



Kriskommunikationsplan

Skara kommun

Innehåll

Inledning	3
Bakgrund	3
Mål	3
Syfte	3
Målgrupper	3
Organisation, ansvar och roller	4
Ansvar och ledning	4
Vem uttalar sig?	4
Kriskommunikation: kompetenskrav och bemanning	4
Avgränsningar	5
Informationskanaler	5
Sociala medier	5
Egna medier	5
Klassiska medier	5
Övrigt	5

Inledning

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.

Mål

I en krissituation är människor beroende av snabb och riktig information för att ta riktiga beslut om sitt handlande. Därför är det viktigt att skyndsamt förse människor och massmedia med den information som de behöver. Kommunikationen ska ha en tydlig avsändare och utformas enligt kommunikationshandboken.

- Informationen måste vara säkerställd och samstämmig.
- Trovärdighet skapas genom ärlighet och konsensus.
- Informationen i en krissituation ska vara saklig, men empatisk.
- Kommunikationen ska utmärkas av helhetssyn och samverkan och vara lätt att nå och förstå.

Syfte

Övergripande syfte för Skara kommuns kriskommunikation är:

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

Målgrupper

I den aktuella situationen prioriteras målgrupper. Exempel på interna och externa målgrupper är:

Internt:

Berörda medarbetare

Övriga medarbetare

Förtroendevalda politiker

Externt:

Media

Invånare

Närliggande kommuner

Samverkande myndigheter och organisationer

Organisation, ansvar och roller

Ansvar och ledning

Skara kommuns krisledningsorganisation anpassas utifrån den aktuella händelsen. Allt från att krisledningsnämnden träder in till att en enskild förvaltning hanterar händelsen själv.

Information ges av ansvarig för den berörda verksamheten, i den mån det är möjligt.

Kommundirektör, säkerhetssamordnare och kommunikationschef ingår alltid i krisledningsorganisationen.

Kommunikationschefen ansvarar för kriskommunikationsplanen och att de informationsinsatser som bedöms nödvändiga genomförs. Kommunikationschefen ansvarar också för att det finns en bemannad kriskommunikationsgrupp. Kommunikationschefen eller dennes ställföreträdande leder kriskommunikationsgruppens arbete.

Tjänstemannen i beredskap (Tib) säkerställer kontakten i varje krisläge mellan den berörda förvaltningen och kommunikationschefen, så de kan planera nödvändiga insatser tillsammans.

Vem uttalar sig?

Kommundirektör, biträdande kommundirektör, förvaltningschefer samt medarbetare med expertkunskaper inom aktuellt område ska kunna agera talespersoner. Det är kommunikationschefen i samråd med krisledningsorganisationen som utser lämpliga talespersoner. Vi ska eftersträva att utvalda talespersoner fått utbildning i att möta media.

Utsedda talespersoner representerar Skara kommun. Detta innebär inte någon inskränkning av den grundlagsfästa meddelar- och yttrandefriheten som ger medarbetare möjlighet att uttala sin personliga åsikt i samtal med media.

Kriskommunikation: kompetenskrav och bemanning

Kommunikationschefen ansvarar för att kriskommunikationsgruppen är bemannad med nödvändiga funktioner. Gruppen bemannas i samråd med respektive förvaltningschef som förutsätts bidra med personella resurser.

Kriskommunikationsgruppen eller delar av den kallas in av kommunikationschefen. Vid extraordinära händelser ska följande uppgifter kunna utföras:

- Mediekontakter
- Webbpublicering
- Interninformation
- Informationsproduktion
- Teknikstöd
- Upplysningar
- Dokumentation
- Flerspråkig service

Avgränsningar

Kriskommunikationsgruppen för inte loggbok över krisen i sig. Gruppen ansvarar inte heller för den totala lägesanalysen eller omvärldsanalysen.

Informationskanaler

För att snabbt nå ut med relevant information kan nedanstående kanaler användas. Vi använder först de ordinarie kommunikationsvägarna som målgruppen är van vid. I akuta situationer använder vi de kanaler som krävs. Det är omständigheterna som avgör den slutliga prioriteringen av kanalval.

Sociala medier

- Twitter: Vi använder såväl Skara kommuns (www.twitter.com/skarakommun) som Samhällsskydd mellersta Skaraborgs (www.twitter.com/samhallsskyddmellarstaskaraborg) twitterkonto
- Facebook: Kommunens officiella facebook sida: www.facebook.com/skarakommun samt Samhällsskydd mellersta Skaraborgs facebook sida: www.facebook.com/samhallsskyddmellarstaskaraborg

Egna medier

- Intranätet
- Skara kommuns webbplats, www.skara.se
- E-post (kan med fördel användas till de anställda)
- Bildskärmar (Vilan, Katedral, Stureplan, Kommunledningsförvaltningen)

Klassiska medier

- TV
- Sveriges radio P4 Skaraborg
- Nättidning
- Papperstidning

Övrigt

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