

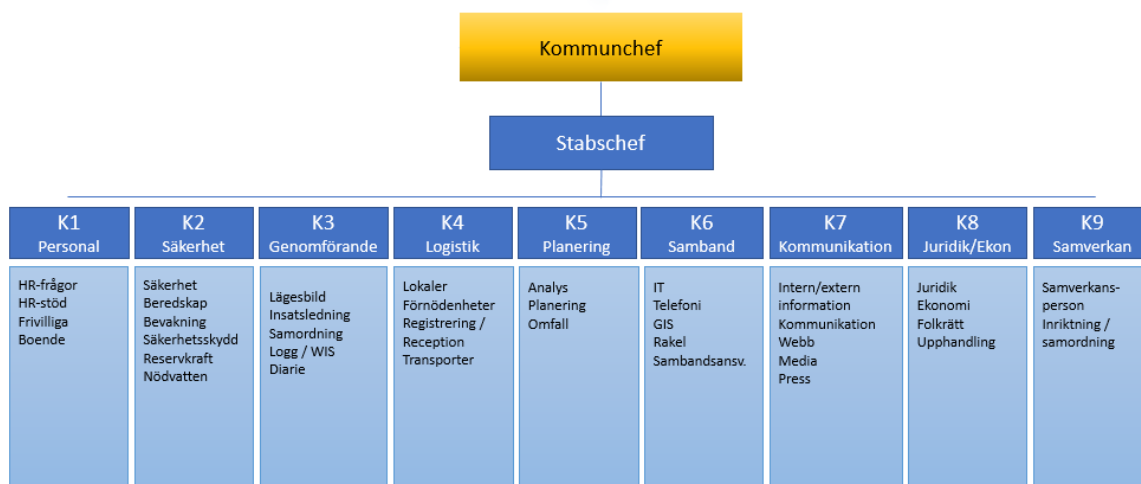
Kriskommunikationsplan för Vansbro kommun

Dokumentnamn Kriskommunikationsplan, del av Plan för extraordinära händelser	Antagen 2022-06-17	Beslutsinstans Kommunchef
Dokumenttyp Handlingsplan	Diarienummer KS 2022-01086	Ersätter Gäller från och med 2022-06-17

1 Inledning

Kriskommunikationen inom Vansbro kommun ska vara **snabb, korrekt, tillgänglig och empatisk**.

Kriskommunikationsplanen för Vansbro kommun beskriver hur kommunens stab och krisledningsnämnd kommunicerar internt och externt vid extraordinär händelse inom Vansbro kommun.



Figur 1 Kommunens krisledning organiseras i stab enligt den s.k. Nato-modellen

1.1 Syfte och mål

Vid en extraordinär eller allvarlig händelse ska kommunen upprätthålla god kommunikation och verka för att behov av information internt i kommunen, samt externt till allmänheten, medier, myndigheter, företag och organisationer tillgodoses under hela händelseförloppet.

Övergripande mål är att de som bor, verkar eller vistas i Vansbro kommun, medarbetare och andra berörda ska ha:

- Kännedom och kunskap om händelsen
- Förtroende för kommunens agerande
- Möjlighet att agera självständigt utifrån konkret vägledning

Målet är också att de som arbetar med att hantera krisen ska ha:

- En gemensam bild av händelsen
- Förstår vilka som är involverade och kunna agera utifrån en gemensam inriktning

Kriskommunikationen ska

- målgruppsanpassas
- upprepas, varieras och följas upp
- samordnas med andra aktörer och samarbetspartner

1.2 Tillämpning

När kommunchef initierat krisorganisationen tillämpas kriskommunikationsplanen. I en kris ansvarar stabschef för operativt kommunikationsarbete i samverkan med kommunikatör.

1.3 Ansvar och uppgifter

Kommunikatör har, under ledning av stabschef, ansvar för övergripande planering av internt och externt kommunikationsarbete vid extraordinär händelse. Kommunikatör har också, vid behov, ansvar för att delta i kriskommunikatörsnätverket, via länsstyrelsen Dalarna.

Kommunikatör tillsammans med staben har till uppgift att:

- Hantera inkommande och utgående kommunikation med och till berörda målgrupper
- Omvärldsbevaka (för att förhindra felaktig informationsspridning)
- Inhämta information och analysera ytterligare informationsbehov
- Producera budskap
- Bevaka information från berörda myndigheter
- Hålla kommunens verksamheter uppdaterade

2 Målgrupper

2.1 Interna målgrupper

- Chefer och medarbetare
- Beslutsfattare (kommunstyrelsen eller krisledningsnämnden i de fall som den är aktiverad)
- Telefonväxel och reception i Medborgarhuset Vansbro kommun

2.2 Externa målgrupper:

- Allmänhet: Direkt berörda, indirekt berörda i och utanför Vansbro kommun
- Andra myndigheter: Samverkande eller på annat sätt berörda myndigheter
- Medier: Redaktioner och journalister, lokalt, regionalt och i förekommande fall även nationellt

3 Upplysningscentral

Vid en extraordinär händelse kan kommunen upprätta en särskild upplysningscentral. Stabschef beslutar i samråd med kommunchef om upplysningscentral ska upprättas. Telefonnummer 0281-750 11 är reserverat för ändamålet. Kommunens kommunikatör ansvarar för upplysningscentralens upprättande och funktion.

Personalen i upplysningscentralen förmedlar enbart den information som staben levererar via kommunikatören. I upplysningscentralen fångas frågor som inkommer upp och förmedlas till kommunikatören, som levererar upplysningar kring frågeställningarna.

Upplysningscentralen ansvarar för att:

- besvara frågor från allmänheten och drabbade
- hänvisa samtal om skadade, sjuka, omkomna eller saknade till sjukvård och polis
- förmedla information till grupper med särskilda behov, till exempel på främmande språk via tolk eller till personer med läs- och skrivsvårigheter.

4 Kontakt med medier

Kommunikatör har i samverkan med stabschef övergripande ansvar för kontakt med medier. Talesperson är i första hand kommunikatören, till vilken all media hänvisas. Vid en långvarig kris behöver ersättare utses.

4.1 Pressmeddelande

Pressmeddelanden skrivs av kommunikatör. Vid behov stäms innehållet av med kommunchef före utskick, publicering på vansbro.se och i sociala medier. Pressmeddelanden skickas till, i sammanhanget, relevanta medier.

4.2 Presskonferens

Presskonferens arrangeras vid behov och om möjligt på annan plats än där staben arbetar. Information om presskonferens ska förmedlas till kommunens upplysningscentral och växel. Kommunikatör ansvarar för inbjudan och för att arrangera presskonferens i lämplig lokal.

5 I händelse av elavbrott eller avbrott i telekommunikationen

Vid varaktiga elavbrott eller avbrott i telekommunikationen sprids information till allmänheten via informationsplatser. Om behovet uppstår finns Frivilliga resursgruppen, FRG, att tillgå som resurs för informationsarbetet.

Vid ett elavbrott finns möjlighet till kommunikation via kommunens Rakel-terminaler. Vid behov finns fler Rakel-terminaler att tillgå genom Brandkåren i Norra Dalarna, via brandstationen i Vansbro.

I händelse av att informationsplatser och trygghetspunkter aktiveras bör FRG tilldelas en Rakel-terminal för att säkerställa möjlighet till samband och informationsutbyte. FRG har ett eget radiosystem som kan användas för intern kommunikation.

Vid händelse av mycket långvarigt elbortfall eller avbrott i telekommunikationen kan det även bli aktuellt med dörrknackning, ordonnansverksamhet eller affischering.

6 Ändringar

Kommunchefen fastställer *Plan för extraordinära händelser* som omfattar *Krisledningsplan* och *Kriskommunikationsplan*, varför även beslut om ändring eller undantag från planen och rutinerna fattas av kommunchef.

Planen revideras årligen.