

Kristianstads kommunkoncern

Kriskommunikationsplan



**Kristianstads
kommun**

Innehåll

Kriskommunikationsplanens syfte	3
Målet är att kommunikationen vid en händelse ska	3
Principer och lagar som styr vår kriskommunikation	4
Kommunikationspolicy - enkelt, öppet och offensivt	4
Ansvar, närhet och likhetsprincipen	4
Områdesansvaret.....	4
Kommunikationsuppdraget i en kris	5
Före:.....	5
Under.....	6
Efter.....	6
Funktioner och ansvar.....	7
Centrala funktioner för kriskommunikation	7
Ansvarsfördelning mellan förvaltningar, bolag och verksamheter	9
Kriskommunikation utanför kontorstid.....	10
När vi går upp i stab.....	11
Målgrupper och kanaler.....	11
Revidering av planen.....	11
Bilaga: Praktisk instruktion kriskommunikation	11

Kriskommunikationsplanens syfte

Vid eller inför verksamhets- eller samhällsstörningar ska kommunkoncernen kommunicera snabbt, tydligt och enhetligt om situationen, vilka bedömningar som görs, vilka åtgärder som sätts in och vilka rekommendationer som ges. Detta för att hantera händelsen, begränsa konsekvenserna och förhindra ryktesspridning. Den interna och externa kommunikationen ska samordnas och spridas via de kanaler som lämpar sig bäst för den aktuella situationen.

Kriser varierar i omfattning och påverkar olika delar av samhället. Oavsett storlek är kommunikation avgörande för att hantera dem effektivt. Riskkommunikationsplanen är utformad för att identifiera och förebygga kriser genom proaktiv kommunikation. I en kris som kräver att centrala krisledningen aktiveras går riskkommunikationsplanen in som del av Kristianstads kommuns krisberedskapsplan.

Målet är att kommunikationen vid en händelse ska

- upprätthålla eller stärka förtroendet för verksamheterna
- sprida snabb, tillförlitlig och tydlig information
- ge medarbetare, medborgare och andra aktörer en snabb och korrekt bild av händelsen och av hur den hanteras
- ge medborgare och andra aktörer så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut
- långsiktigt stärka omvärldens bild av Kristianstads kommun och dess bolag.

Principer och lagar som styr vår kriskommunikation

Kommunikationspolicy - enkelt, öppet och offensivt

Kristianstads kommuns kommunikationspolicy utgår från våra principer; enkelt, öppet och offensivt.

Ansvars-, närhets- och likhetsprincipen

Inför, under och efter en kris utgår kommunikationsarbetet från grundprinciperna som styr kommunkoncernens krishantering.

- **Ansvarsprincipen** innebär att den som ansvarar för en verksamhet i normala situationer har motsvarande ansvar vid störningar i samhället.
- **Närhetsprincipen** innebär att samhällsstörningar hanteras där de inträffar och av de som är närmast berörda och ansvariga.
- **Likhetsprincipen** innebär att verksamheten ska fungera på ett liknande sätt som vid normala förhållanden, så långt det är möjligt. Det innebär att kriskommunikationen, i den mån det är möjligt utifrån situationen, ska utföras enligt ordinarie rutiner.

Områdesansvaret

Kommunen har enligt lag ett geografiskt områdesansvar vid extraordinära händelser. Kriskommunikationsplanen ska aktiveras, om än i olika grad och omfattning beroende på händelsen, vid följande händelser:

Verksamhetsstörning

Störningar som drabbar den egna kommunala verksamheten.

Samhällsstörning

Störningar som hotar eller påverkar samhällsviktig verksamhet, exempelvis social omsorg, hälso- och sjukvård, transport, finansiella tjänster, samt information och kommunikation.

Förtroendekris

En förtroendekris uppstår när ord och handling inte går ihop. Det kan handla om att medarbetare eller förtroendevalda uttrycker något eller agerar på ett

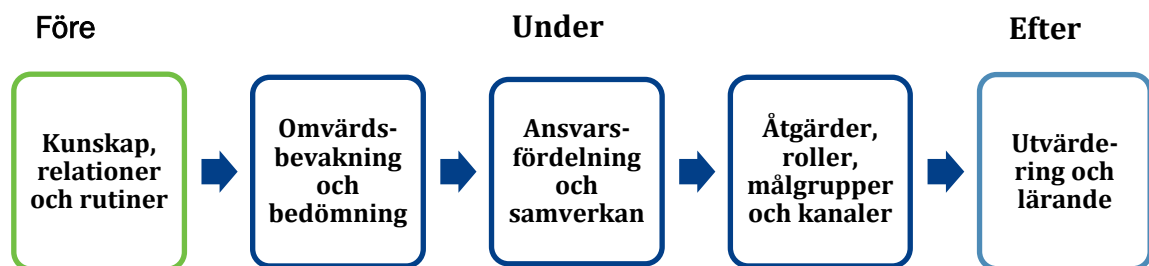
sätt som inte stämmer överens med organisationens värderingar eller rutiner. Förtroendet påverkar hur andra uppfattar det organisationen säger eller gör och hur andra talar om organisationen.

Extraordinär händelse

Kris som innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för allvarlig störning av viktiga samhällsfunktioner. En extraordinär händelse innebär fara eller direkt påverkan för liv, hälsa, miljö eller annan omfattande materiell skada och kräver skyndsamma insatser av kommunkoncernen.

Kommunikationsuppdraget i en kris

Uppdrag före, under och efter krisen, med åtgärder, aktiviteter och underlag, som ska finnas på plats, för att säkerställa att vi når prioriterade målgrupper i olika händelser.



Före:

Förberedelser som syftar till att kommunen har strukturer och relationer som underlättar och förbättrar kommunikationsarbetet i krissituationer:

- Lära känna befolkningen för att nå målgrupper utifrån deras förutsättningar.
- Bygga relationer med civilsamhälle och näringsliv.
- Skapa förutsättningar för att nå tillgänglighetskrav enligt lag.
- Säkerställa tillgång till översättning och tolkning till andra språk.
- Ta fram rutiner och riktlinjer för återkommande händelser.
- Träna talespersoner.
- Informera medborgare om vad som gäller när ordinarie kontaktvägar inte fungerar.
- Öva kriser regelbundet.

Under

Åtgärder som beskriver kommunikationsarbetet under krisen:

- Omvärldsbevakning och informationsinhämtning
- Lägesbild
- Kommunikativ bedömning
- Fördelning av roller och ansvar
- Identifiering av målgrupper och kanaler
- Samverkan

Efter

Åtgärder som beskriver kommunikationsarbetet efter krisen:

- Dra lärdom och skapa förutsättningar för förbättringar av kriskommunikationsarbetet inför nästa kris.
- Utvärdera kriskommunikationsarbetet. Ansvarig kommunikatör på förvaltning, bolag eller samordnande kommunikatör på kommunledningskontoret ansvarar för att utvärderingen görs och tar fram en åtgärdsplan.

Funktioner och ansvar

Kriskommunikation är ett kollektivt ansvar. Kristianstads kommun är avsändare, oavsett vilken förvaltning som kommunicerar. Vid en kris som enbart berör bolag är bolaget avsändare.

Centrala funktioner för kriskommunikation

Funktion	Ansvar
Kommundirektör	Kan sammankalla samordningsstab eller anpassad samordningsstab. Samordnar och leder krishanteringen vid aktivering av samordningsstab.
Kommunikationsenheten, kommunledningskontoret	Har det strategiska och praktiska ansvaret för kommunövergripande utveckling inom kommunikationsområdet. Initierar, samordnar och förankrar rutiner och planer. Kommunikationsstöd till övriga verksamheter.
Kommunikationschef, kommunledningskontoret	Är samordningsansvarig funktionschef för kriskommunikationsfunktionen i stab, alternativt utser ersättare. Fattar beslut om kriskommunikation. Fattar beslut om publicering i kommunens prioriterade kriskommunikationskanaler Kallar in och sätter samman kriskommunikationsgrupp vid behov. Driver kriskommunikationsfrågan i kommunikationsnätverk inom kommunkoncernen och Skåne Nordost.
Kommunikatörer, kommunledningskontoret	Omvärldsbevakar för att identifiera potentiella kriser. Utför strategiskt och operativt kriskommunikationsarbete. Ansvarar för kommunens övergripande kommunikationskanaler. Är kontaktkommunikatörer till samtliga förvaltningar.

Kommunikationsansvarig, förvaltning	<p>Ansvarar för strategisk och operativ kriskommunikation inom respektive förvaltnings verksamheter.</p> <p>Fattar beslut om publicering i kommunens prioriterade kanaler när händelsen endast berör den egna förvaltningen.</p> <p>Ingår i förvaltningsövergripande kommunikationsnätverk.</p> <p>Deltar i gemensamma kommunikatörsmöten.</p>
Kommunikationsansvarig, bolag	<p>Ansvarar för strategisk och operativ kommunikation inom respektive bolags verksamheter.</p>
Kriskommunikationsfunktionen	<p>Ansvarig för kriskommunikation i stabsläge</p> <p>Leds av kommunikationschef (eller ersättare).</p> <p>Består av kommunikatörer från KLK och andra förvaltningar och bolag.</p>
Medborgarcenter	<p>Ansvarar för information till och kommunikation med medborgaren.</p> <p>Ansvarar, vid behov, för uppbyggnad av upplysningscentral.</p> <p>Deltar i gemensamma kommunikatörsmöten.</p>
Tjänsteperson i Beredskap (TiB)	<p>Är kommunens inriktnings- och samordningskontakt.</p> <p>Har beredskap och är kommunens kontaktperson utanför kontorstid.</p> <p>Ansvarar för att information som kommer in till kommunen sprids vidare till berörda verksamheter.</p> <p>Värderar information och vid behov aktiverar berörda verksamheter.</p> <p>Stödjande funktion för analys och beslut om tidiga åtgärder.</p> <p>Bedriver omvärldsbevakning genom att följa relevant rapportering och lägesbild.</p> <p>Dokumenterar information och vidtagna åtgärder.</p>

	Vidtar beredskapshöjande åtgärder och sammankallar, vid behov, stab . Informerar Trygghetscentralen. Ingår i krisledningsorganisationen.
Trygghetscentralen Skåne Nordost	Publicerar på kommunens webbplats utanför kontorstid.
Avdelningen för skydd och säkerhet	Samordnar arbetet med trygghet, säkerhet, informationssäkerhet, krisberedskap och civilt försvar. Säkerhetschefen kan sammankalla stab.

Ansvarsfördelning mellan förvaltningar, bolag och verksamheter

En förvaltning berörs

Ansvar: Aktuell förvaltning

Förvaltningen

- informerar kommunikationschefen löpande
- informerar medborgarcenter
- informerar sin nämnds presidium.

Kommunikationschefen

- kan bidra med resurser från kommunikationsenheten på kommunledningskontoret
- kan inleda arbetet utanför kontorstid
- informerar kommundirektör och kommunstyrelsens presidium.

Två eller fler förvaltningar berörs

Ansvar: kommunikationschef eller utsedd kommunikatör leder och samordnar arbetet.

- kommunikationschefen initierar och säkerställer samråd
- förvaltningarna deltar med kommunikationsansvarig

- kommunikationschefen informerar kommundirektör och kommunstyrelsens presidium.

Bolag berörs

Ansvar: aktuellt bolag

Bolaget:

- kan be om råd och stöd från kommunens förvaltningar
- informerar kommunens kommunikationschef löpande.

Kommunikationschefen för Kristianstads kommun eller bolagets VD håller kommundirektören och kommunstyrelsens ordförande informerade.

Bolag och förvaltningar berörs

Ansvar: Kommunens eller bolagets kommunikationschef eller utsedd kommunikatör leder och samordnar arbetet.

- kommunikationschefen initierar och säkerställer samråd
- förvaltningar informerar sina förvaltningschefer och nämnd
- bolagets VD informerar sin styrelse och ledning
- förvaltningar och bolag informerar löpande kommunikationschefen
- förvaltningar informerar medborgarcenter
- bolag informerar sin kundtjänst.

Kommunikationschefen för Kristianstads kommun eller bolagets VD håller kommundirektören och kommunstyrelsens ordförande informerade.

Kriskommunikation utanför kontorstid

Under kontorstid gäller närhetsprincipen och ansvaret för att identifiera och hantera händelser ligger på respektive förvaltning och bolag.

Utanför kontorstid ska kriskommunikationslarm gå till kommunikationschefen, kommunikationsansvarig på aktuell förvaltning eller till bolagens kommunikationsansvariga. De bedömer behov, aktiverar resurser och initierar kriskommunikationsarbetet.

Vid händelser som rör enskilda förvaltningar bär kommunikationsansvarig på förvaltningen kommunikationsansvaret. I bolagen ansvarar den

kommunikationsansvarige för kommunikationsinsatser utanför kontorstid. Vid behov av koordinering mellan flera förvaltningar och bolag ligger samordningsansvaret hos kommunikationschefen eller utsedd kommunikator.

När vi går upp i stab

En av de funktioner som upprättas i staben är kommunikationsfunktionen. Kommunikationsenheten på kommunledningskontoret ansvarar för kommunikationsfunktionen och det är kommunikationschefen eller ersättare som samordnar kriskommunikationsarbetet.

Målgrupper och kanaler

Vilka målgrupper som berörs och kanaler som används beror på händelsen vi står inför. Kriskommunikatören ska göra en djupare målgrupps- och kanalanalys vid varje enskild händelse.

Förvaltningar och bolag ansvarar för att ha aktuella listor över sina prioriterade målgrupper och kanaler vid kriskommunikation.

Revidering av planen

Kriskommunikationsplanen ska revideras vart fjärde år.

Bilaga: Praktisk instruktion kriskommunikation

Till kriskommunikationsplanen finns bilagan "Praktisk instruktion kriskommunikation". Bilagan innehåller praktiska instruktioner och tips för arbetet med kriskommunikation under tiden som händelsen pågår. Syftet är att underlätta, förenkla för kriskommunikatörer, samt se till att arbetet kommer igång så snabbt som möjligt.

För mer information

Kommunledningskontoret Kommunikationsfunktionen

Eva-Marie Hagström,
kommunikationschef
Tel 044-13 55 93

Malin Bergkvist Eriksson,
kommunikationsstrateg
Tel 044-13 21 00

Kriskommunikationsplan för Kristianstads kommun

Ärendenummer KS 2023/659

Antagen av kommunstyrelsen



Kristianstads
kommun

Kommunledningskontoret | **Näringslivsavdelning**

Malin Bergkvist Eriksson | 044-13 21 00