

Informationsplan vid extraordinära händelser, stora olyckor och andra kriser



Antagen av Kommunfullmäktige 2009-08-27, § 69



Dokumentets historia

Upprättad: 2009-03-26

Antagen: 2009-08-27

Reviderad: 2015-10-29

Denna plan ska revideras minst en gång varje mandatperiod eller när behov uppstår. Ansvarig för att revidering sker är samordnaren för kommunens krisberedskap.

Begreppsförklaringar

KBM: Krisberedskapsmyndigheten, se MSB

MSB: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, har övertagit Räddningsverkets, Krisberedskapsmyndighetens och Styrelsen för psykologiskt försvar uppgifter

Casus: Datorbaserat system hos Sveriges Radio för att sprida samhällsinformation. Bygger på e-postadresser som verifierar avsändaren vilket ger snabbare spridning av informationen.

Används bland annat av kommunerna och elnätsföretagen.

SRV: Räddningsverket, se MSB.

VMA: Viktigt meddelande till allmänheten.

WIS: Skyddat webbaserat informationssystem för spridning och delgivning av information vid kriser. Utarbetat av KBM, nuvarande MSB.

Den första checklistan

Det centrala vid kriser är att agera snabbt och inte vänta med att börja arbeta. Nedanstående sammanfattning kan därför ses som den första checklistan att följa när krisen är ett faktum.

- Starta tidigt, information är alltid en bristvara och att ta ”ledartröjan” i informationsarbetet underlättar alltid
- Ta det lugnt och ta reda på mer fakta om möjligt
- Agera inte ensam, ta hellre hjälp av fler personer
- Skapa en tydlig arbetsfördelning för informationsarbetet
- Informera snabbt och lättförståeligt
- Det är bättre att informera om att informationen är knapphändig och återkomma, än att inte informera alls
- Genomför omvärldsbevakning av medierna och bemöt den bild som de förmedlar
- Informera uppåt såväl som nedåt i organisationen
- Följ regelbundet upp information, råd eller anvisningar som ges

Inledning

Enligt kommunstyrelsens reglemente ska kommunstyrelsen som ledningsfunktion leda och samordna informationsverksamheten i kommunen. Vid svåra olyckor och andra påfrestningar på samhället är information av allra största vikt och andra myndigheter, allmänheten, massmedia och kommunal personal kommer att ställa stora krav på att information når ut.

Denna informationsplan ska användas som stöd vid extraordinära händelser, stora olyckor eller andra kriser. Men behovet av information är olika, allt beroende på vilken händelse som inträffat. Planen kan därför användas helt eller delvis beroende på händelsens omfattning.

Mål med informationsarbetet

Informationsarbetets mål är att ge drabbade, anhöriga, invånare och massmedia en allsidig och korrekt information om sådant som gäller deras liv, hälsa, egendom och den miljö de lever i. Informationen bör i möjligaste mån anpassas och göras tillgänglig för de grupper i samhället som inte förstår svenska eller på annat sätt har svårt för att tillgodogöra sig information.

Informationen ska därför:

- Utgå från människors behov
- Lämnas snabbt och ofta
- Vara öppen och sann
- Vara enkel och lättillgänglig
- Vara entydig och samordnad med andra myndigheters

Målgrupp

Generellt sett finns det alltid mer än en målgrupp för information. Allmänt sett är anställda, media och invånare alltid viktiga att informera. Dessa grupper kan sedan delas upp beroende på om de är till exempel direkt drabbade, indirekt drabbade eller icke drabbade av en händelse. Vid vissa tillfällen kan det också finnas behov av att informera myndigheter och andra kommuner.

Det centrala är att anpassa informationen efter de målgrupper som ska ta emot och ta till sig informationen, eftersom olika målgrupper kan ha olika informationsbehov. Olika målgrupper använder sig också av olika kanaler för att ta till sig information – det går därför inte att bara använda en informationskanal t ex Internet. Det är viktigt att målgruppsanpassa informationen. Det är också viktigt att redan innan händelsen tänkt på att vid en kris återgår man till sitt modersmål.

Organisation

Vid extraordinära händelser, stora olyckor och andra kriser svarar en informationsgrupp för information till allmänheten, massmedia och andra berörda (till exempel myndigheter). I de

fall som kommunens krisledning aktiveras är informationsgruppen direkt underställd kommunens krisledningsgrupp.

Vissa händelser är av sådan karaktär att enskilda nämnders krisledning aktiveras, men inte kommunens gemensamma. Denna informationsplan kan då användas i tillämpliga delar.

I informationsgruppen ingår följande personer:

- Informatören som leder och fördelar arbetet
- Turistansvarig
- Näringslivsansvarig
- Övrig personal efter behov, t ex från kansliet eller IT-enheten

Vid kriser är det viktigt med tydliga roller och effektiv ledning. Vid frånfälle av personal i informationsgruppen kan kommunchefen besluta om gruppens sammansättning och vem som leder informationsarbetet. Viktigt är också att tidigt skapa kontakt med t ex tolkförmedling för att vid behov få stöd med andra språk.

Generella arbetsuppgifter

Informationsgruppens uppgifter är bland annat (beroende på behov):

- Samla in och bearbeta information
- Producera information för internt och externt bruk
- Informera massmedia, allmänhet, egen personal och andra myndigheter
- Arrangera, förbereda och genomföra presskonferenser
- Vid behov upprätta en informationscentral för allmänheten
- Vid behov upprätta presscenter
- Tillgodose behov av tolkhjälp (se även bilaga)

Talesperson

När kommunen drabbas av en extraordinär händelse, stor olycka eller annan kris ska en eller flera särskilt utsedda personer föra kommunens talan i media. Samverkan ska ske med räddningstjänsten, polisen, landstinget eller annan berörd organisation/myndighet. Genom att använda en kanal utåt från kommunen minskas risken för att obekräftad information sprids genom informella kanaler.

Lokal

Informationsgruppen verkar från kommunhuset alternativt räddningsstationen om kommunhuset inte går att bruka. Se även bilaga om plan för rumsfördelning.

Viktiga informationskanaler

Internet spelar den kanske största rollen i dagens informationssamhälle. Den viktigaste kanalen för att nå ut till kommunens invånare (och till media i viss mån) är därför kommunens

webbplats, www.gnosjo.se. Där kan till exempel svar på enkla återkommande frågor och övergripande information publiceras. Kommunens Facebook-sida är också en viktig kanal för att sprida information och svara på frågor. All information som skickas utåt, genom t ex pressreleaser eller VMA ska också publiceras på hemsidan.

En annan viktig kanal är kommunens intranät. Där är det viktigt att nå ut med viss information som enbart berör de anställda. Kommunens anställda ska veta att det allra senaste som berör dem återfinns på intranätet.

Upplysningscentral

I kommunhuset finns lokaler och ett nummer förberett för att användas som upplysningscentral till allmänheten (se även bilaga).

Informationsnumret 113 13

Allmänheten kan ringa 113 13 och lämna information om allvarliga olyckor och kriser. Numret är ett stöd för ansvariga aktörer att förmedla verifierad information till allmänheten vid allvarliga olyckor och kriser i samhället. Det kan till exempel handla om en större storm, översvämningar eller en storbrand. Informationen kommer, beroende på händelse, från kommuner, länsstyrelser, centrala myndigheter eller andra ansvariga aktörer.

Myndighetsmeddelande

Myndighetsmeddelande kan sändas i Sveriges Radio när den normala kommunala verksamheten inte kan bedrivas men behovet av information inte är lika bråttom som vid Viktigt meddelande till allmänheten. I Gnosjö kommun används Casus-systemet med tillhörande rutiner (se bilaga) för att sända myndighetsmeddelande.

Behöriga att begära sändning av meddelande via Casus-systemet i Gnosjö kommun är:

- Kommunchefen
- Förvaltningscheferna
- Samtliga personer som ingår som brandingenjör i beredskap i Gislaved, Gnosjö och Värnamo kommun
- Kommunens informatör
- Kommunsekreteraren

Viktigt meddelande till allmänheten

Det finns två varianter på Viktigt meddelande till allmänheten (VMA): varningsmeddelande och informationsmeddelande (se bilaga).

Inför och vid inträffade extraordinära händelser har kommunen möjlighet att begära sändning av VMA – informationsmeddelande. Behörighet att begära sändning av sådant meddelande har kommunchefen eller person utsedd av kommunchefen samt brandingenjör i beredskap för Gislaved, Gnosjö och Värnamo kommuner. Sändning av VMA – informationsmeddelande ombesörjs av kommunens informatör via särskild rutin.

WIS, Webbaserat informationssystem

För att dela information vid kriser har KBM utvecklat WIS, Skyddat webbaserat informationssystem, som Gnosjö kommun är ansluten till. Förutom merparten av Sveriges kommuner är även bland annat länsstyrelserna, landstinget och polismyndigheten anslutna till WIS.

WIS ska användas i den mån det anses behövt. Vid stora kriser där fler än en kommun drabbas kan WIS vara ett bland många sätt för att effektivt dela och sprida information.

Samverkan

Informationsarbete ska genomföras i samverkan med andra myndigheter och organisationer. Inom Jönköpings (F) län berör detta till exempel F-samverkan (som initieras vid bland annat vädervarningar från SMHI), Försvarsmakten och Länsstyrelsen.

Övning och utbildning

Kommunens krisledning ska övas enligt särskild planering, i detta ingår även informationsgruppen. Övning och utbildning för krisberedskapen samordnas genom räddningstjänsten.

Utvärdering

Efter varje inträffad extraordinär händelse, stor olycka eller annan kris där denna informationsplan har använts, helt eller delvis, ska en utvärdering genomföras. Syftet med detta är att vinna nya erfarenheter för framtida informationsarbete.

Uppföljning och utvärdering bör genomföras så snart som möjligt, helst inom tre veckor efter att informationsarbetet avslutats. Ansvarig för detta är kommunchefen eller den som kommunchefen utser.

Bilagor

- Förteckning över viktiga medier
- Tillgång till tolkförmedling
- Rutin för Casus
- Checklista för pressinbjudan, presskonferens och pressrelease
- Rutin för upplysningscentral
- Plan för rumsfördelning
- Information från SRV om utvidgat VMA
- Viktiga informationsställen i kommunen
- Rutin för informationsnumret 11313