



Krisinformationsplan för Hässelholms kommun

Program och handlingsplaner

Diarienummer: 2015/454 001

Fastställt den:

Fastställt av:

För revidering ansvarar: Kommunstyrelsen

För uppföljning ansvarar: Kommunstyrelsen

Dokumentet gäller för: Alla nämnder och förvaltningar

Giltighetsperiod: Tillsvidare

Ersätter: Kommunstyrelsen 2006-03-29 § 57

Kommunal författningssamling: G 20

Krisinformationsplan

Övergripande mål

Kommunens informationsfunktion ska kunna vara igång inom tre timmar efter ett krislarm. Syftet med krisinformationen är att ge vägledning till människor i samband med störningar för att skydda liv, egendom och miljö samt skapa förtroende och förståelse för kommunens arbete.

Strategi

- Krisinformationen ska vara enkel, snabb, korrekt och entydig.
- Det är av största vikt att agera snabbt och att skyndsamt gå ut med information till berörda grupper, allmänhet och medier. Även om det i ett tidigt skede ofta inte finns någon utförlig information att förmedla är det viktigt att vara tydlig med när och hur vidare information kommer att ges och vart allmänheten kan vända sig.
- Informationen ska vara korrekt och tillförlitlig. Det innebär att kommunens budbärare ska hålla sig strikt till sina respektive ansvarsområden och inte spekulera eller göra personliga bedömningar. Trovärdig information bygger på att man kan visa kompetens, öppenhet, rättvisa och medkänsla.
- Språket i den information som lämnas ska vara enkelt, tydligt och klart. Budskapen ska vara entydiga och inte innehålla motstridiga rekommendationer.
- Kommunen ska inte sprida information från osäkra källor. I vissa fall kan det dock vara befogat att lämna vidare information från andra myndigheter eller inblandade parter. Detta förutsatt att man säkerställer att informationen är korrekt, att källan tydligt anges och att man först har samrått med informationslämnaren.
- Vid en allvarlig kris har kommunen ett geografiskt områdesansvar som innebär att kommunen ska verka för att samverkan kommer till stånd mellan alla inblandade aktörer på lokal nivå. I det geografiska områdesansvaret ingår att samordna information till allmänhet och medier.
- En samordning av myndighetsinformation från exempelvis polis, sjukvård och länsstyrelsen ska eftersträvas. Information om skadade och döda får dock enbart lämnas av Polisen och Region Skåne.

Organisation

Vid en kris består informationsenheten av nedanstående funktioner. Hur många personer som kallas in beror på krisens omfattning och art. Vid en mindre kris kan vissa funktioner slås samman och hanteras av samma person. Det är dock bättre att utgå från en överdimensionerad informationsenhet som efterhand kan trappas ner än att inledningsvis kalla in för få personer.

Informationsenhetens arbete ska präglas av snabbhet, bra samarbete och god internkommunikation.

Ledning

Kommunikationschefen, eller dennes ersättare, initierar och leder informationsenheten och samordnar kommunens informationsinsatser.

Ledningen ansvarar för de budskap som kommuniceras internt och externt och ser till att de olika funktionerna får den information de behöver för att kunna utföra sina uppgifter.

Upplysningscentral - växel

Kommunens växel ska vid behov kunna vara bemannad och öppnad inom tre timmar vid en krishändelse. Upplysningscentralen svarar för kommunens information till allmänheten genom att besvara telefonförfrågningar, koppla samtal vidare eller hänvisa till andra inblandade myndigheter. Extra telefonnummer kan öppnas vid behov. Upplysningscentralen sammanställer svar på frekventa frågor och vidarebefordrar dessa till informationsledningen.

Webbredaktion

Inom tre timmar ska information finnas tillgänglig på den särskilda krisinformationssidan på kommunens webbplats (www.hassleholm.se). En eller flera webbredaktörer publicerar kontinuerligt aktuell information på webbplats och intranät, och sköter eventuella e-postutskick till kommunanställda. Webbredaktionen uppdaterar även kommunens kanaler på sociala medier, i första hand Facebook och Twitter.

Pressansvarig

Huvuduppgiften är att ge god service till massmedierna. Presskontakten svarar för presskonferenser, förbereder pressmeddelanden och informationsmaterial, sköter intervjubokningar och övriga mediekontakter samt handlägger myndighetsmeddelande och VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten) via radion. Vid vissa kriser kan det bli aktuellt att inrätta ett fysiskt presscenter i lämplig lokal som fastställs av ledningen.

Informationsrådet

Informationsrådet består av en informationsansvarig från varje förvaltning. Det är informationsrådets uppgift att sprida kommunens centrala krisinformation i sina organisationer samt att förse ledningen med aktuell krisinformation och lägesrapporter från respektive förvaltning.

Informationsinhämtning och dokumentation

Uppgiften är att följa informationsspridningen i medier och från berörda myndigheter och löpande sammanställa och analysera den information som kommer in. Informationsenhetens insatser ska också dokumenteras löpande.

Kanaler

Externa informationskanaler

Webbplatsen - www.hassleholm.se

Sociala medier – facebook och twitter

Sveriges Radio Kristianstad (För myndighetsmeddelande och VMA, se särskilt dokument)

Hässleholms närradio

Riktade meddelanden till berörda områden via telefon och mobil

Pressmeddelanden – presskonferenser

Annonser i lokalpressen

Informationsnummer 113 13 – en kanal för kommunen att delge information och för allmänheten att lämna information

Flygblad/nyhetsbrev till hushållen via tidningsbärarna eller Posten

Text-tv

I kommunen bor och vistas en del personer som inte behärskar svenska språket. Viss översättningsverksamhet kan därför bli nödvändig. Tolkar anskaffas vid behov. För tolkservice svarar socialförvaltningen.

Interna informationskanaler

Den interna informationen sker i första hand via intranätet och informationsrådet. E-postutskick kan också användas.

Fysiska informationsplatser

Brandstationer, servicekontor och eventuella värmestugor/samlingspunkter fungerar som lokala informationscentraler runt om i kommunen. Här ska finnas personal som både kan sprida information och ta emot upplysningar och lägesrapporter från invånarna.

Tänkbara målgrupper

Egna anställda

Medier

Allmänhet

Drabbade

Frivilliga

Andra myndigheter