



## Författningssamling

|  |  |   |                |
|--|--|---|----------------|
| <b>Dokumenttyp</b><br>Strategi   | <b>Beslutsinstans</b><br>Kommunfullmäktige | <b>Beslutsdatum</b><br>2016-01-28           | <b>§</b><br>11 |
| <b>Dokumentansvarig</b><br>Kommunikationschef<br>Kommunledningsstrateg |  |   |                |
| <b>Gäller för</b><br>Nässjö kommun inklusive helägda bolag             |  | <b>Senast reviderad</b><br>2020-04-23, § 87 |                |

---

### **Strategi och plan för kriskommunikation vid allvarlig eller extraordinär händelse 2020-2023** (och i tillämpliga delar vid krissituation)

## Innehållsförteckning

|  |    |
|--|----|
| Vem sköter krisinformationen? .....                                | 3  |
| Planens mål och målet med informationen .....                      | 3  |
| Organisation .....   | 4  |
| Arbetsuppgifter för stabsfunktionen Kommunikation/upplysning ..... | 6  |
| Lokaliteter .....  | 8  |
| Målgrupper .....   | 8  |
| Hantering av extern information .....                              | 9  |
| Hantering av intern information .....                              | 11 |
| Telefonservice vid krissituation .....                             | 12 |

## Vem sköter krisinformationen?

En krissituation kan drabba alla – från en enskild person till ett helt samhälle. Vem och hur många som än drabbas finns hjälp och bistånd att få från olika instanser i samhället. Vid en krissituation är, förutom direkt hjälp, även korrekt information en viktig faktor. Den eller de som drabbats måste få veta vad som händer, vad som är nästa steg, vart de ska vända sig etc. Frågorna är ofta väldigt många och måste snabbt bemötas med korrekta och begripliga svar. Information bidrar till trygghet och lugn, tystnad skapar oro.

I Nässjö kommun agerar flera aktörer vid olika typer av krissituationer. Dessa grupper hanterar informationsfrågan på olika sätt.

### **Situation i den dagliga verksamheten som inte faller under Lag om skydd mot olyckor**

Dagligen händer större och mindre olyckor/incidenter inom en förvaltning och som inte är av sådan art att räddningstjänsten eller någon annan part behöver kallas in. I dessa situationer är det närmaste chef, till exempel rektor om olyckan/situationen uppstått på en skola, som har kommunikationsansvaret. Om hen anser sig behöva stöd i sitt arbete träder berörd förvaltningschef in. På förvaltningschefens begäran kan kommunledningskontorets kommunikatörer stötta och förstärka i arbetet.

### **Olyckshändelse, brand etc**

Vid en händelse som faller inom Lag om skydd mot olyckor, till exempel brand, trafikolycka eller akut situation där människor eller egendom kan skadas, är insatsens räddningsledare ansvarig för att rätt information sprids på rätt sätt till rätt målgrupp. På räddningsledarens begäran kan kommunledningskontorets kommunikatörer förstärka räddningstjänstens kommunikationsarbete. Dessa larmas särskilt via SOS Alarm.

Om olyckshändelsen, branden etc berör kommunal verksamhet övergår ansvaret för kommunikationen till berörd förvaltning då räddningsinsatsen avslutats. På förvaltningschefens begäran kan kommunledningskontorets (KLLK) kommunikatörer stötta och förstärka i arbetet.

### **Vid kris (som omfattar flera delar av kommunorganisationen) eller extraordinär händelse**

Situationer som drabbar delar av, eller hela, samhället kan i ett första akutskede falla under Lag om skydd mot olyckor och blir därmed räddningstjänstens ansvar. I ett andra skede övergår ansvaret till kommunens krisledning. En kris eller extraordinär händelse behöver dock inte inbegripa räddningstjänst inledningsvis utan kan direkt bli en fråga för kommunens krisledning.

## Planens mål och målet med informationen

Denna kriskommunikationsplan ska användas i situationer då Nässjö kommuns krisledning sätts i funktion. Krisledningen kallas in vid en krissituation eller en extraordinär händelse.

Arbetet med kommunikationsfrågor i krissituation, eller extraordinär händelse, har sin grund och sin bas i det ordinarie dagliga arbetet.

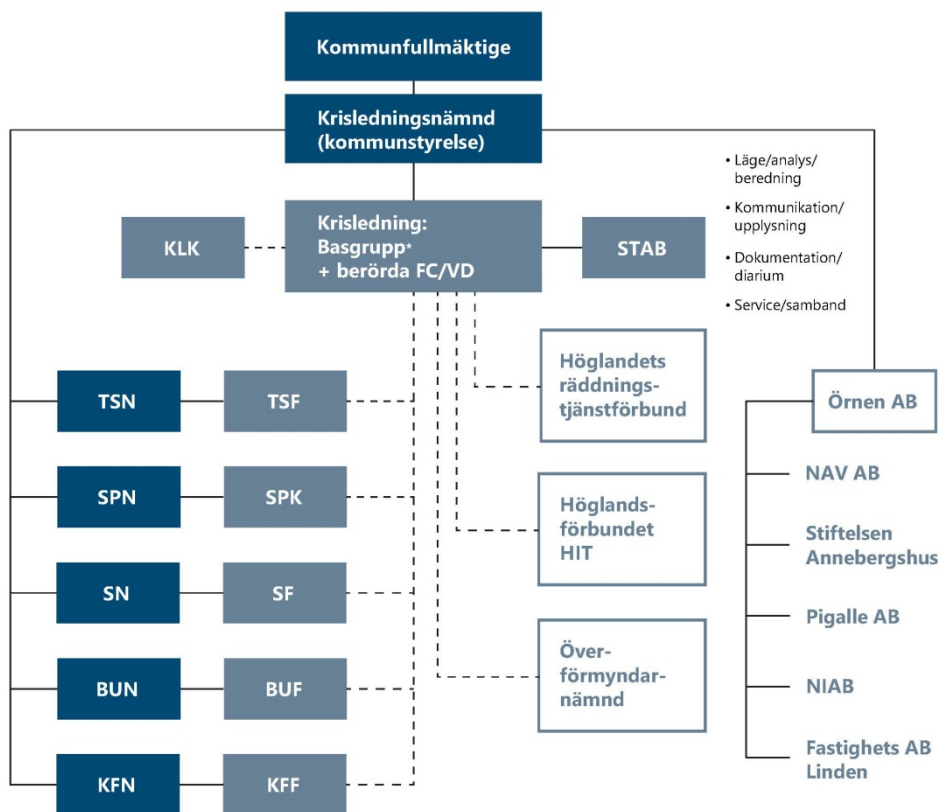
I en krissituation, eller en extraordinär händelse, är utgångsläget för arbetet alltid ett ”värstascenario” där samtliga resurser enligt plan aktiveras. Resurserna anpassas sedan allt eftersom situationen klarnar och behoven tydligt framträder.

Planens mål är att genom en tydlig struktur förenkla kommunikationsarbetet vid en krissituation, eller en extraordinär händelse. Tillförlitlig information och kunskapsspridning i en krissituation är A och O för att undvika oro, panik och andra försvarande situationer.

Vid en krissituation, eller en extraordinär händelse, måste den information som lämnas av Nässjö kommun vara korrekt, lättförståelig, entydig och samordnad. Det är också viktigt att information lämnas regelbundet. Information ska utifrån en behovsbedömning om möjligt anpassas till samhällsgrupper med särskilda behov till exempel olika invandrargrupper, personer med en syn- eller hörselnedsättning, äldre, eller personer med en funktionsnedsättning.

# Organisation

Nässjö kommuns organisation vid extraordinära händelser.



\*Basgrupp = kommundirektör, räddningschef, stabschef, kommunikationschef

## Krisledningsnämnd

Enligt lag ska det i varje kommun finnas en utsedd krisledningsnämnd. I Nässjö kommun utgör kommunstyrelsen krisledningsnämnd och för detta uppdrag har kommunfullmäktige antagit ett särskilt reglemente.

Krisledningsnämndens ordförande fattar beslut, efter samråd med kommundirektör och räddningschef, när en händelse ska definieras som en extraordinär händelse. Om händelsen bedöms vara extraordinär enligt lagens definition kan krisledningsnämndens ordförande besluta att krisledningsnämnden ska träda i funktion. Om ordförande har förhinder träder 1:e vice ordförande in i rollen som ordförande.

Krisledningsnämnden utgör den strategiska ledningen, vilket innebär att nämnden ansvarar för frågor av principiell och övergripande natur. Nämnden kan också ge olika uppdrag till krisledningen. Krisledningsnämndens arbete bör riktas mot att...

- bedöma den aktuella situationen,
- bedöma de omedelbara och långsiktiga konsekvenserna av händelsen,
- kartlägga insatsbehovet och prioritera åtgärder,
- besluta om personell och/eller materiell förstärkning,
- samverka med berörda myndigheter, företag och organisationer,
- medverka till en lösning av ekonomiska frågor,
- besluta om förändringar i servicenivåer,

- vid behov begära bistånd utifrån,
- agera avsändare för snabb, saklig och samordnad information till media, allmänhet och anställda.

Krisledningsnämnden får fatta beslut om att överta nämndernas/styrelsernas verksamhetsområden i den utsträckning som är nödvändig på grund av den extraordinära händelsens art och omfattning. Om det är möjligt bör samråd ske med berörd nämnd innan krisledningsnämnden tar över verksamheten.

### **Krisledning**

Krisledningen går i drift vid krissituation och extraordinär händelse. Kommundirektör, eller stabschef, har mandat att kalla in krisledningsgruppen vid händelse som inte är extraordinär. Vid extraordinär händelse sammankallas krisledningen av kommundirektör efter beslut av krisledningsnämndens ordförande.

Vid extraordinära händelser är krisledningen ett stöd till krisledningsnämnden. Krisledningen ska analysera läget och föredra förslag till beslut. Vid krissituation tjänstgör inte krisledningsnämnden utan tjänstemannaorganisationen hanterar situationen inom ordinarie politisk organisation.

Krisledningens basgrupp utgörs av:

- Kommundirektör
- Räddningschef
- Stabschef
- Kommunikatör

Till basgruppen kopplas representanter, vanligen förvaltningschef/verkställande direktör, från berörda förvaltningar och/eller kommunala bolag. Vid behov kallas övriga aktörer, experter eller myndigheter som berörs av händelsen till kommunens krisledning.

För att skapa en uthållig krisledning (se Plan för extraordinär händelse) är tre personer knutna till varje funktion i BAS-gruppen.

### **Ledning av kommunikationsarbetet**

Nässjö kommuns krisledningsnämnd ansvarar ytterst för Nässjö kommuns kommunikation vid extraordinär händelse. Vid en krissituation ansvarar ytterst kommundirektören för Nässjö kommuns kommunikation.

I en krissituation samt vid en extraordinär händelse bör krisledningsnämndens/krisledningens kommunikationsfunktion vara den enda kommunikationsavsändaren. För att skapa tillit och undvika utrymme för spekulation bör all information sändas i krisledningsnämnden/krisledningens namn.

Enskilda förvaltningar bör inte lämna ut uppgifter i Nässjö kommuns namn utan att ha samråd med krisledningen. Detta innebär inte någon inskränkning i varje medarbetares grundlagsstadgade meddelarfrihet. Varje kommunanställd har sin fulla rätt, att som privatperson, uttala sig för media även vid en krissituation eller en extraordinär händelse.

Stabschefen beslutar när kommunikationsfunktionen ska börja arbeta. Ansvarig kommunikatör leder och samordnar det operativa kommunikationsarbetet och kallar vid behov, efter samråd med stabschefen, in ytterligare bemanning till enheten (utifrån bemanningslista).

# Arbetsuppgifter för kommunikation/upplysning

## Kommunikation

- Följa upp och dokumentera informationsspridningen i loggbok;
  - skanna av internet inklusive sociala medier
  - samla pressklipp och länkar till tv-och radiosändningar
  - sammanställa inkomna frågor/upplysningar från allmänheten via upplysningscentralen.
  - sammanställa frågor/upplysningar från media.
- Rapportera och analysera informationsspridningen vid stabsgenomgångar.
- Analysera behovet av ytterligare kommunikationsinsatser och bistå med kommunikationsstrategiska bedömningar.
- Formulera strategiska budskap
- Kontinuerligt publicera information på nassjo.se
- Aktivera funktionen ”Viktigt meddelande” på nassjo.se
- Kontinuerligt publicera information på kommunens facebook
- Kontinuerligt publicera information på Nässjö kommuns intranät, se särskild rubrik.
- Sprida meddelanden via Casus till (trafik- och serviceredaktion) Sveriges Radio P4 och Sveriges Radio.
- Kontinuerligt informera/uppdatera upplysningscentralens personal och tillsammans skriva FAQ.
- Förbereda och kalla till presskonferenser, skriva och distribuera pressmeddelanden.
- Ta emot medias förfrågningar om intervjuer, samordna och boka dessa.
- Föra loggbok över informationsgruppens arbete.

## Bemanning

Se appendix till Plan för extraordinär händelse.

## Placering

Gruppen arbetar i sina ordinarie lokaler i Stadshuset.

## Upplysning

- Besvara frågor från allmänheten som ställs via personliga besök, telefon, fax och e-post och sociala medier utifrån FAQ.
- Sammanställa de mest frekventa frågorna som allmänheten ställer och tillsammans med kommunikationsfunktionen sammanställa inkomna frågor till FAQ
- Hänvisa personer med frågor som inte faller under kommunens ansvar till rätt instans.
- Vidarebefordra upplysningar/information som kan vara viktiga för bedömning av situationen till kommunikationsfunktionen.
- Se till att information också når fram till grupper med särskilda behov (vid behov kalla in tolkar).
- I enlighet med det ordinarie uppdraget vidarekoppla samtal till verksamhet som inte är berörd av krissituationen.
- Föra loggbok över upplysningscentralens arbete.

## Bemanning

Se appendix till Plan för extraordinär händelse.

## Placering

### Alt 1. Om MBK/Nässjös ordinarie lokaler är strömförsörjda

Medborgarkontoret utgör upplysningscentral i sina ordinarie lokaler. Personal från bibliotek tjänstgör i medborgarkontorets lokaler.

### Alt 1. Om MBK/Nässjös ordinarie lokaler är strömlösa

MBK/Nässjö flyttas till Stadshuset plan 1. Reception inrättas i Stadshusets ordinarie reception.

## Lokaliteter

Kommunikationsfunktionen arbetar kvar i sina ordinarie lokaler i Stadshuset, 2 våningen. Dörrarna från trapphuset till plan 2 låses för obehöriga vilket ger goda förutsättningar för ett nära och enkelt samarbete mellan bland andra krisledningsstab och kommunikationsfunktion.

Medborgarkontoret (samtliga kontor) övergår till upplysningscentral. Medborgarkontoret förväntas parallellt i så stor utsträckning som möjligt fullgöra även det ordinarie uppdraget. Det medborgarkontor som fysiskt ligger närmast krishärden blir upplysningscentralens kärna.

I ett läge då elförsörjningen fungerar i medborgarkontorets ordinarie lokaler blir all verksamhet kvar där. I händelse av elavbrott i centralorten flyttas Medborgarkontoret/Nässjö till Stadshuset. Växel och upplysningscentral inrättas i Stadshuset plan 1 och reception öppnas i Stadshusets reception. De medborgarkontor i kransorterna som är försedda med växelutrustning stärker upp Stadshusväxeln (alla utom MBK Anneberg). I samband med Medborgarkontoret/Nässjös flytt till Stadshuset stängs de ordinarie lokalerna. Medborgarkontor i kransorterna, som är strömförsörjda, håller öppet, övriga kontor stänger.

## Målgrupper

I allt kommunikationsarbete är det väldigt viktigt att avsändaren har klart för sig vem som är budskapets mottagare. I en krissituation är detta om möjligt ännu viktigare. Vad som än händer är kommunikationens målgrupper relativt enkla att förutse (viss variation kan förekomma beroende på krisens art):

- Drabbade/anhöriga
- Allmänhet
- Media
- Grupper med särskilda behov
- Anställda
- Förtroendevalda
- Andra myndigheter

## Hantering av extern information

Kommunikationsfunktionen vidareförmedlar all godkänd information, såväl externt som internt. Extern information riktar sig till alla som vistas i kommunen. I krissituation eller vid extraordinär händelse är krisledningen/krisledningsnämnden, via kommunikationsfunktionens försorg, den enda informationsavsändaren. Enskilda förvaltningar bör inte lämna ut uppgifter/information.

Det är väldigt viktigt att informationen är snabb och att den alltid kommer från en och samma avsändare. Därmed undviks ryktesspridning och informationen upplevs som trovärdig och blir därmed också accepterad. God information...

- är enkel,
- är snabb,
- är korrekt,
- är entydig och tydlig,
- svarar på grundläggande information som vad, var, när, hur och varför,
- upprepas,
- ska följas upp,
- anpassas efter allmänhetens/mottagarens behov,
- har en tydlig avsändare.

Följande kanaler **kan** användas för att nå allmänhet, drabbade/anhöriga och media. Information som förmedlas via samtliga kanaler kommer att användas av media (TV/radio/press) och spridas i sociala medier. Situationen kan kräva andra kreativa lösningar.

### Skriftlig tryckt information, exempelvis flygblad

All information ska vara korrekt, lättförståelig, och upprepas regelbundet. Information ska lämnas snarast möjligt. Alla kommunens meddelanden ska vara försedd med Nässjö kommuns logotyp och börja med Information från Nässjö kommun.

### Nassjo.se

I händelse av kris skapar kommunikatörerna en krisinformationssida, på lämplig plats i webbstrukturen. Här samlas all information om händelsen. Funktionen ”Viktigt meddelande” aktiveras på samtliga sidor. Vid behov kan löpsedeln på startsidan på [nassjo.se](http://nassjo.se) upplåtas enbart till krisinformation, för att skapa extra uppmärksamhet. Nyheter från startsidan, om händelsen löper över tid, länkas alltid in till krisinformationssidan där helhetsbilden ges.

### Facebook/Instagram

I händelse av krissituation övergår kommunens huvudflöden på sociala medier till att bli kriskommunikationskanaler samt flöden där allmänheten kan föra en dialog med organisationen. Informationen som går ut från kommunen styrs av kommunikatörerna, men upplysningscentralen bevakar båda flödena samt bistår aktivt genom att ansvara för att bevaka frågor och kommentarer från allmänheten samt ge svar enligt uppgjorda rutiner för sociala medier i krissituation.

### Casus (meddelanden direkt till Radio Jönköpings trafik- och serviceredaktion)

Vi ska särskilt beakta Sveriges Radios samhällsuppdrag. Samhällsviktig information förmedlas via Sveriges Radio/Radio Jönköping. Det bästa sättet att nå fram till redaktionen är via databssystemet Casus. De meddelande som skickas denna väg når redaktionen direkt. All informationsöverföring till Casus i krissituation hanteras av KLLKs kommunikatörer.



### **Närradio**

Närradion erbjuder en möjlighet via 103,9 MhZ (P5), att sprida kompletterande och fördjupande krisinformation till samhället. Nässjö kommun har en överenskommelse om att vid händelse av krissituation få nyttja såväl frekvens som utrustning. Hur ofta sändningarna görs beror på krisens art och omfattning. Sändningarna aviseras via lokalradion P4. Information som ska sändas via P5 sammanställs och hanteras av KLKs kommunikatörer.

### **VMA (viktigt meddelande till allmänheten)**

För att snabbt få ut ett meddelande till allmänheten finns så kallat VMA, viktigt meddelande till allmänheten. Detta meddelande går ut via radio, oftast P4 men även lokala kommersiella stationer samt flertalet tv-kanaler omfattas av VMA-avtalet.

Det finns två typer av VMA; varnings- och informationsmeddelanden. Varningsmeddelande sänds ut omedelbart på begäran av räddningsledare då omedelbar risk bedöms föreligga för skada på liv, egendom eller miljö. Varningsmeddelandet sänds alltid i samtliga medverkande radio- och tv-kanaler och den ordinarie sändningen bryts.

Ett VMA begärs av räddningstjänstens inre befäl. Meddelandet vidarebefordras till sändningsledningen på Sveriges Radio.

### **113 13**

Till 113 13 kan allmänheten ringa då man vill ha upplysning om allvarliga olyckor som en stor trafikolycka eller brand, eller vid kriser som exempelvis större stormar, översvämningar eller sjukdomsutbrott. Krisledningen kan lämna underlag till 113 13 via räddningstjänstens inre befäl.

### **Annonser**

Om krisen är av långvarig art kan betald annonsplats i lokalpressen vara ett sätt att nå ut till en del av allmänheten. Information i form av betald annons kan inte påverkas av annan part.

## Hantering av intern information

Kommunikationsfunktionen vidareförmedlar all godkänd information såväl externt som internt. När extern information sänds iväg ska den även sändas internt så att medarbetare får informationen snabbt.

Intern information riktar sig till alla som är anställda av Nässjö kommun. I krissituation eller vid extraordinär händelse är krisledningen/krisledningsnämnden, via informationsfunktionens försorg, den enda informationsavsändaren. Enskilda förvaltningar bör inte lämna ut uppgifter/information.

Det är väldigt viktigt att informationen är snabb och att den alltid kommer från en och samma avsändare. Därmed undviks ryktesspridning och informationen upplevs som trovärdig och blir därmed också accepterad. God information...

- är enkel,
- är snabb,
- är korrekt,
- är entydig och tydlig,
- svarar på grundläggande information som var, när, hur och varför,
- upprepas,
- ska följas upp,
- anpassas efter mottagarens behov,
- har en tydlig avsändare.

### **Skriftlig tryckt information**

All information ska vara korrekt, lättförståelig, och upprepas regelbundet. Information ska lämnas snarast möjligt. All kommunens meddelanden ska vara försedd med Nässjö kommuns logotyp och börja med Information från Nässjö kommun.

### **SNIKKE**

Vid alla större krissituationer ska Nässjö kommuns personal informeras via intranätet SNIKKEs förstasida. Detta sköts av KLKs kommunikatörer.

## Telefonservice vid krissituation

Vid en krissituation eller vid en extraordinär händelse övergår medborgarkontoret (samtliga kontor) till upplysningsfunktion. Oavsett vilken typ av krissituation Nässjö kommun drabbas av prioriteras alltid driften för inkommande samtal till följande telefonnummer:

### **51 80 00**

Nässjö kommuns växelnummer oavsett situation. Matar som vanligt telefonsamtal till de delar av organisationen som inte är berörd av aktuell kris. Beroende på krisinformation styrs telefontrafiken till antingen växelförsedda medborgarkontor (alltid minst MBK/Nässjö) eller Stadshuset.

### **51 88 00**

Telefonnummer till Nässjö kommuns upplysningscentral vid krissituation. Beroende på krissituation styrs telefontrafiken till antingen växelförsedda medborgarkontor (alltid minst MBK/Nässjö) eller plan 1 Stadshuset.