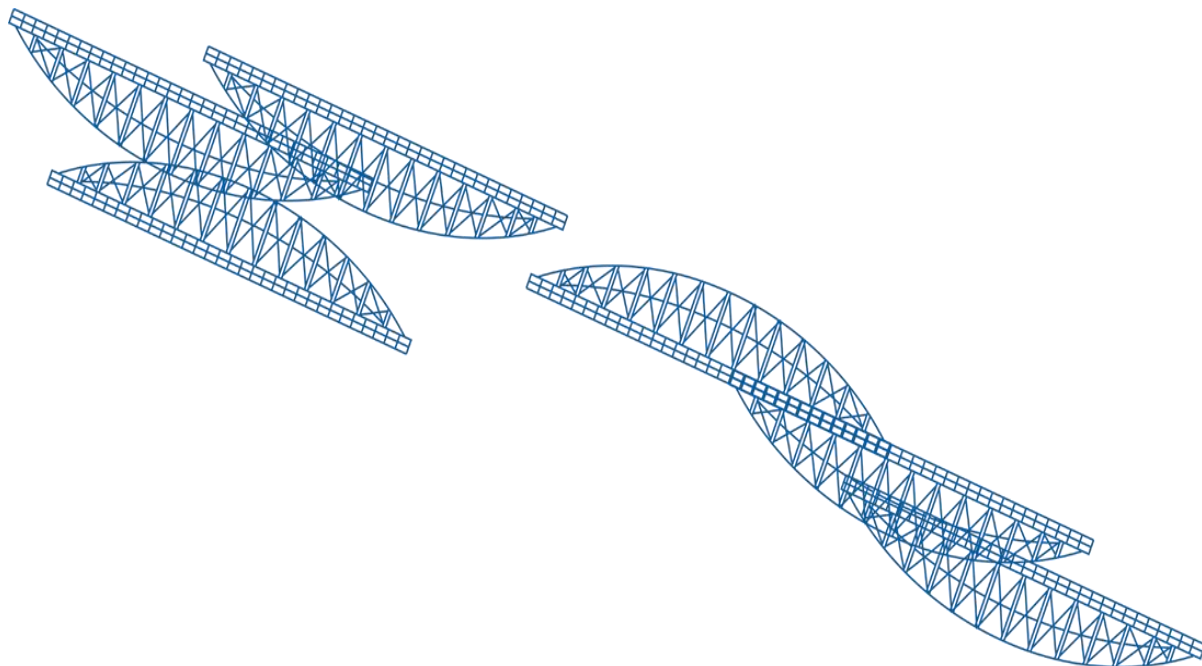




Plan för allvarliga och extraordinära händelser 2020-2023



Dokumenttyp Plan	Diarienummer 2020-021-181	Fastställt KF 2020-02-17 § 14
För revidering ansvarar Kommunfullmäktige	Uppföljning och tidplan 2022/2023	Dokumentet gäller Kommunövergripande
Dokumentet gäller till och med 2023		



Innehållsförteckning

1	Bakgrund	2
1.1	Laghänvisning	2
1.2	Syfte	2
1.3	Mål	2
1.3.1	Ledning och samordning	2
1.3.2	Kommunikation.....	3
1.4	Utvärdering av planen	3
2	Begreppsdefinition	3
3	Risk- och sårbarhetsanalys	3
4	Mål och ansvar	5
4.1	Sveriges krishanteringssystem.....	5
4.2	Övergripande mål för kommunens arbete	5
4.3	Kommunens geografiska områdesansvar	6
4.4	Kommunens ansvar vid allvarlig eller extraordinär händelse	6
5	Ledningsplan	7
5.1	Kriterier för när ledningsplanen ska gälla	7
5.2	Larmning	7
5.3	Organisation	7
5.3.1	Krisledningsnämnd.....	8
5.3.2	Krisledningsgrupp	8
5.3.2.1	Krisledningsgruppens övergripande ansvar	11
5.3.2.2	Kommunchefens ansvar och uppgifter	12
5.3.2.3	Stabschefens ansvar och uppgifter	12
5.3.2.4	HR ansvarigs ansvar och uppgifter	12
5.3.2.5	Samverkansfunktions ansvar och uppgifter	12
5.3.2.6	Analysfunktions ansvar och arbetsuppgifter	13
5.3.2.7	Kommunikations ansvar och arbetsuppgifter	13
5.3.2.8	Dokumentations ansvar och arbetsuppgifter	13
5.3.2.9	Logistikans ansvar och arbetsuppgifter	13
5.3.3	Informationsorganisation.....	10
5.3.4	Nämnder och kommunala bolag.....	10
5.3.5	POSOM	11



5.4	Lokaler och samband.....	11
5.4.1	Samband.....	11
5.5	Samverkan.....	11
5.6	Avveckling av den anpassade organisationen.....	12
5.7	Utvärdering av ledningsarbetet.....	12
6	Kriskommunikationsplan	13
6.1	Syfte med kriskommunikationsplanen	13
6.2	Igångsättning av kriskommunikationsplan samt samverkansrutiner för kommunikatörer....	13
6.3	Strategi och ledord för kriskommunikation.....	13
6.4	Målgrupper	14
6.4.1	Anställda.....	14
6.4.2	Allmänheten	14
6.4.3	Media.....	14
6.4.4	Grupper med särskilda behov	14
6.4.5	Andra organisationer	14
6.5	Organisation	15
6.5.1	Kriskommunikationsgrupp	15
6.6	Talespersoner.....	16
6.7	Kommunikationskanaler.....	16
6.7.1	Interna kommunikationskanaler	16
6.7.2	Externa kommunikationskanaler	16
6.8	Utgångspunkter för intern kriskommunikation	17
6.9	Utvärdering av kommunikationsarbetet	18

Bilagor

Bilaga 1 – Checklistor för krisledning

Bilaga 2 – Mall för rapportering till Länsstyrelsen vid händelse

Bilaga 3 – Rutin för rapportering till Länsstyrelsen vid allvarlig händelse

Bilaga 4 – Checklista för budskapsformulering

Bilaga 5 – Kontaktlista media

Bilaga 6 – Checklista – Råd inför mediekontakt



Sammanfattning

Den 1 september 2006 trädde lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap i kraft. Varje kommun ska ha en krisledningsnämnd för att fullgöra uppgifter under extraordinära händelser i fredstid. Enligt lagstiftningen ska varje kommun ansvara för att förtroendevalda och anställd personal får den utbildning och övning som behövs för att de ska kunna lösa sina uppgifter vid extraordinära händelser i fredstid.

Nordmalings kommuns plan för allvarliga och extraordinära händelser syftar till att skapa en effektiv ledning och samordning av de kommunala insatserna vid allvarlig eller extraordinär händelse inom kommunens geografiska område. Planen för allvarliga och extraordinära händelser fastställer roller, ansvarsområden m.m. för krisledningsorganisationen i Nordmalings kommun. Planen omfattar organisatoriskt samtliga verksamheter inom kommunen. Förutom information om krisledningsorganisationen finns även en del av kommunens kriskommunikation vid allvarlig eller extraordinär händelse.



1 Bakgrund

1.1 Laghänvisning

Den 1 september 2006 trädde lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap i kraft. Lagen ger ett tydligt mandat för ett lokalpolitiskt beslutsfattande vid kriser och tydliggör samtidigt det lokalpolitiska ansvaret inom det geografiska områdesansvaret.

Varje kommun ska ha en krisledningsnämnd för att fullgöra uppgifter under extraordinära händelser i fredstid. Nordmalings kommuns krisledningsnämnd utgörs av kommunstyrelsen. Enligt lagstiftningen ska varje kommun ansvara för att förtroendevalda och anställd personal får den utbildning och övning som behövs för att de ska kunna lösa sina uppgifter vid extraordinära händelser i fredstid.

Andra viktiga lagar och förordningar

- Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och vid förhöjd beredskap
- Förordning (2006:942) om krisberedskap och höjd beredskap
- Lag (2003:78) om skydd mot olyckor
- Förordningen (2003:789) om skydd mot olyckor
- Hälso- och sjukvårdslag (1982:763)
- Kommunallagen (1991:900)
- Polislag (1984:387)
- Smittskyddslag (2004:168)
- Socialtjänstlag (2001:453)

1.2 Syfte

Syftet med planen är att utforma en effektiv ledning och samordning av de kommunala insatserna vid allvarlig eller extraordinär händelse inom kommunens geografiska område. Planen omfattar organisatoriskt samtliga verksamheter inom kommunen. Kommunen ska vara beredd att kunna svara för sin normala samhällsviktiga verksamhet vid allvarliga eller extraordinära händelser.

Planen kan även tillämpas vid extraordinära händelser i kommunens närområden, i samverkan med berörda grannkommuner eller om en händelse inträffar på en annan plats som berör många invånare från Nordmaling.

Tillämpliga delar av planen kan användas vid kriser/händelser av lindrigare karaktär som kräver ledning och samordning från kommunledningen.

1.3 Mål

1.3.1 Ledning och samordning

Mål för kommunens ledning och samordning av verksamheten vid en allvarlig eller extraordinär händelse är att de tillgängliga resurserna ska användas på ett effektivt sätt för att öka den enskilde medborgarens säkerhet.



1.3.2 Kommunikation

Kriskommunikationens mål och syfte är att bidra till målet ovan genom att sprida snabb, tillförlitlig och tydlig information så att:

- Krisens effekter avhjälpas, begränsas eller lindras
- Förtroendet för kommunens förmåga att hantera krisen bevaras eller återställs
- Ryktesspridning motverkas
- Alla medborgare och andra aktörer får så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut
- Kommunens funktioner så snart som möjligt återgår till det normala

1.4 Utvärdering av planen

Planen ska utvärderas minst i början av varje ny mandatperiod för eventuell revidering. Planen kan även utvärderas och revideras efter utförda krisövningar o.s.v.

Kontaktlistor kontrolleras två gånger per år – januari och augusti – och revideras vid förändringar.

2 Begreppsdefinition

Syftet med att definiera vad som menas med olika begrepp i denna plan är att säkerställa att samtliga deltagare i krisledningsgruppen har ett gemensamt perspektiv på vad som menas.

Extraordinär händelse, är definierat i lag (2006:544) 4§ som säger att ”Med extraordinär händelse avses i denna lag en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av en kommun eller ett landsting”.

Det som skiljer en extraordinär händelse från övriga händelser är händelsens omfattning.

Händelseförloppet är snabbt, svårt att överblicka och kräver därmed snabba beslut av de kommunala organen, särskilt i krisens inledningsskede. Med andra ord så är det händelser som ställer höga och speciella krav på den kommunala verksamheten, såväl kompetensmässigt som ekonomiskt.

3 Risk- och sårbarhetsanalys

Beslutet att en händelse är extraordinär för med sig en rad juridiska aspekter och är ett beslut som sällan tas i Sverige. Det bör tas i beaktande att vad som anses vara en extraordinär händelse kan variera från kommun till kommun beroende på kommunens storlek och resurser.

Hela eller delar av kommunens krishantering kan komma att sättas på prov även vid större olycka eller kris. Att bara analysera extraordinära händelser skulle därför begränsa kommunens risk- och sårbarhetsanalys. Nordmalings kommun har därför valt att titta på oönskade händelser som sträcker sig från stora olyckor till kriser och extraordinära händelser.

Följande oönskade händelser/risker har identifierats i Nordmalings kommun:

- Hot och social oro (sabotage IT, hot mot tjänstemän/skola/förtroendevalda)
- Naturolyckor (stora oväder, större skogsbrand, ras och skred)
- Olyckor (storbrand ex. kommunalhus/värmeverk/skola, farligt gods, buss- eller tågolycka)
- Sjukdomar (influensapandemi)



- Teknisk infrastruktur och försörjningssystem (strömavbrott, drivmedelsbrist, dricksvattenavbrott, förorenat dricksvatten, IT-bortfall, teleavbrott, värmebortfall)

Uppföljning av kommunens risk- och sårbarhet kommer att ske i enlighet med MSB:s föreskrifter om kommuners och landstings risk- och sårbarhetsanalyser (SFS 2003:778). Krisledningsgruppen ska sammanträda minst en gång per år för att genomföra en uppföljning av analysen alternativt fördjupa analysen om behovet finns. Vid krisledningsgruppens sammankomster ges också möjlighet att lyfta de verksamhetsspecifika analyserna. Respektive sektorchef är ansvarig för att analysen genomförs eller fördjupas samt att beslutade åtgärder genomförs.



4 Mål och ansvar

4.1 Sveriges krishanteringssystem

Krishanteringssystemet bygger på ett underifrånperspektiv utifrån följande principer:

- **Ansvarsprincipen** innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden ska ha motsvarande ansvar under kris- och krigssituationer.
- **Likhetsprincipen** innebär att en verksamhets organisation och lokalisering så långt som möjligt ska överensstämja i fred, kris och krig.
- **Närhetsprincipen** innebär att kriser ska hanteras på lägsta möjliga nivå i samhället.

Kommunens uppgift är att:

- Värna om befolkningen
- Trygga livsnödvändig försörjning samt
- Verka för att de viktigaste samhällsfunktionerna uppehålls

Kraven på Sveriges kommuner enligt samhällets krishanteringssystem kan sammanfattas i följande målbild.

- Kommunen har god **kunskap** om risker och sårbarhet, som kan påverka kommunens verksamhet. Konsekvenser för den egna verksamheten har analyserats.
- Kommunen har en **planering** för hur risker och sårbarhet ska undanröjas eller minskas. Kommunen har även en planering för hur den ska hantera konsekvenserna av en extraordinär händelse.
- Kommunen har god **förmåga** att hantera en extraordinär händelse, d.v.s. att vidta nödvändiga åtgärder för att säkerhetsställa samhällsviktig verksamhet som måste upprätthållas och att ge invånare och media tillräcklig och korrekt information om händelsen.
- Kommunen har en **samlad bild** av risker, sårbarhet och förberedelse för krishanteringen inom kommunens geografiska område.
- Kommunen verkar för **samordning** av all krishantering i det förberedande arbetet och det akuta skedet, som berörda aktörer inom det geografiska området ansvarar för.

4.2 Övergripande mål för kommunens arbete

Det svenska krishanteringssystemets målbild kan brytas ned i följande krav på Nordmalings kommuns krishantering:

- Kommunen ska ha en krisorganisation som har tydliga instruktioner.
- Kommunen ska vid varje mandatperiod fastställa en ledningsplan för kris eller extraordinär händelse.
- Kommunen ska ha förmåga att effektivt kunna informera allmänheten, media, berörda myndigheter och beslutsfattare samt ha en bra intern information till medarbetarna.
- Riktlinjer för hantering av allvarliga och extraordinära händelser ska bygga på kommunens risk- och sårbarhetsanalys.
- Kommunen krisorganisation ska årligen utbildas och övas.



- Kommunen, ska på begäran, kunna bistå närliggande kommuner med hjälp vid hantering av en extraordinär händelse efter beslut av krisledningsnämnden.

4.3 Kommunens geografiska områdesansvar

- Kommuner ska inom sitt geografiska område i fråga om extraordinära händelser i fredstid verka för att (2 kap. 7 § LEH):
 1. olika aktörer inom kommunens geografiska område samverkar och uppnår samordning i planerings- och förberedelsearbetet,
 2. de krishanteringsåtgärder som vidtas av olika aktörer under en sådan händelse samordnas och
 3. information till allmänheten under sådana förhållanden samordnas.

Kommunens uppgifter

- Kommunen ska ge aktörer som bedriver samhällsviktig verksamhet inom kommunens geografiska område möjlighet att samverka i syfte att uppnå samordning av förberedelser inför extraordinära händelser.
- Kommunen ska under en extraordinär händelse kunna stå värd för en inriktnings- och samordningsfunktion (ISF) på lokal nivå, i syfte att verka för samordning av olika aktörers åtgärder.
- Kommunen ska ta initiativ till att en samlad lägesbild tas fram i samband med en extraordinär händelse.
- Kommunen ska verka för att information till allmänheten vid en extraordinär händelse samordnas.
- Kommunens förberedelser inför extraordinära händelser ska ske i samverkan med närliggande kommuner och relevanta aktörer utanför det egna geografiska området. En förutsättning för att samverkan ska ske är att de externa aktörerna vill och kan samverka med kommunen.
- Berörda kommuner ska säkerställa att Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) kan sändas via anläggningar för utomhusvarning genom att ljudsändare underhålls.

Förtydliganden

- En inriktnings- och samordningsfunktion (ISF) består av företrädare för offentliga och privata aktörer samt frivilliga resurser som möts för att åstadkomma gemensam inriktning och samordning vid samhällsstörningar. Kommunen ansvarar för att erbjuda en mötesplats och att driva arbetet kopplat till ISF framåt. Här ingår till exempel att sammankalla, leda och dokumentera möten, samt följa upp överenskomna åtgärder.
- Kommunen kan samverka med andra kommuner om att stå värd för en inriktnings- och samordningsfunktion.

4.4 Kommunens ansvar vid allvarlig eller extraordinär händelse

Krisledningsnämnden har utöver de bestämmelser i lagen om extraordinära händelser i fredstid hos kommuner och landsting (som reglerar krisledningsnämndens verksamhet) ansvar för att se till att även kommunallagens följs.

Krisledningsnämnden får i samband med en allvarlig eller extraordinär händelse, inom ramen för sitt reglemente, överta hela eller delar av verksamhetsområden från övriga nämnder i kommunen i den utsträckning som är nödvändig med hänsyn till den extraordinära händelsens art och omfattning.



5 Ledningsplan

5.1 Kriterier för när ledningsplanen ska gälla

Ledningsplanen börjar gälla när ordförande i krisledningsnämnden eller, om han/hon har förhinder, vice ordförande gjort bedömningen att en extraordinär händelse föreligger och att ordinarie rutiner för ledning inte svarar mot situationens krav. Vid oönskad händelse som inte klassas som extraordinär fattar kommunchef eller dennes ersättare beslut om att ledningsplanen ska gälla.

En extraordinär händelse kännetecknas av att ordinarie rutiner för ledning inte svarar mot situationens krav, tiden är knapp, flera verksamhetsområden berörs, samt att det finns ett stort behov av samordning, information och samverkan mellan berörda aktörer.

5.2 Larmning

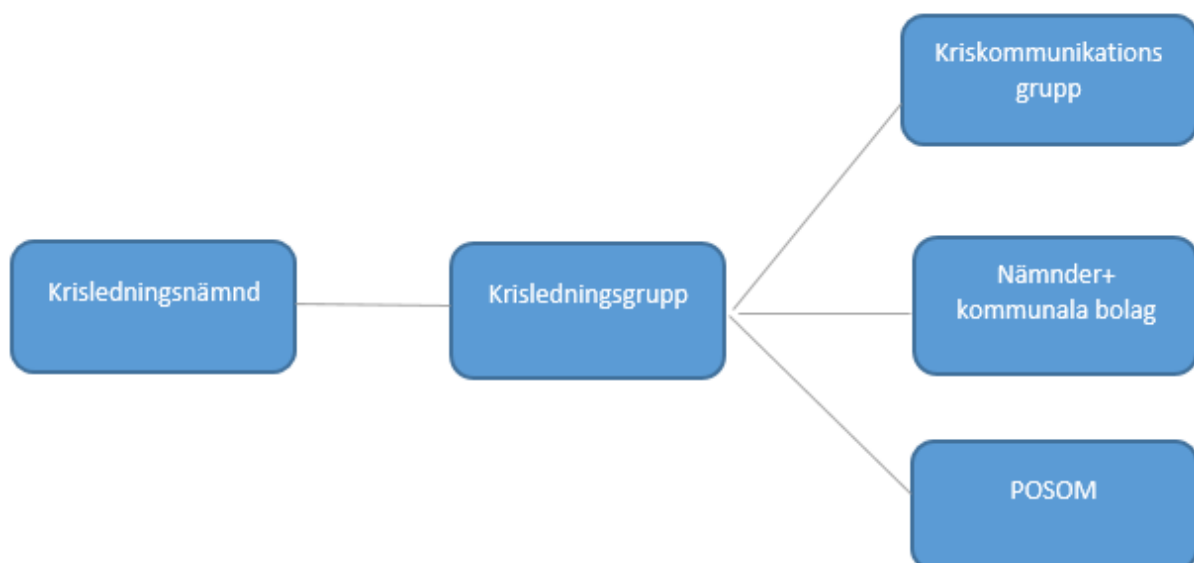
När en händelse föreligger som kan komma att utveckla sig till en allvarlig eller extraordinär händelse ska krisledningsnämndens ordförande, eller vid förfall för denne, vice ordförande, samt kommunchef larmas.

Var och en som får kännedom om en situation som kräver snabba beslut och som kan anses kännetecknande för en allvarlig eller extraordinär händelse, informerar kommunchef eller räddningschef. Om kontakt inte erhålls med ovanstående larmas räddningschef i beredskap genom SOS-alarm 112.

Bedömer krisledningsnämndens ordförande, eller vid förfall för denne vice ordförande, att det är en allvarlig eller extraordinär händelse ska den anpassade organisationen sättas igång.

Såväl den politiska ledningen som tjänstemannaledningen och övrig personal som berörs av denna plan ska kunna träda fram i funktion årets alla dagar.

5.3 Organisation





5.3.1 Krisledningsnämnd

Krisledningsnämnd är kommunstyrelsen. Krisledningsnämnden utövar kommunens krisledning vid allvarliga och extraordinära händelser.

Krisledningsnämnden har det övergripande ansvaret för att samordna kommunens resurser för att stödja räddningstjänsten, för att upprätthålla livsviktig försörjning, samt för att upprätthålla de viktigaste samhällsfunktionerna under en allvarlig eller extraordinär händelse.

Krisledningsnämndens huvudsakliga arbetsuppgifter är:

- Bedöma inträffade händelser och besluta om ledningsorganisationen för allvarliga och extraordinära händelser ska träda i funktion.
- Fatta de övergripande och långsiktiga inriktnings- och prioriteringsbeslut som krävs med anledning av händelsen.
- Besluta att överta hela eller delar av övriga nämnders verksamhet.
- Besluta om ianspråktagande av resurser.
- Besluta om eventuellt sänkt servicenivå inom olika delar av kommunens verksamhet med anledning av händelsen.
- Besluta om när de särskilda åtgärderna som föranletts av händelsen ska upphöra.
- Besluta om bistånd till enskild.
- Besluta om igångsättande av kriskommunikationsplan. (Om den inte redan är igångsatt).

Krisledningsnämndens beslut ska anmälas vid närmast följande fullmäktigesammanträde. Nämnden ska då även rapportera sina åtgärder och andra insatser som nämnden vidtagit i samband med en allvarlig eller extraordinär händelse.

5.3.2 Krisledningsgrupp

Krisledningsgruppen är beredande organ åt krisledningsnämnden och har även det verkställande ansvaret. Krisledningsgruppen består av:

- Kommunchef
- Stabschef
- Samtliga sektorchefer
- Ekonomichef
- HR ansvarig
- Näringslivsutvecklare
- Fastighetschef
- Räddningschef
- Kommunikatör
- Kommunsekreterare
- IT ansvarig
- Beredskapssamordnare

Behov av övrig personal situations anpassas beroende på inträffad händelse. För att få en uthållig organisation delas krisledningsgruppen upp i skift.

5.3.2.1 Krisledningsgruppens övergripande ansvar:

- Stödja beslutsfattare med vad denne anser sig behöva.
- Få igång en samordnad krishantering i kommunledning och sektorer.



- Få igång extern och intern information samt upplysningsverksamhet.
- Etablera kontakt med berörda organisationer och myndigheter (samverkan).
- Skapa en samlad aktuell bild av händelse och verksamhet.
- Bedöma behovet av och initiera särskilda psykologiska insatser för psykologiskt och socialt omhändertagande (POSOM).
- Bearbeta ärenden och följa upp beslut.
- Förbereda fördragningar.
- Regelbundet informera sektorer och bolag.
- All viktig information i krisledningsgruppen om åtgärder, händelser m.m. ska dokumenteras, ges en identitet och alltid kunna återfinnas.
- Åtgärdernas status ska alltid lätt kunna utläsas.
- Alla som berörs av informationen ska snarast få del av den:
 - handläggare
 - lägesfunktionen (dagbok, kartor, tablåer)
 - informationsorganisationen (intern, extern)
 - övriga berörda (sektorer, samverkande)
- Dokumentationen ska på ett enkelt sätt kunna överföras till krisledningsnämndens diarium.
- Besluta om den regionala kriskommunikationsplanen behöver aktiveras.

5.3.2.2 Kommunchefens ansvar och uppgifter

- Styr inriktning, fattar beslut
- Svarar för gruppens kontakt med krisledningsnämnden

5.3.2.3 Stabschefens ansvar och uppgifter

- Leda, samordna och planera arbetet i krisledningsgruppen, styrt av kommunchefs behov eller inriktningsbeslut
- Fördela arbetsuppgifter i gruppen
- Delar upp gruppen skift i samråd med HR.
- Tilldelar någon ur gruppen att visualisera händelsen på whiteboard
- Genomför stabsorienteringar för kommunchef, vid avlösningar samt vid förändringar av händelsen.

5.3.2.4 HR ansvarigs ansvar och uppgifter

- ansvarar för schemaläggning av personal i krisledningsgrupp och kriskommunikationsgrupp i samråd med stabschef
- Gör fortlöpande avstämning med stabschef angående personella förhållanden t.ex. arbetstider, skiftgång, storlek på krisledningsgruppen

5.3.2.5 Samverkansfunktionens ansvar och uppgifter

- Samverkar med interna och externa aktörer för att samordna hanteringen av händelsen
- Ha kontakt med räddningstjänst och vidareförmedla aktuell information från dem till krisledningsgrupp
- Delta i beslut om aktuella insatser och omsättning av beslut
- Bedöma kommande risker och utveckling av händelsen på sikt



5.3.2.6 Analysfunktionens ansvar och uppgifter

- Bedömer konsekvenser kort/lång sikt
- Bedömer effekt på genomförda åtgärder

5.3.2.7 Kommunikations ansvar och uppgifter

- Aktivera kriskommunikationsplanen efter kommunchefens beslut.
- Ansvara för att kriskommunikationsplanen efterföljs
- Samordna och leda kriskommunikationsgruppens arbete
- Ta fram förslag till informationsinsatser
- Göra fortlöpande avstämning med krisledningsgruppen beträffande väsentlig information till allmänheten och media innan publicering
- Formulera pressmeddelanden och se till att de publiceras och distribueras
- Samordna information från andra myndigheter, kommuner, företag m.fl.
- Följa upp och redovisa för krisledningsgruppen hur informationsinsatser slagit ut samt eventuella reaktioner

5.3.2.8 Dokumentations ansvar och uppgifter

- Föra loggbok över händelser och åtgärder samt protokoll över beslut
- Kontrollera närvaro i gruppen
- Ta fram underlag till genomgångar
- Publicera i WIS (Webbaserat informationssystem, ett nationellt webbaserat informationssystem för att underlätta informationsdelning mellan aktörerna i det svenska krishanteringssystemet före, under och efter en kris)

5.3.2.9 Logistiks ansvar och uppgifter

- Ha kontakt med växeln – informera växeln om pågående händelser och ta in information från växeln.
- Ha kontakt med 113 13 – informera om pågående händelser och ta in information från 113 13
- Ansvara för att datatrafiken fungerar
- Informera om problem och lösningar inom IT-området
- Vid behov ansvara för att upplysningsnummer upprättas
- Ansvar för att lokaler finns för krisledningsgruppen
- Ansvarar för mat och dryck till krisledningsgruppen
- Ansvarar för eventuella transporter

5.3.3 Informationsorganisation

Krisledningsnämndens ordförande beslutar om igångsättandet av informationsorganisation och uppdrar åt kommunikatör att aktivera kriskommunikationsplanen. Vid oönskad händelse som inte klassas som extraordinär fattar kommunchef eller dennes ersättare beslut om att kriskommunikationsplanen ska aktiveras.

För vidare information se kapitel 6: Kriskommunikationsplan.

5.3.4 Nämnder och kommunala bolag

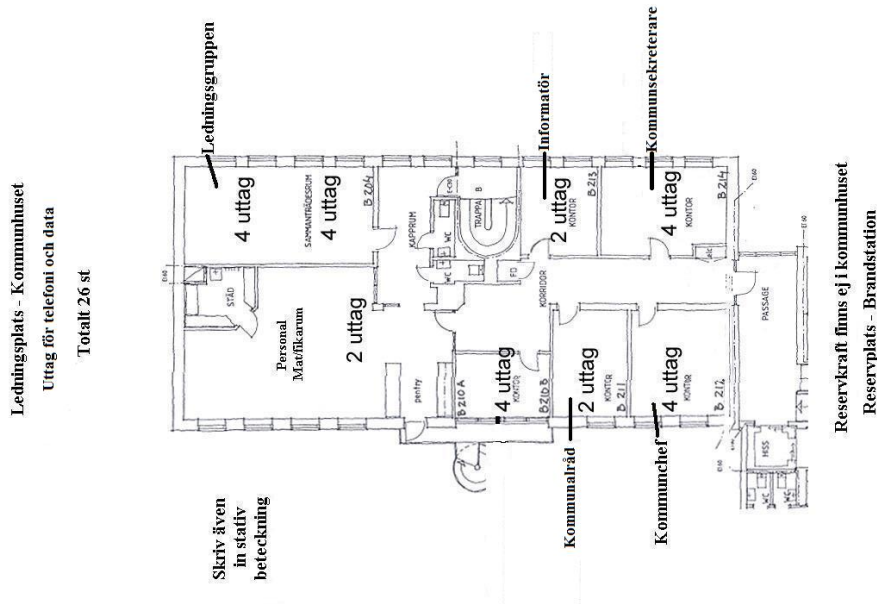
Nämnderna och styrelserna i kommunala bolag ska ha planerat för att kunna bedriva sin verksamhet vid allvarliga och extraordinära händelser som drabbar den egna verksamheten.



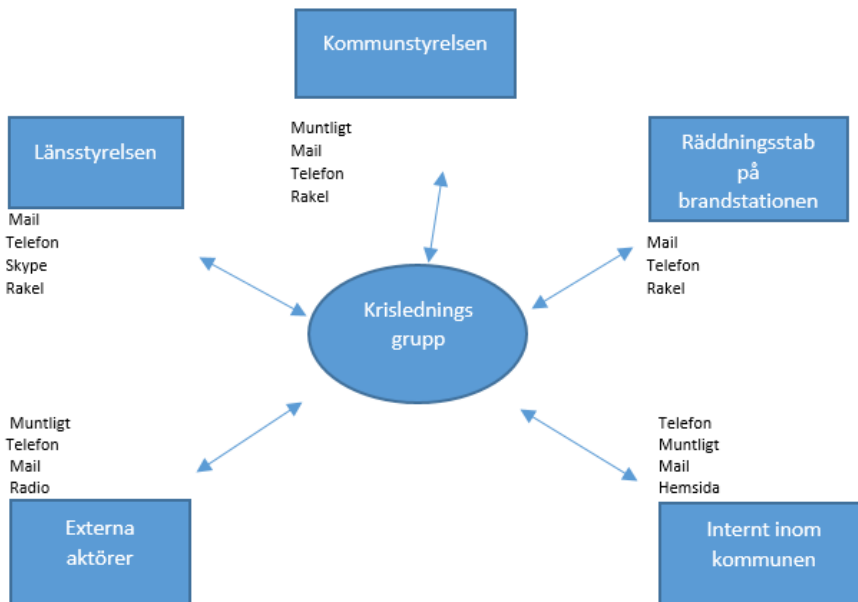
5.3.5 POSOM

POSOM står för psykologiskt och socialt omhändertagande och organiseras av chefen för individ- och familjeomsorgen efter beslut från ledningsgruppen eller räddningschef i beredskap (RCB).

5.4 Lokaler och samband



5.4.1 Samband



5.5 Samverkan

Vid de flesta svårare kriser i fred berörs kommunen och en rad andra aktörer som verkar inom kommunens geografiska område. Varje aktör agerar självständigt och leder sin egen verksamhet. Samverkan bygger på att berörda aktörer av egen vilja medverkar till en samordning av krishantering i det geografiska området. Ledningsgruppen bedömer i vilken utsträckning samverkan behöver ske.



5.6 Avveckling av den anpassade organisationen

Krisledningsnämnden tar beslut om eventuell avveckling av den anpassade organisationen utifrån läget. Vid beslut om att återgå till ordinarie organisation ska följande göras:

- Meddela berörda inom kommunen och samverkande att så skett.
- Slutför dagboken och samla in allt underlagsmaterial.
- Kronologisera och förteckna allt underlagsmaterial.
- Gör en första preliminär analys av verksamheten.

Även kommunfullmäktige kan besluta att krisledningsnämndens verksamhet ska avvecklas.

Denna befogenhet finns till för att skapa en yttersta spärr mot att nämnden missbrukar sina befogenheter.

5.7 Utvärdering av ledningsarbetet

Efter en händelse där kommunens anpassade organisation har varit verksam måste arbetet utvärderas och granskas. Kommunchefen tillsammans med beredskapssamordnaren tar initiativ till och ansvarar för att utvärdering kommer till stånd.

- Insamling av material
- Intervjua egen personal och samverkande
- Analysera genomfört arbete, föreslå förbättringar
- Genomför beslutade ändringar i planer, åtgärdslistor, övningar m.m.



6 Kriskommunikationsplan

6.1 Syfte med kriskommunikationsplanen

Syftet med kommunikationsplanen är att:

- Beskriva kommunikationens roll i kris, hur kommunikationsarbetet då ska bedrivas samt hur samverkan och ansvar ska se ut
- Bidra till att höja medvetenheten om kriser, kriskommunikation och krishantering hos alla medarbetare vid allvarlig händelse
- Ge organisationen goda förutsättningar att agera snabbt, genomtänkt och effektivt
- Vara ett konkret stöd i kommunikationsarbetet efteråt
- Ge stöd till en gradvis nedtrappning, så att kommunen fortfarande är handlingskraftig om krisen skulle blossa upp igen eller övergå i ett nytt skede
- Ge stöd till utvärdering av kriskommunikationsarbetet, bland annat dokumentation av förlopp, insatser och erfarenheter
- Säkerställa resurser och fastställa samverkansformer för den kommunala informationen

Vid allvarliga och extraordinära händelser har kommunens krisledningsnämnd det övergripande ansvaret för kommunens information och tar hjälp av krisledningsgruppen, och ytterst kriskommunikationsgruppen, för genomförandet.

6.2 Igångsättning av kriskommunikationsplan samt samverkansrutiner för kommunikatörer

Kriskommunikationsplanen eller delar av den kan användas i alla slags situationer då delar av verksamheten eller hela verksamheten på något sätt är utsatt för hårt tryck eller av andra skäl behöver förstärkt och intensifierad kommunikation. Krisledningsnämnden beslutar om när planen ska sättas igång. Vid händelse som inte klassas som extraordinär fattar kommunchef eller dennes ersättare beslut att planen ska aktiveras.

2018 kom samverkansrutiner för kommunikatörer i Västerbottens län. Dokumentet behandlar hur länets kommunikatörer kan stödja varandra vid händelse av en större kris. Dokumentet behandlar exempelvis när den egna kommunikationsorganisationen är överbelastad eller när en kris drabbar flera aktörer. Krisledningsgruppen tar beslut om och när samverkansrutinen ska aktiveras.

6.3 Strategi och ledord för kriskommunikation

Kriskommunikationen ska:

- Målgruppsanpassas
- Upprepas, varieras och följas upp
- Samordnas med andra aktörer och samarbetspartner

De ledord som gäller för kriskommunikation i Nordmalings kommun är:

- **Snabb**
Information ska ges så fort det är möjligt, oavsett hur mycket eller hur lite det finns att berätta. Den bild av krisen som växer fram de första timmarna är svår att ändra på senare. Därför gäller det att så snabbt som möjligt ge en korrekt bild av händelsen och på så sätt bidra till en systematisk och effektiv krishantering.
- **Aktiv**
De vanligaste frågorna ska besvaras i lämpliga kanaler, mediebilderna av krisen ska analyseras



och faktafel bemötas. Ambitionen ska vara att ligga steget före och försöka förutse informationsbehoven.

- **Tillgänglig**
Information ska vara lätt att hitta och lätt att förstå. Webben uppdateras, telefonsamtal besvaras och företrädare för kommunen är beredda att svara på frågor och i vissa fall infinna sig på viktiga platser för att ge muntlig information.
- **Öppen**
Olika aspekter ska beaktas, frågor besvaras och beslut och överväganden förklaras och motiveras.
- **Saklig**
Informationen ska bygga på fakta. Inga spekulationer eller obekräftade uppgifter får förekomma. Det innebär att vi lämnar så uttömmande svar som möjligt, utan att tro, anta eller förutspå något.
- **Empatisk**
Det mänskliga perspektivet, medkänsla och respekt ska genomsyra kriskommunikation.

6.4 Målgrupper

6.4.1 Anställda

Kommunens medarbetare ska kontinuerligt få information om läget, hur de kan bidra i arbetet och hur de vid eventuella frågor kan informera om det arbete som kommunen genomför. Fungerande intern information är direkt avgörande för hur effektiv övrig kriskommunikation kommer att bli.

Bristfällig eller motstridig intern information kan leda till en försvagad krishantering och, i värsta fall, förtroendekriser. När medarbetare själva direkt drabbas finns särskilda föreskrifter

Från Arbetsmiljöverket (AFS).

6.4.2 Allmänheten

Allmänheten behöver känna till vad som har hänt, samt eventuella varningar och rekommendationer, så att de kan förebygga ytterligare skada och känna förtroende för kommunens krishantering liksom trygghet för egen del.

6.4.3 Media

Liksom medarbetarna är media både målgrupp och kanal. Därför är det viktigt att kommunen snabbt och på ett trovärdigt sätt lyckas ge sin bild av krisen och löpande förse media med en uppdaterad bild av läget.

6.4.4 Grupper med särskilda behov

Med grupper med särskilda behov avses personer som på ett eller annat sätt inte kan tillgodogöra sig information på samma sätt som majoriteten. Detta kan vara personer som:

- Inte har svenska som modersmål
- Inte tittar på lokal-tv eller lyssnar på lokalradio
- Inte läser tidningen i pappersformat eller på webben

6.4.5 Andra organisationer

Vid större kriser kan det vara viktigt att kommunicera med andra organisationer. Detta kan vara myndigheter, företag och andra organisationer. Exempelvis:



- Länsstyrelse
- Region Västerbotten
- Elbolag

6.5 Organisation

Informationsorganisationen består av kommunikatör, samt kriskommunikationsgrupp. Informationsorganisationen är underställd krisledningen och kan aktiveras efter beslut av kommunchefen. Huvudansvarig för kriskommunikationen är kommunikatör. Information om kommunikatörs arbetsuppgifter finns under punkt 5.3.2.7.

6.5.1 Kriskommunikationsgrupp

Dimensioneringen av de personella resurserna för kriskommunikation ska vara flexibel och styras av aktuellt behov. Kommunikatör ansvarar för att sätta igång gruppen efter beslut från kommunchef. Lämpliga personer i gruppen är administrativ personal från sektorer som företrädesvis inte är drabbade av krisen. Gruppen bemannas i samråd med respektive sektorchef som förutsätts bidra med personella resurser.

Kriskommunikationsgruppen ska ha uthållighet för händelser som kräver resurser under en längre tid. Gruppen bör kunna arbeta enligt rullande schema i upp till en veckas tid.

Nedan redogörs för förslag på olika möjliga roller i en kriskommunikationsgrupp.

6.5.1.1 Mediebevakning

- Avlyssna radio-, TV- och tidningssändningar, även sändningar via internet.
- Bevaka onlinemedier: webbsidor, Facebook, Twitter, bloggar, forum, övriga sociala medier på webben.
- Läs tryckta medier, kopiera och spara.
- Rapportera nya fakta och avvikelser i förhållande till våra budskap.
- Bevaka presskonferenser, övriga aktörers pressmeddelanden.
- Spara allt material, artiklar et cetera som rör kommunen och krisen.
- Bevakar internt.

Mediebevakning rapporterar till kommunikatör.

6.5.1.2 Producent

- Publicera information på kommunens webbplats.
- Publicera information på kommunens intranät.
- Uppdatera i kommunens sociala medier.
- Ansvara för att rätt person får rätt information externt: via pressmeddelanden, servicepunkter m.m.
- Distribuera viktig information till förvaltningschefer m.m.
- Producera material till pressmeddelanden, pressträffar, affischer, presentationer m.m.

Producent rapporterar till kommunikatör.

6.5.1.3 Dokumenterare

- Samla dokumentation från kommunikationsgruppens kommunikationsverksamhet
- Kontinuerligt sammanställa aktiviteter och händelser i en händelselogg
- Medverkar vid genomgångar i krisledningsgrupp och kriskommunikationsgrupp



Dokumenterare rapporterar till kommunikatör.

6.6 Talespersoner

Den som är ansvarig för en verksamhet ska vara talesperson för den enligt nedan:

- Politiska frågor: kommunstyrelsens ordförande, utskottsordförande, kommunfullmäktiges ordförande eller rådsordförande
- Kommunövergripande frågor: kommunstyrelsens ordförande eller kommunchef.
- Specifika sakfrågor eller verksamhetsfrågor: verksamhetschef, enhetschef alternativt sakkunnig.

Som medarbetare och/eller chef har man alltid rätt att uttala sig som tjänsteman inom

sitt område. Man är däremot aldrig skyldig att uttala sig. Det är viktigt att som talesperson skilja på privata åsikter och verksamhetens åsikter.

6.7 Kommunikationskanaler

I kriskommunikationsarbetet används främst följande kanaler.

6.7.1 Interna kommunikationskanaler

- **Intranät**
Intranätet är huvudkällan för information för de kommunställda. Denna ska innehålla en aktuell lägesrapport och ska uppdateras kontinuerligt.
- **WIS**
WIS betyder Webbaserat Informationssystem och är en säker informationskanal som kan användas internt på kommunen samt mellan andra kommuner och myndigheter.
- **Affischtavlor**
Kommunala affischtavlor: Kommunhus, bibliotek, individ- och familjeomsorg.
- **Telefoner**
- **E-post**
- **Medarbetarmöten**
Medarbetarmöten är ett viktigt komplement till intranät.

6.7.2 Externa kommunikationskanaler

- **Hemsida**
Den externa hemsidan och sociala medier är huvudkällan för information för medborgarna. Denna ska innehålla en aktuell lägesrapport samt fördjupad information och ska uppdateras kontinuerligt.
- **Sociala medier**
Budskapet i kommunens sociala medier ska utgå från den information som finns på hemsidan och även länka till denna när det är möjligt.
- **Reception och växel**
ska hänvisa till och hämta sin information från intranät och hemsida, i de fall de inte hänvisar till en eller flera personer. Men de ska också hållas uppdaterade vid varje viktig förändring.
- **Media**
Media är en mycket viktig kanal som agerar vidareinformatörer – de informerar till



medborgarna och kommer sedan även att granska kommunens hantering. Med media avses tidningar, tv-kanaler m.m. Nordmalings kommun informerar media via pressträffar, presskonferenser, telefonsamtal, pressmeddelanden och intervjuer. Det kan även vara möjligt att annonsera i tidningar. Kanaler: VK, Folkbladet, TV4, SVT.

- **P4/SR/VMA**
P4 är en mycket viktig kanal vid en kris. Förutom att de kan sända ut nyheter direkt kan de även sända ut så kallat VMA – viktigt meddelande till allmänheten. Detta meddelande syns och hörs då i svenska radio- och TV-kanaler som exempelvis SVT, SR, TV4, Kanal 5 och Kanal 9.
- **113 13**
113 13 är ett informationsnummer för kriser och olyckor. Hit kan medborgare ringa för att få svar på frågor samt lämna information om pågående kriser. Kommunen bör hålla 113 13 uppdaterade om händelseförlopp.
- **Krisinformation.se**
Krisinformation.se är en webb som samlar kriskommunikation från hela landet. Kriskommunikation finns både på Facebook, Twitter och som app till mobiltelefonen.
- **Servicepunkter**
I kommunen finns för närvarande 5 servicepunkter – servicedatorer och skärmar i olika byar. Här kan exempelvis affischer eller broschyrer sättas upp till kommunens befolkning.
- **Digitala informationsskärmar**
Två digitala informationsskärmar finns placerade vid E4:an: en söder om Nordmaling samt en norr om Nordmaling. På Resecentrum i Nordmaling finns digitala informationsskärmar. Samtliga kan användas för att förmedla information till besökare.
- **Affischtavlor**
Kommunala affischtavlor: Kommunhus, bibliotek, hälsocentral, Resecentrum, individ- och familjeomsorg. Övriga: Coop, Ica, övriga affärer.
- **Telefoner**
- **Informationsplatser**
Centrala platser som kan användas för att samla delar av befolkningen för att få information om den pågående krisen. Exempelvis skolor, aula, bygdegårdar m.m.
- **Brev och informationsblad**
- **E-post**

När det är relevant samarbetar kommunen med eget bolag och använder deras kommunikationskanaler.

6.8 Utgångspunkter för intern kriskommunikation

Det är viktigt att de anställda hålls väl informerade om läget i kommunen. Välinformerade anställda fungerar som ambassadörer ut mot allmänheten. För att få korrekt information ut i organisationen är det viktigt med en tidig, regelbunden och korrekt lägesinformation.

Utgångspunkter:

- Sektorchefen är ansvarig för information till de anställda på sin sektor.
- Arbetsplatsträffen är en viktig kanal för informationsspridning.
- Chefer under sektorchef är skyldiga att föra informationen vidare till sina anställda.
- Ta inte för givet att alla andra grupper/yrkesgrupper på din arbetsplats har fått information om det som har skett. Fråga andra som vistas på platsen om de har fått information.
- Anställda är även skyldiga att själv söka information och hålla sig uppdaterade i den mån de har möjlighet för att kunna utföra sitt arbete.



Vad behöver de anställda veta?

Informationen till de anställda kan exempelvis innehålla följande:

- Krisens utveckling
- Konsekvenser för den egna arbetssituationen
- Hur krisen påverkar kommunen och hur kommunen agerar.
- Var man kan hämta mer information.
- Var man själv kan lämna viktiga upplysningar om krisen.

6.9 Utvärdering av kommunikationsarbetet

I nära anslutning till krisen bör en utvärdering göras. Denna ska beskriva:

- **Bakgrund.** Vad gällde krisen, vilka berördes m.m.
- **Organisation och struktur.** Vem arbetade med kommunikationsfrågor, hur fungerade roller, ansvar och samarbeten (internt och med andra aktörer), hur var kommunikation en del av krisledningens arbete, fanns en plan för kommunikationsarbetet m.m. Lyft vad som fungerade väl och vad som kan förbättras. Lyft också eventuella behov av förändringar för att nå förbättringarna.
- **Vilka kanaler användes för vilka målgrupper.** Lyft vad som fungerade väl och vad som kan förbättras. Lyft också ev. behov av förändringar för att nå förbättringarna.
- **Vilka aktiviteter planerades och genomfördes.** Lyft vad som fungerade väl och vad som kan förbättras. Lyft också ev. behov av förändringar för att nå förbättringarna.
- **Information och dialog.** Hur fungerade den information som vi tog fram, hur fungerade arbetet med att svara på frågor och inlägg, hur tog vi tillvara på frågor och inlägg för dels att utveckla information, dels i ledningsarbetet etc. Lyft vad som fungerade väl och vad som kan förbättras. Lyft också ev. behov av förändringar för att nå förbättringarna.
- **Media.** Vad fokuserade media på, hur arbetade vi med mediekontakter m.m. Lyft vad som fungerade väl och vad som kan förbättras. Lyft också ev. behov av förändringar för att nå förbättringarna.

Uppföljning av kriskommunikationsarbetet hänger samman med hur man följer upp krishanteringens som helhet. En uppföljning kan ske subjektivt i den grupp som arbetade med krisen och kriskommunikation, eller genom att man tar hjälp av medborgare och andra som får ge sin bild. Beroende på händelsen så kan uppföljningen naturligtvis variera i omfattning; är det en större händelse som krävt stora kommunikationsinsatser kan det vara bra att anlita någon utomstående som gör uppföljningen.

