkoncernens värden där professionalism, tydlighet samt helhetssyn är särskilt viktigt.

Kriskommunikationsarbetet ska vara proaktivt, snabbt och förutseende samtidigt som det förmår att vara flexibelt och utgå från händelseutvecklingens behov.

Kommunikationen ska vara:

- ärlig, öppen och saklig
- lättillgänglig, enkel och tydlig
- snabb och konsekvent
- konstruktiv
- relevant för mottagaren
- ha ett mångfaldsperspektiv
- samordnad internt och externt med olika intressenter

Informationen ska ge svar på:

- vad som hänt, hur, när, varför (när det är klarlagt), omfattning, konsekvenser och tidsperspektiv
- vilka som berörs och hur de berörs
- vilka åtgärder som vidtas och vad kommunen gör för dem som berörs med anledning av det inträffade
- vilka som arbetar med frågan
- vad den enskilde själv kan göra
- var och när mer information lämnas

6 Målgrupper och samverkansparter

Målgruppsanalys

Under en kris görs målgruppsanalyser löpande för att säkra att berörda personer får den information de behöver. Vid målgruppsanalysen är det särskilt viktigt att beakta att det finns grupper som kan ha svårt att tillgodogöra sig informationen, exempelvis på grund av språkkunskaper eller funktionsnedsättningar.

Målgrupper

Följande målgrupper och deras kommunikationsbehov ska identifieras och analyseras i en krissituation:

- direkt berörda
- indirekt berörda (exempelvis närboende, anhöriga, kolleger)
- allmänheten
- massmedier
- medarbetare, även frånvarande
- samverkande aktörer

Samverkansparter

I en krissituation är det avgörande att samverkansparter som kan beröras får information om situationen. Vid behov upprättas närmare samverkan. En central lista med aktuella kontaktuppgifter till viktiga samarbetsparter ska finnas.

Några exempel på samverkansparter är Polisen, SOS, Länsstyrelsen, Landstinget, angränsande län och kommuner, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, Kustbevakningen, Försvaret, civilsamhället, frivilligorganisationer, Svenska kyrkan och olika trossamfund.

7 Kanaler

Ordinarie kanaler ska så långt möjligt användas även för kriskommunikation. Sociala medier ska användas tillsammans med och komplettera övriga kanaler. En speciell kriswebb finns förberedd som används i lägen som medför en extrem belastning på ordinarie webbplats. Internkommunikationen har en viktig funktion och ska därför vara samordnad med den externa kommunikationen.

Kanaler för extern kommunikation

De prioriterade kanalerna för extern kommunikation är:

- eskilstuna.se och i förekommande fall kriswebb
- facebook
- twitter
- de kommunala bolagens webbplatser och sociala medier
- telefontjänst
- mötesplatser och medborgarkontor
- informationspunkter enligt definitionen i krisledningsplanen
- media
- krisinformation.se
- 113 13

Kriswebb

En speciell kriswebb finns förberedd som aktiveras när belastningen på eskilstuna.se blir för hög. Kriswebben är används enbart för kommunikation om den aktuella krisen. Beslut om att aktivera kriswebben tas av kommunikationsdirektören. Eskilstuna.se fortsätter som vanligt.

Sociala mediers särställning i kriskommunikation

Sociala medier har stor räckvidd, är snabba och interaktiva samt öppnar upp för dialog och kommentarer. Genom sociala medier kan vi snabbt nå ut med information, föra dialog och få värdefull återkoppling exempelvis om krisens omfattning, geografiska utbredning och hur den påverkar människor och lokalsamhälle. Därför är omvärldsbevakningen av diskussioner och innehåll i sociala medier viktig som underlag för beslutsfattande och bedömning av kommunikationsinsatser.

Den snabba kommunikationen i sociala medier ställer höga krav på att innehållet är kvalitetssäkrat vad gäller, fakta och saklighet i syfte att motverka ryktesspridning.

Det är av största vikt att kommunkoncernens kanaler för sociala medier bemannas omgående när kriskommunikationsarbetet startar för att kunna hantera frågor som kommer in och omvärldsbevaka vad andra skriver om krisen.

Media

Val av media prioriteras utifrån händelse och målgrupp. Lokala medier ska alltid få information vid kris.

- lokaltidningar
- lokalradio
- närradio
- lokalTV
- regionala medier
- nyhetsbyråer
- nationella medier
- internationella medier

Viktigt meddelande till allmänheten, VMA

Vid mer omfattande kriser finns möjlighet att använda sig av VMA, viktigt meddelande till allmänheten. Det är ett varningssystem som används vid olyckor och allvarliga händelser, vid svåra störningar i viktiga samhällsfunktioner och vid krishantering i samband med extraordinära händelser. Varningssystemet innefattar information i radio och TV samt via tyfoner i utomhusvarningssystemet "Hesa Fredrik".

Det finns två nivåer på meddelanden: varning och information. Varningsmeddelande sänds genast när det finns en omedelbar risk för skada på liv, hälsa, egendom eller miljön. Informationsmeddelande kan sändas ut för att förebygga eller begränsa skador på liv, hälsa, egendom eller miljön.

Efter att ett VMA har sänts ut, kan allmänheten söka vidare information på till exempel webbplatsen krisinformation.se, informationsnumret 113 13 eller på kommunens respektive de kommunala bolagens webbplatser.

I Eskilstuna kommun aktiveras VMA genom räddningschef, TIB eller beslut i krisledningsstaben.

Information om var Eskilstunas tyfoner är placerade och hur de aktiveras beskrivs i kommunens handlingsprogram för skydd mot olyckor (paragraf 309).

Kanaler för intern kommunikation

Många medarbetare påverkas av en krissituation utan att direkt medverka i förloppet. Därför är behovet av intern information stort. Om möjligt bör den interna kommunikationen ske innan den externa.

Det är också viktigt att informera personer som är frånvarande. Medarbetare kan genom sina kontakter med invånare vara goda vidareinformatörer. Respektive förvaltningschef och VD är enligt kommunikationspolicyn ansvarig för att informationen når alla medarbetare.

De prioriterade interna kanalerna för kriskommunikation är:

- kommunens internportal
- bolagens intranät
- e-post
- möten

Alternativa kanaler

Det ska finnas beredskap att kunna kommunicera i andra, alternativa kanaler av traditionell karaktär när digitala kanaler inte kan användas.

Sådana kanaler kan vara:

- lokalradio
- allmänna anslagstavlor
- kommunens informationstavlor
- flygblad
- postutskick
- bilar med megafoner
- muntlig information
- dörrknackning
- möten

8 Mediakontakter i kriskommunikation

Media är en viktig kanal för information till allmänheten vid kriser. Medias beskrivning av kriser får ofta stort genomslag och påverkan på allmänheten. Risken för rykten och spekulationer är stor. Därför ska kommunikation med media ha hög prioritet vid krissituationer. Det är av största vikt att ha en faktabaserad, proaktiv, snabb, öppen, transparent och förtroendefull relation till media om hur krisen hanteras och utvecklas.

Lokala medier med stor räckvidd som exempelvis Radio Sörmland och Eskilstuna-Kuriren, ska prioriteras vid krissituationer.

Presstalesperson

Vid större kriser utser krisledningsgruppen en presstalesman. Medier och andra meddelas att det är till presstalespersonen man vänder sig för information om krisen.

Pressmeddelande

Pressmeddelanden används kontinuerligt för att kommunicera krisens skeenden och utveckling. De ska formuleras så att innehållet kan publiceras direkt och tjäna

som underlag för telegram i radio och TV. Samtidig publicering sker i kommunens egna kanaler.

Presskonferens

Presskonferenser används för större eller komplexa händelser, men också för att vid behov möta ett stort medietryck. Det är bra att ha regelbundna presskonferenser och i ett tidigt skede bestämma när och var dessa hålls. Pressinbjudan sker via kommunens mediaverktyg MyNewsdesk och/eller epost.

Pressmeddelande med budskap och innehåll från presskonferensen ska om möjligt vara förarbetade och delas ut vid presskonferensen samt publiceras i egna kanaler.

9 Övergripande organisation för krisledning i Eskilstuna kommunkoncern

I Eskilstuna kommunkoncern finns en krisledningsnämnd, en krisledningsstab samt en liten krisledning och ett antal stödresurser som aktiveras i olika grad beroende på krisens omfattning och art. Organisation, sammansättning och uppgifter finns beskrivna i krisledningsplanen.

Krisledningsstaben är uppdelad i tre grupper: kommunikationsgrupp, analys- och planeringsgrupp samt genomförandegrupp. Krisledningsstaben leds av tjänstgörande kommundirektör. Kommunikationsgruppen leds av kommunikationsdirektören. Kommunikationsdirektören ingår i analys- och planeringsgruppen.

Kris-kommunikationsgruppen svarar för all kommunikationsverksamhet vid kriser där krisledningsorganisationen är aktiverad. Det kan ske i samverkan med förvaltningarnas och bolagens kommunikatörer samt med kommunikationsfunktioner i andra organisationer eller samarbetsparter.

Tjänsteman i beredskap (TIB) är en beredskapsfunktion med beredskap dygnet runt som ska kunna ta emot information om händelser, varsko drabbad verksamhet och initiera krisledningsorganisationen. TIB ska även informera kommunledningen och kunna samverka med externa aktörer.

Kommunikatör i beredskap (KIB) är en beredskapsfunktion som tjänstgör vid större helger och längre ledigheter. KIB ska vara TIB behjälplig med att snabbt komma igång med initiala kommunikationsinsatser samt säkra den fortlöpande kommunikationen. Vid behov av kris-kommunikation under övrig tid kontaktas respektive förvaltnings kommunikationsstrateg alternativt kommunikationsdirektör.

Översikt av krisledningsorganisationen

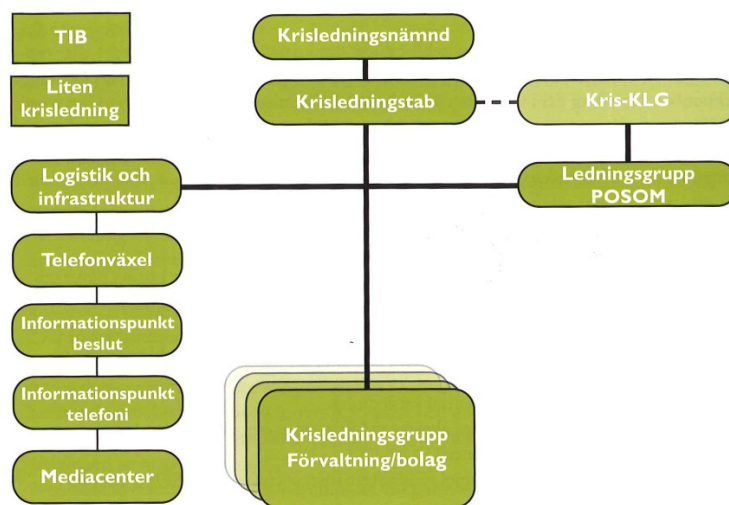


Bild 1. Översikt av krisledningsorganisationen

Krisledningstaben

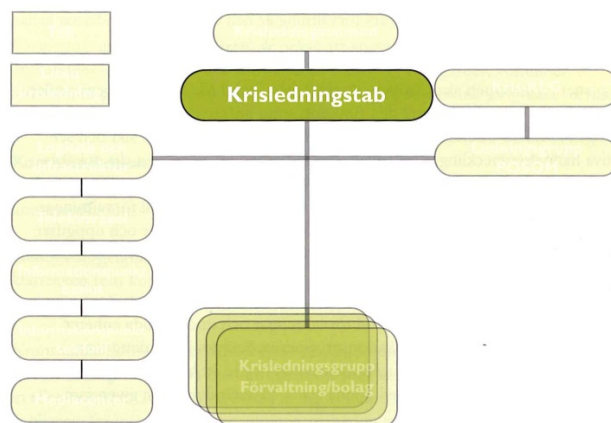


Bild 5. Krisledningstabens plats i organisationen.



Bild 5b. Krisledningstaben består av tre grupper.

10 Organisering av kommunikationsarbetet vid större kriser

Kommunledningskontoret leder, samordnar och bemannar kriskommunikationsarbetet och ser till att det finns en hållbar bemanning av kommunikationsresurser.

Konsult och uppdrag ingår som en del i kriskommunikationsarbetet och ansvarar för att det finns backup för kanalredaktörer, kommunikatörer och produktionsresurser. Konsult och Uppdrag ser också till att det finns stödresurser från HR och IT.

Kommunikationsdirektör har det övergripande ansvaret för kriskommunikationsarbetet. Kommunikationsdirektören avgör tillsammans med kommundirektör och TIB när kriskommunikationsgruppen ska aktiveras, hur den bemannas och när ett behov av dygnet-runt-funktion föreligger.

Kommunikationsdirektören ingår i krisledningsstabens analys- och planeringsgrupp som expert och rådgivare för den strategiska kommunikationen:

- biträder kommundirektören i planeringen och i analysarbetet ur ett kommunikationsperspektiv
- tar fram en kommunikationsstrategi som är anpassad för händelsen
- samordnar kommunikationsarbetet med förvaltningars och bolags kommunikatörer
- ansvarar för samverkan med externa aktörer i kriskommunikationsfrågor

Räddningschef i beredskap svarar för kommunikation i samband med räddningsinsats. I det fall krisledningsorganisationen är aktiverad sker all kommunikation från krisledningen.

Kommunikationsstrateg/kommunikatör på förvaltningarna/bolagen arbetar med kriskommunikationen inom sin verksamhet.

Presstalesperson utses av kommunikationsdirektör i samråd med tjänstgörande kommundirektör.

Kriskommunikationsgruppens uppdrag

Kommunikationsdirektören har det övergripande ansvaret för att samtliga funktioner i kriskommunikationsgruppen bemannas och att det finns en strategi för kommunikationsarbetet.

Kriskommunikationsgruppens uppdrag är att arbeta med:

- intern kommunikation
- extern kommunikation
- medier
- omvärldsbevakning

Rutiner för kommunikationsflödet mellan krisledningsstabens tre grupper ska säkerställas så att kriskommunikationen blir saklig och trovärdig.

Kriskommunikationsgruppens arbete ska loggas. Insatserna ska följas upp löpande. Alla inblandade samlas regelbundet för lägesuppdatering.

Kriskommunikationsgruppens funktioner

Kommunikationsdirektören utser ansvariga personer i kommunikationsgruppen och har möjlighet att kalla in fler kommunikatörer från förvaltningar och bolag beroende på krisens art och resursbehov.

Gruppen bemannas med kommunikationsstrateger, kommunikatörer och redaktörer från kommunledningskontoret, Konsult och uppdrag, förvaltningar och bolag efter behov.

Gruppens funktioner är:

Samordnare

Samordnar kommunikationsgruppens arbete. Fungerar som länk till analys- och planeringsgruppen och svarar för att kommunikationsinsatser sker i rätt kanaler och i rätt tid. Samlar in fakta om lägesutvecklingen, bland annat utifrån stabsgångarna.

Kommunikatör

Skriver och formulerar texter för olika kanaler, omvärldsbevakar och analyserar händelseutvecklingen. Ansvarar även för pressmeddelanden, kallar till presskonferenser och samverkar med utsedda presstalesmän.

Redaktör eskilstuna.se och sociala medier

Redaktör för eskilstuna.se, kriswebb och sociala medier publicerar och uppdaterar informationen i respektive kanaler samt publicerar i förekommande fall i övriga kanaler.

Redaktör internportalen

Redaktör för internportalen publicerar och uppdaterar informationen, förser interna informationspunkter med material samt publicerar i förekommande fall i övriga kanaler.

Omvärldsbevakare

Har särskilt uppdrag för generell omvärldsbevakning av hur medier och sociala medier hanterar och kommenterar krisen samt bevakar andra relevanta källor. Lägesrapporterar och initierar nya kommunikationsinsatser och budskap utifrån lägesbilden.

Produktion

Producerar illustrationer, grafik, flygblad, affischer och liknande.

Mediecenter

Vid en omfattande kris med ett stort pressuppbåd inrättas ett mediecenter. Mediecentret utrustas med trådlöst nätverk, fast telefoni, möjlighet till enklare förtäring. Presskonferenserna hålls i anslutning till mediecentret.

Informationspunkter

Informationspunkterna för telefoni och besök svarar på frågor. De förses med underlag, fakta och FAQ av i första hand internkommunikatören. De tar in tips och information från allmänheten samt dokumenterar och vidarebefordrar uppgifter till krisledningsstaben.

11 Checklistor och förteckningar

Checklistor för olika områden ska tas fram. Checklistorna är bilagor till kommunikationsplanen. Beslut om checklistor är delegerat till kommunikationsdirektören.

Några exempel är: checklista för kommunikationsarbetet före och efter en kris, att starta kriswebb, arbeta med VMA, informationsutrustning, samt för händelser som sannolikt kan inträffa.

Dessutom ska förteckningar finnas med kontaktuppgifter till alla kommunikatörer, externa samarbetsparter samt tolkar och invandrarföreningar.

13 Relaterade dokument

Krisledningsplan för extraordinära- eller allvarliga händelser i fredstid och höjd beredskap 2012-2015 (ny krisledningsplan för mandatperioden 2015-2018 är under utarbetande)

- Handlingsprogram för skydd mot olyckor
- Riktlinjer för erfarenhetsåterföring vid kriser och större olyckor
- Riktlinjer för chef- och ledarskap
- Kommunikationspolicy för Eskilstuna kommunkoncern
- Riktlinjer för mediakontakter
- Riktlinjer för sociala medier
- Riktlinjer för internkommunikation
- Kommunikationshandbok
- Kontaktinformation till intressenter