

## Kriskkommunikationsplan för Skurups kommun





## Innehåll

1.	Bakgrund .....	3
2.	Syfte.....	3
3.	Uppdatering och revidering .....	4
4.	Kanaler och målgrupper .....	4
4.1.	Information Skurup.....	4
4.2.	Mynewsdesk .....	4
4.3.	Skurup.se.....	5
4.4.	Facebook.....	5
4.5.	Informationsplatser .....	5
4.5.1.	Tänkbara informationsplatser, affischer .....	5
5.	Organisation .....	6
5.1.	Kommunens krisledningsorganisation.....	6
5.2.	Uppgifter informationsfunktionen .....	7
5.3.	Huvudsakliga uppgifter.....	7
5.4.	Beslut .....	7
5.5.	Riktlinjer .....	7
6.	Roller .....	8
6.1.	Massmedia (inne).....	8
6.2.	Massmedia (ute).....	9
6.3.	Skurup.se/Intranätet Akka.....	9

## 1. Bakgrund

En extraordinär händelse inträffar alltid i en kommun. Därför måste samhällets beredskap och förmåga att hantera krissituationer byggas underifrån. Det svenska krishanteringssystemet är uppbyggt kring ansvars-, likhets- och närhetsprincipen vilket innebär:

- Att den som har ansvar för en viss verksamhet under normala, fredstida förhållanden, har motsvarande ansvar för verksamheten under en kris eller katastrof
- Att en verksamhets lokalisering och organisation så långt det är möjligt ska vara den samma såväl under fredstida förhållande som under kris eller katastrof
- Att en kris ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga

Eftersom en kris eller katastrof ställer andra och större krav på bland annat snabbhet, information, samordning och beslutsförmåga än vad den normala verksamheten gör, aktiveras vid dessa händelser krisledningsstaben. Krisledningsstaben ska ses som en kommunal kraftsamling för att snabbt, effektivt och handlingskraftigt skaffa kontroll över situationen. Organisationen ska fokusera på att samhällsviktiga funktioner upprätthålls och stötta den eller de drabbade förvaltningarna/verksamheterna så att ansvars- och övriga principer kan följas.

## 2. Syfte

I takt med att främst digitala kanaler utvecklas och idag är i var mans hand, ställs höga krav på Skurups kommuns kommunikation vid kriser, katastrofer och extraordinära händelser. Det ställs höga krav på att snabbt nå ut med information, på korrekthet och förmågan att snabbt ställa om kommunikationen när oförutsedda kommunikationsbehov uppstår. Att i realtid omvärldsbevaka och att läsa av hur krisen – och kommunens krisarbete – omnämns och skildras i olika medier är viktigare än någonsin. Förmågan är att kommunicera *in* är idag minst lika viktig som att kommunicera *ut*.

I dagens medielandskap ”äger” inte kommunen krisen på samma sätt som förr. Vi anger inte agendan för hur eller när en kris ska kommuniceras utan måste i allt högre grad anpassa oss till andra aktörer. Fungerar inte kommunikationen riskerar allmänhetens förtroende för kommunens information att minska.

Kriskommunikationsplanen säkerställer att Skurups kommuns kommunikation vid en kris är:



Fastställt av  
Kommunfullmäktige 2016-08-29  
Ansvarig  
Säkerhetschefen

## Plan

Gäller fr.o.m.  
Senast reviderad  
2016-06-08

Diarienummer  
KS 2016.285

4 (9)

- Tydlig
- Snabb
- Strukturerad
- Saklig
- Korrekt
- Effektiv
- Lyhörd inför snabba förändringar i omvärlden

Kriskommunikationsplanen säkerställer att allmänhet, media, samverkande organisationer, drabbade och personal ska fått korrekt, snabb och tydlig information vid en kris.

Planen anger även att Skurups kommun aktivt omvärldsbevakar i digitala kanaler och snabbt reagerar på plötsligt uppkomna kommunikationsbehov.

### 3. Uppdatering och revidering

Enhetschef för information/näringsliv/arbetsmarknad är ansvarig för kriskommunikationsplanen och för att den uppdateras vid behov. Planen finns på intranätet Akka och har distribuerats till krisledningsstaben.

För att underlätta uppdatering av planen ska inga personnamn eller annan icke statisk information finnas upptagen i själva planen utan alla namn och telefonnummer redovisas i bilagor.

Planen ska gås igenom för eventuell revidering årligen samt vid större organisatoriska eller andra förändringar som kan påverka planens innehåll. Vid den årliga revideringen bör organisation, resurser och rutiner kontrolleras.

Planen ska dessutom ses över för eventuell uppdatering efter en skarp händelse för att på så sätt dra nytta av erfarenheterna.

### 4. Kanaler och målgrupper

#### 4.1. Information Skurup

Är en informationsplats som kan informera invånarna muntligt vid en inträffad händelse.

#### 4.2. Mynewsdesk

Mynewsdesk är ett pressrum till vilket kommunen har en inlogg. Det innehåll som publiceras i pressrummet skickas även ut per mejl

I pressrummet publicerar vi löpande krisinformation i form av pressmeddelanden. Detta kompletteras med kontaktpersoner, bilder och vid behov rörlig bild.

Ansvar: Informationsenheten  
Målgrupp: Media.

#### **4.3. Skurup.se**

Skurup.se är informationsnavet i kriskommunikationen. Skurup.se är den kanal som uppdateras först. Informationen ska vara korrekt, tydlig och ska inte ge utrymme för missförstånd. Skurup.se ska skyndsamt uppdateras när ny eller kompletterande information tillkommer.

Ansvar: Informationsenheten ansvarar för Skurup.se.  
Målgrupp: Invånare/drabbade.

#### **4.4. Facebook**

Facebook är det sociala medium där vi i inom överskådlig framtid når ut till flest kommuninvånare. Facebook är en viktig förstärkande kanal som i en kris även genererar besök till Skurup.se.

Ansvar: Informationsenheten  
Målgrupp: Invånare, media



#### **4.5. Informationsplatser**

Om elektroniska medier inte finns tillgängliga måste vi fundera i termer av skriftlig information via flygblad och affischer.

##### **4.5.1. Tänkbara informationsplatser, affischer**

Vid behov av affisivering ska platserna prioriteras enligt följande:

- 1) Matbutiker
- 2) Skolor
- 3) Kyrkor
- 4) Övriga platser

Skurup  
ICA Supermarket  
COOP  
Netto  
Macklean

Nils Holgersson  
Alléskolan  
Östergårdsskolan  
Skurups kyrka  
Skurups bibliotek  
Skurups Arena  
Vårdcentralen

Skivarp

Tores Allköp  
Mölleskolan  
Skivarps kyrka  
Skivarps torg

Rydsgård

Hallenborgsskolan  
Rydsgårds hus  
Novakliniken  
Pågatågsstationen

Abbekås

Abbekås livs  
Hamnen

Slimminge

Slimminge by skola



## 5. Organisation

### 5.1. Kommunens krisledningsorganisation

Vid en extraordinär händelse, en allvarlig händelse eller en störning dimensioneras krisledningsstaben efter de behov som finns.

Krisledningsstaben består av följande funktioner:

1. Kommunteknik
2. Energi
3. Individ- och familjeomsorg
4. Skola
5. Miljö
6. Service
7. Jurist
8. Information
9. Personal
10. Räddningstjänst

Information är en av de viktigaste funktionerna och finns därför alltid med i hanteringen av störningen/händelsen.

## **5.2. Uppgifter informationsfunktionen**

Informationsfunktionen ansvarar för att goda, korrekta, proaktiva och frekventa kontakter upprätthålls med media, att allmänheten hålls informerad via kommunens informationskanaler och att anställda informeras via intranätet Akka.

Det är denna funktion som arrangerar presskonferenser och som stöttar i informationsärenden på till exempel stödcenter om media/information vill rapportera därifrån.

## **5.3. Huvudsakliga uppgifter**

- Är kommunens kontaktyta gentemot massmedia
- Ansvarar för pressmeddelanden, presskonferenser, uppstart av presscentra, information på plats (till exempel skadeplats).
- Ansvarar för Skurup.se och intranätet Akka samt att informationen koordineras med andra berörda parter.
- Publicerar FAQ på hemsidan.
- Samarbetar med Sveriges Radio samt andra massmediekanaler
- Stödjer vid behov verksamheter som utsätts för stort medietryck
- Förbereder informationssamordning med räddningsledare, länsstyrelse, landsting, polis och externa aktörer
- Förbereder informationslämning på främmande språk, bland annat med tolkar
- Dokumenterar eget arbete

## **5.4. Beslut**

Informationsfunktionen fattar beslut om när webben ska fyllas på med information. I samråd med stabschefen fattas beslut om när pressmeddelande ska skickas ut och när kommunikatör/-er ska installeras vid eventuell olycksplats för direkt informationsservice till berörda och press. Informationsfunktionen tar dessutom i samråd med stabschefen fram beslutsunderlag om när, hur och var presskonferenser ska äga rum samt när och var presscenter ska upprättas.

## **5.5. Riktlinjer**

Informationsfunktionen övertar informationsansvaret efter samråd med krisledningen och/eller räddningsledare. All information kanaliseras därmed via informationsfunktionen och kommunens decentraliserade informationshantering upphör, åtminstone vad gäller den specifika händelsen.

Informationsfunktionen koncentrerar sig på att formulera och förmedla information om kommunens agerande ur ett medborgarperspektiv.

Funktionen ikläder sig inte rollen som nyhetsredaktion och konkurrerar med andra medier om att leverera nyheter.

Metoder och kanaler för informationsinhämtning och -spridning ska förberedas för hela bredden av olika media.

Det webbaserade systemet (WIS) för spridning och hämtning av information till/från externa krisaktörer ska användas.

## 6. Roller

### 6.1. Massmedia (inne)

PRIO 1 – Lämna ut ett telefonnummer till massmedia för mer info, bör vara klart inom 1 timme

- Utse ett eller flera telefonnummer för inkommande samtal. Om mobilnummer utses, säkerställ att detta nummer även besvaras när du har gått hem.
- Meddela krisledningsstaben vilket telefonnummer det är.
- Avdela resurser till att fortlöpande lägga ut information på Facebook, men även att ta emot det som delas i sociala medier.
- Meddela även Information Skurup att du finns på plats och du kan ta samtal från massmedia.
- Be krisledningsstaben om en uppdatering av läget.
- Besvara telefonsamtal och uppringarnas frågor. Det du inte kan besvara, får du ta reda på och återkom sedan med svar så snart du kan. Glöm inte ringa tillbaka som utlovat!
- Behöver du gå på möte, se till att någon annan tar telefonen och noterar uppringaren samt telefonnummer så att du kan ringa tillbaka efter ditt möte

PRIO 2 – Ge ut pressmeddelanden, bör ske regelbundet

Skapa pressmeddelanden med den information som kommunen står som avsändare till. Kommunen har även ett uppdrag att samordna information till allmänhet och massmedia inom kommunens geografiska område. Lagg ut på Skurup.se/mynewsdesk. Följ upp via digital omvärldsbevakning.

PRIO 3 – Arrangera presskonferens

Arrangera presskonferens tillsammans med övriga aktörer. Inled med att redan vid ingången bocka av vilka representanter från media som är på plats. Följ upp via digital omvärldsbevakning.





Fastställt av  
Kommunfullmäktige 2016-08-29  
Ansvarig  
Säkerhetschefen

## Plan

Gäller fr.o.m.  
Senast reviderad  
2016-06-08

Diarienummer  
KS 2016.285

9 (9)

### 6.2. Massmedia (ute)

PRIO 1 – Åk till händelseplatsen, bör vara där inom 1 timme efter start

Agera som en journalist Ställ frågor till både de som arbetar med händelsen, till de som är ögonvittnen, ta bilder.

Ring snarast till din informationskollega i staben och berätta vad du fått reda på. Mejla in bilder.

### 6.3. Skurup.se/Intranätet Akka

PRIO 1 – Lägg upp en puff om händelsen på både Skurup.se och på intranätet Akka. Bör vara klart inom 30 minuter efter start.

- Lägg snarast möjligt upp en notis om händelsen samt vart man kan vända sig för mer information på Skurup.se och på intranätet Akka.
- Kontrollera regelbundet med stabschefen om hur kommunen agerar i händelsen.

Publicera regelbundet pressmeddelanden, länkar till andra inblandade aktörer, FAQ-frågor (från ”Insatser, FAQ”) och annan information som hör ihop med händelsen. Var proaktiva, vi ska inte hamna i försvarsställning.