



Kriskommunikationsplan

Gävle kommun

Kriskommunikationsplan

Diariern:
Beslutsdatum:

Ansvarig: *HR-direktör*
Senast reviderad:

Ansvar

Kommunfullmäktige

Ansvarar för beslut av denna riktlinje.

Kommunstyrelsen och bolagsstyrelser

Ansvarar ytterst för att planen efterlevs i organisationen.

Chefer och medarbetare

Ansvarar för att känna till och tillämpa planen.

HR- och kommunikationsavdelningen

Ansvarar för att känna till, kommunicera, tillämpa och följa upp planen



Innehåll

Syfte	4
Mål	5
Övergripande principer för kommunikation	5
Händelse, allvarlig händelse, extraordinär händelse	5
Geografiskt områdesansvar	6
Ansvar och samordning	7
När händelsen inträffar	7
Lokaler	8
Målgrupper	8
Kanaler	9
Trygghetspunkter	11
Press och media	11
VMA, viktigt meddelande till allmänheten	11
Upplysningscentral	11
Omvärldsbevakning	12
Motverka spridning av felaktig information	12
Rätt samtal till rätt myndighet	12
Uppföljning	13

Syfte

Gävle kommun ansvarar för att invånare, media, kommunens medarbetare och samverkande myndigheter får korrekt information vid en eventuell extraordinär händelse eller samhällsstörning. Kommunikationen måste fungera även under svåra förhållanden och påfrestningar.

Gävle kommuns kriskommunikationsplan ska bidra till att berörda målgrupper får en korrekt, tydlig och rättvisande bild av samhällsstörningen och hur kommunen hanterar den. Planen inklusive dess bilagor vägleder hur kriskommunikationsarbetet ska bedrivas av berörda funktioner.

Kriskommunikationsplanen är ett levande dokument som regelbundet uppdateras baserat på erfarenheter från tidigare kriser och förändrade omständigheter.

Principerna i planen gäller specifikt vid extraordinära händelser och samhällsstörningar men kan tillämpas vid alla former av händelser som kräver samordnade kommunikationsinsatser. Planen gäller även under höjd beredskap.

Säkerställ att du har tillgång till kriskommunikationsplanen i händelse av en kris. Skriv ut planen och bilagorna och se till att du har kunskap om innehållet. Det gör att du kan agera snabbt i ditt kriskommunikationsarbete, i enlighet med riktlinjerna.

- Checklista kriskommunikation
- Rollbeskrivningar kriskommunikation
 - Kommunikationsansvarig
 - Kommunikatör
 - Mediahantering
 - Sociala medier
 - Webb
- Kontaktlista kriskommunikation
- Loggning av kriskommunikation mall
- VMA-meddelande mall

Mål

Målen för kriskommunikationsarbetet är att:

- medarbetare får löpande information om händelsen och vilka åtgärder som kommunen vidtar.
- invånare och externa aktörer får en samstämmig, aktuell, tydlig och rättvisande bild av händelsen.
- ryktesspridning och desinformation motverkas.

Övergripande principer för kommunikation

Kriskommunikationen följer Gävle kommuns övergripande principer för kommunikation.

De tillämpas konsekvent i alla kanaler:

- Den övergripande avsändaren är Gävle kommun.
- Kommunikationen är korrekt, professionell och förtroendeingivande.
- Information är anpassad till berörd målgrupp.
- Information är formulerad i klarspråk – på vårdad, enkel och begriplig svenska.
- Informationen uppfyller kraven på tillgänglighet.
- Vid en kris ska information nå målgrupperna snabbt.

Händelse, allvarlig händelse, extraordinär händelse

Kriskommunikationsarbetet inom kommunkoncernen präglas av öppen dialog och samarbete. Samhällsstörningens omfattning och komplexitet anger riktningen för hur den hanteras inom organisationen:

Händelse

Definieras som en samhällsstörning som avviker från det normala och som endast berör en sektor, ett bolag eller förbund. Respektive sektor, bolag eller förbund ansvarar för att hantera kommunikationsarbetet.

Allvarlig händelse

Definieras som en samhällsstörning som avviker från det normala och som berör fler än en sektor, ett bolag eller förbund och/eller kräver en större och samordnad hantering och kommunikation.

Sektorer, bolag och förbund ansvarar för kommunikationsarbetet inom respektive verksamhetsområde. Sektor Styrning och stöd intar en samordnande roll för att säkerställa att kommunen kommunicerar enhetligt och effektivt.

Extraordinär händelse

En extraordinär händelse är en samhällsstörning där samhällsviktig verksamhet är hotad. Det kan innebära stora påfrestningar för en eller flera verksamheter med stora konsekvenser. En extraordinär händelse kräver skyndsamma samordnade insatser och samordnad kommunikation.

Om situationen bedöms vara en extraordinär händelse eller omfattande samhällsstörning hanteras den av en kommunövergripande krisledning. Krisledningens organisation, ansvar och arbetssätt beskrivs i Riktlinjer vid hantering av extraordinära händelser.

Kommunikationsfunktionens gemensamma ansvar vid en extraordinär händelse är att stödja krisledningen med kommunikationsstrategi, budskapsformulering, intern kommunikation, mediahantering, publicering i lämpliga kanaler samt omvärldsbevakning.

Kommunikatörer från alla sektorer, bolag och förbund kan vid en extraordinär händelse kallas in som en del av den centrala kommunikationsfunktionen. Ett sådant beslut fattas av krisledningsnämnden eller av kommundirektören.

Geografiskt områdesansvar

Den svenska krisberedskapen utgår från ett geografiskt områdesansvar på tre nivåer; lokalt (kommunerna), regionalt (länsstyrelserna) och nationellt (regeringen). I det geografiska områdesansvaret ingår bland annat att ge olika aktörer möjlighet att samordna sina åtgärder vid en samhällsstörning.

Det innebär också att kommunen har ett ansvar för att samordna kommunikationsarbetet med interna och externa aktörer inom kommunens geografiska område. Sektor Styrning och stöd ansvarar för att samordna budskapen med externa aktörer för kommunens räkning.

Ansvar och samordning

Varje sektor kan ha kompletterande planer för kriskommunikation och ansvarar för genomförande av sina sektorspecifika uppdrag.

Sektor Styrning och stöd ansvarar utöver det för samordning av budskap samt för strategisk rådgivning och gemensamma kommunikationskanaler.

Merparten av kommunens krisarbete hanteras inom ramen för det ordinarie verksamhetsansvaret.

Så långt som möjligt gäller:

- Ansvarsprincipen, vilken innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden också har samma ansvar under en kris.
- Likhetsprincipen, vilken innebär att verksamheten under en kris ska fungera på samma sätt som under normala förhållanden.
- Närhetsprincipen, vilken innebär att en kris ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda.

När händelsen inträffar

För stöd i bedömning av extern kommunikation samt tillgång till kommunens huvudkanaler utanför normal arbetstid kontaktas biträdande sektorchef på sektor Styrning och stöd.

Under arbetstid kontaktas någon av följande funktioner:

- Styrning och stöd:
 - Biträdande sektorchef med ansvar för övergripande kommunikation
 - Chef eller kommunikationsstrateg, Kommunikationsenheten
 - Chef eller kommunikatör, Webb- och produktionsenheten
- Livsmiljö: Kommunikationsstrateg, Sektorsledning

- Utbildning: Kommunikationsstrateg, Sektorsledning
- Valfärd: Kommunikationschef, Sektorsledning

Arbetet inleds enligt *Checklista kriskommunikation*.

Tjänsteperson i beredskap

Tjänsteperson i beredskap (TIB) är tillgänglig via telefon dygnet runt, under årets alla dagar. TIB tar emot samtalet om något har inträffat och kontaktar sedan de berörda verksamheterna i koncernen och startar därmed en kommunikationskedja. Under otillgängliga tider och vid larm från andra myndigheter är TIB den första kontakten in till Gävle kommun.

Lokaler

Krisledningsnämnden och tjänstemannaledningen har lokaler i Stadshuset till sitt förfogande. Spegelsalen och Tornrummet har den utrustning som krävs för kommunens ledningsorganisation och upplysningscentral. Lokalerna har också reservkraft om det allmänna elnätet inte fungera. Säkerhet- och beredskapssenheten vid sektor Styrning och stöd ansvarar för att det finns ändamålsenlig utrustning för en central krisledning.

Målgrupper

Alla berörda målgrupper behöver korrekt, snabb och kontinuerlig information för att kunna hantera den pågående situationen.

Interna målgrupper

- Krisledning
- Krisledningsnämnd eller kommunstyrelse
- Övriga nämnder och styrelser
- Sektorchefer
- Bolagschefer
- Medarbetare inom kommunikationsfunktionen
- Övriga medarbetare inklusive chefer inom kommunen
- Kundtjänst och upplysningscentral

- Medarbetare inom kommunens bolag
- Kommunalförbund
- Fackliga organisationer

Externa målgrupper

- Direkt berörda, anhöriga och närstående
- Kommuninvånare
- Personer som tillfälligt bor eller vistas i Gävle
- Lokala, regionala, rikstäckande medier
- Näringsliv
- Intresseföreningar
- Trossamfund
- Andra berörda inom/utom kommunen

Samverkansorganisationer

Kommunen har ett geografiskt områdesansvar och deltar i samverkan med olika aktörer så att information till allmänheten samordnas. Samverkansorganisationerna är bland andra:

- Räddningstjänsten
- Polisen
- Länsstyrelsen
- Region Gävleborg
- POSOM, stödgrupp för psykiskt och socialt omhändertagande vid kris
- Kustbevakningen
- Angränsande kommuner

Kanaler

Kriskommunikationen ska ske i kända, etablerade och säkra kanaler. Varje kris är unik och kanaler väljs efter lämplighet beroende på situation, målgrupp och vilken effekt som behöver nås.

Interna kanaler

Prioriterade kanaler för intern kriskommunikation är intranätet, samarbetsverktyget Microsoft Teams och personliga möten.

- Intranät
- Microsoft Teams
- Personliga möten
- Mejl
- Telefon / sms

Externa kanaler

Prioriterade kanaler för extern kommunikation är webbplatsen gavle.se, Facebook Gävle kommun och kommunens kundtjänst. VMA, viktigt meddelande till allmänheten behöver övervägas om läget är akut.

- VMA genom Sveriges Radio P4 – utvärderas tillsammans med TIB eller krisledning
- Gavle.se
- Facebook Gävle kommun
- Kundtjänst
- Upplysningscentral (om upprättad)
- Lokal, regional och riksmidia
- Webbplatser för kommunala bolag/förvaltningar
- Elektroniska tavlor i Stadshuset, på Stortorget samt vid vägarna E4 och E16
- Annonsering via kommunala hemsidor, tryckta och digitala medier, kommersiell radio och TV, digital skyltning i matvaruaffärer, kollektivtrafik och annonspelare
- Tryckt informationsmaterial i kommunens lokaler, skolor, bibliotek och i andra offentliga miljöer som till exempel offentliga eller privata vårdgivare
- Särskilda informationsplatser för muntlig information och direkta möten kan förutom vid kommunens trygghetspunkter upprättas vid till exempel skolor, idrottshallar, Stadshuset/Förvaltningshuset, bibliotek eller lokaler som tillhör trossamfund.

Trygghetspunkter

Trygghetspunkter är platser i kommunen som upprättas vid allvarliga eller längre samhällsstörningar. Allmänheten kan söka sig till trygghetspunkter för att få krisinformation och olika typer av service beroende på samhällsstörningens omfattning.

Kommunikationsfunktionen ser till att medarbetare som bemannar trygghetspunkterna har uppdaterad information till hands.

Press och media

Medierna har stort genomslag under ensamhällsstörning. De larmar om händelser, intervjuar och granskar. Medierna har också en mycket viktig roll som förmedlare av Gävle kommuns information, aktiviteter och beslut.

Kommunikation med medier har hög prioritet och lokala medier är särskilt viktiga. Vid en allvarlig händelse är det sannolikt att kontakterna med medierna sträcker sig från lokala nyhetstidningar till nationella medier och nyhetsbyråer.

Målsättningen vid en kris är att medierna ska ha tillgång till aktuell och uppdaterad information om krisen och vår hantering av den.

VMA, viktigt meddelande till allmänheten

VMA, Viktigt meddelande till allmänheten, handlar om att göra människor uppmärksamma på en omedelbar risk eller hot och informera om hur berörda människor omedelbart ska agera för att skydda sig.

Tjänsteperson i beredskap (TIB) eller Säkerhetschef sektor Styrning och Stöd beslutar om VMA och aktiverar detta genom SOS Alarm.

Kommunikationsfunktionen bistår krisledning och räddningstjänst med att formulera informationen. Vid behov av skyndsamt agerande under otillgängliga tider kan TIB eller Säkerhetschef själv utforma ett VMA.

Informationen kan utformas med hjälp av VMA-meddelande mall.

Upplysningscentral

Vid behov kan krisledningen fatta beslut om att upprätta en upplysningscentral.

Upplysningscentralen ska hantera kommunikation kring den specifika händelsen

genom information och råd till allmänheten, eller kunna hänvisa vidare till andra myndigheter.

Omvärldsbevakning

Kommunikationsfunktionen ska bevaka mediernas nyhetsförmedling. Bevakningen ska ske kontinuerligt och omfatta såväl tryckta medier, radio och TV som nyhetsförmedling på internet. Kommunikationsfunktionen ska även bevaka andra myndigheters kommunikationskanaler så som lokala, nationella och internationella webbplatser och kanaler i sociala medier. När något händer i vår omvärld resulterar det ofta i att frågan blir aktuell även på ett lokalt plan. Regelbundna mediesammanställningar ska tas fram, analyseras och användas som underlag för kommunens hantering av krisen. Kundtjänst ansvarar för att sammanställa frågor och kommentarer från invånare.

Motverka spridning av felaktig information

Desinformation är felaktig information som sprids medvetet i syfte att vilseleda, medan missinformation är felaktig information som sprids i tron att den är korrekt. Oavsett vilket är det viktigt att arbeta proaktivt för att motverka effekterna av felaktig information, att hålla ögonen öppna och upptäcka när det sker.

Desinformation kan bemötas med neutral och faktabaserad information eller genom att hänvisa till externa experter.

Rätt samtal till rätt myndighet

Många som behöver hjälp vet inte vart de ska vända sig. Kommunen ska genom tydlig information underlätta för invånare att komma i kontakt med ansvarig aktör, annars kan överbelastningar och blockeringar i telefontrafiken uppstå.

Kommunikationsfunktionen ska underlätta informationsflödena genom att:

- fortlöpande ge Kundtjänst eller Upplysningscentralen uppgifter om kommunens och andra myndigheters roller och ansvar.
- informera via webbplatsen vart hjälpsökande ska vända sig.
- skapa länkar på webbplatsen till myndigheter och andra aktörer.
- informera medierna om ansvarsfördelning och roller inom kommunen.

Uppföljning

Under pågående kris ska rutiner för löpande uppföljning av kommunikationsinsatser följas. Uppföljningen ger kunskap om vilka insatser som fungerar och vilka som behöver justeras för att åstadkomma bättre effekt. Efter krisen ska kommunikationen följas upp och lärdomar dras. Kommunikationsansvarig ansvarar för att uppföljning sker.