

# Kriskommunikationsplan för Sjöbo kommun

2024-04-09

## 1. Om planen och kriskommunikation

I en kris är professionellt kommunikationsarbete avgörande. Behovet av snabb, tydlig, samordnad, korrekt, aktuell och tillgänglig kommunikation och information är stort i en kris, och hur väl vi kommunicerar kan avgöra hur situationen hanteras och utvecklas. Sjöbo kommun ska aktivt kommunicera så att vi motverkar desinformation, minskar oro, skapar förtroende för avsändaren och underlättar för kommunens krisorganisation och andra aktörer att hantera krisen.

Kriskommunikationsplanen ska inom kommunikationsområdet klargöra roller, ansvar och uppgifter före, under och efter en krissituation.

Kriskommunikationsplanen gäller övergripande för Sjöbo kommun och är ett komplement till Krisplan för Sjöbo kommun (Kansli 2022/78) och Kommunikationspolicy (2015 §105).

Kommunikatörerna på kommunledningsförvaltningen ansvarar för och uppdaterar årligen kriskommunikationsplanen på uppdrag av kommundirektören.

Kriskommunikationsplanen ska i varje förvaltning omsättas till rutiner som integreras med förvaltningens krisledningsarbete.

Kriskommunikationsplanen med bilagor ska förvaras digitalt och i tryckt form på kommunledningsförvaltningens kommunikationsavdelning, kontaktcenter och på övriga förvaltningar.

## 2. Krislägen

En kris i kommunen kan vara på olika nivåer:

- I. **Normalläge**  
Hanteras inom verksamhetens ansvarsområde.
- II. **Störning**  
Kan i hög utsträckning hanteras av den berörda förvaltningens krisledningsorganisation. Kan finnas behov av stöd på central nivå.
- III. **Allvarlig händelse**  
Kan inte hanteras av den berörda förvaltningens krisledningsorganisation på ett tillfredsställande sätt. En allvarlig händelse kräver stöd och det kan finnas behov av samordning på central nivå.
- IV. **Extraordinär händelse**  
Kan inte hanteras av den berörda förvaltningens krisledningsorganisation. En extraordinär händelse kräver samordning på central nivå.

### Verksamhets- och samhällsstörningar

Störningar kan delas in i verksamhetsstörning och samhällsstörning.

- Verksamhetsstörningar handlar ofta om störningar som drabbar den egna kommunala verksamheten.
- Samhällsstörningar är händelser som hotar eller påverkar samhällsviktig verksamhet.

Gemensamt för de olika typerna av kriser är att de påverkar verksamheten negativt och hindrar att den kan pågå som vanligt. Alla typer av kriser kräver snabbt och rådigt agerande av vår verksamhet. Även en kris på lägre nivå behöver oftast någon form av kriskommunikation.

### 3. Ansvar och roller vid kris

Beredskap för att hantera kriskommunikation bygger på att organisationens normala, dagliga verksamhet förebygger och hanterar händelser och störningar så långt som möjligt inom ordinarie ansvar.

- I. **Ansvarsprincipen** innebär att den som har kommunikationsansvar för en verksamhet under normala förhållanden, har motsvarande ansvar vid kris.
- II. **Närhetsprincipen** innebär att kommunikationsinsatser vid kris hanteras i verksamheten där de inträffar, av dem som är berörda och ansvariga.
- III. **Likhetsprincipen** innebär att kommunikationsinsatser vid en kris, så långt som möjligt ska fungera som vid vanliga förhållanden.

Vid kris inom en förvaltning har förvaltningen och dess ledning ansvar för sina kanaler, hur krisen ska hanteras och vilka resurser som ska användas. Kommunledningsförvaltningens kommunikatörer ska alltid informeras om kriser i förvaltningarna. Förvaltningschefen ansvarar för krishantering och kriskommunikation i sin verksamhet. Om ordinarie chef och ansvarig inte är tillgänglig vid krisen gäller fallande chefsordning.

Kommunledningsförvaltningens kommunikatörer ansvarar för den övergripande kriskommunikationen samt samordnar kommunikationsinsatser då flera förvaltningar, aktörer och funktioner är berörda av en allvarlig kris.

Förändring i organisationen sker först när centrala krisledningen beslutar att ta över krisledning och kommunikationshantering. Kommunikatörerna på kommunledningsförvaltningen ingår i centrala krisledningen. Kommundirektören är ytterst ansvarig för kommunikationen till medborgare, medarbetare och eventuella andra aktörer.

Den centrala krisledningen aktiveras i det fall en kris, eller hot om kris, är en kommunövergripande angelägenhet och/eller inte kan hanteras på ett tillfredställande sätt av den drabbade förvaltningens egen krisledning, och/eller när krisen drabbar flera aktörer och kräver samordning.

## 4. Bemanning och organisation

### Kriskommunikationsfunktion

För att skapa samordnade kommunikationsinsatser i kris organiseras en tillfällig kriskommunikationsfunktion som arbetar efter rollkort. Kommunikatörerna på kommunledningsförvaltningen ansvarar för att bemanna och leda kriskommunikationsfunktionen; den bemannas i möjligaste mån med resurser enligt ansvars- och närhetsprincipen. Antalet resurser som ingår i funktionen, anpassas efter krisens nivå.

**Rollkortens funktioner:** kommunikationsansvarig, webbredaktör, sociala medier, kontaktcenter, presstödj, talesperson media, omvärldsbevakning, blankt kort. Olika kriser kräver olika insatser, komplettera rollerna vid behov.

## 5. Riktlinjer för kommunikationen vid kris

### Extern och intern kommunikation

Extern och intern kommunikation är båda lika viktiga i hanteringen av kriser. Båda typerna av kommunikation ska ge uppdaterad information om krishanteringen, minska oro, motverka rykten och hjälpa till att upprätthålla funktioner i verksamheten och samhället.

Kommunikationen behöver ha en tydlig struktur och kontinuitet för att ge stöd i krishanteringen. Det förutsätter ett organiserat, samordnat och tydligt krisledningsarbete.

Kriskommunikationen ska vara snabb, tydlig, samordnad, korrekt, aktuell och tillgänglig.

Kriskommunikationen ska svara på följande frågor:

- Vad har hänt
- Var har det hänt
- Händelsens/skadans omfattning
- Hur många berörs
- Hur länge beräknas händelsen pågå
- Vilka åtgärder vidtas
- När beräknas händelsen sluta
- Kontaktperson och kontaktpuppgifter

Även om det inte finns ny information att ge i en kris, ska det kommuniceras. Berätta exempelvis att vi väntar på besked, att vi arbetar med situationen eller att vi återkommer så snart det finns mer information. Vid kris är närvaron i kommunikationen mycket viktig, det kan stilla oro och hindra ryktesspridning.

**Intern kommunikation** avser information och kommunikation till medarbetare och förtroendevalda i Sjöbo kommun. Medarbetarna ska om möjligt få information före, eller senast samtidigt, som den externa informationen går ut. Den interna informationen är en förutsättning för att lyckas med den externa informationen.

**Extern kommunikation** avser information och kommunikation till medborgare och andra aktörer.

**Välj kanal** efter vilken målgrupp du vill nå, och hur brett du behöver nå ut. Fokusera på de prioriterade kanalerna. Begränsa antalet kanaler så att kriskommunikationen kan hållas aktiv och aktuell.

### Interna kanaler

- Intranätet, prioriterad kanal
- Kontaktcenter/receptioner, prioriterad kanal
- E-post
- Teams
- Sefos
- Möten
- Telefon
- SMS
- Rakel
- Tryckta/handskrivna informationsblad
- Anslagstavlor
- Postrundan

### Externa kanaler

- Sjobo.se, prioriterad kanal
- Kris.sjobo.se, prioriterad kanal
- Kontaktcenter/receptioner, prioriterad kanal
- Facebook, centrala kontot, prioriterad kanal
- Massmedia
- Mynewsdesk, pressmeddelanden
- Mediaflow, livesändning
- E-post
- Telefon

- SMS-utskick
- Möten
- Teams, enskilt och möten
- Sefos
- Verksamhetssystem, exempelvis Unikum
- Krismeddelande P4
- VMA
- Informations- och trygghetspunkter
- Postrundan
- Koncernwebbplatser
- Föreningar och nätverk
- SOS Alarm 113 13
- WIS, Länsstyrelsen
- Krisinformation.se
- Tryckta/handskrivna informationsblad

#### Kanaler vid strömavbrott

- Kontaktcenter/receptioner
- Anslagstavlor
- Interna postrundan
- Informations- och trygghetspunkter
- Föreningar och nätverk
- Massmedia/radio

## 6. Dokumentera och utvärdera kriskommunikationen

För en logg över all kommunikation som görs under krisen. Notera vilken kommunikationsinsats som görs och när den sker. Ta skärmdump på publiceringar på sjobo.se, intranätet och sociala medier. Mall för att logga kommunikation finns som bilaga.

Det är viktigt att utvärdera de kriskommunikationsinsatser som gjorts för att vi om möjligt ska kunna hantera nästa kris ännu bättre.

Om krisen är långvarig, kan man behöva utvärdera insatserna under pågående kris, så att kriskommunikationen är uthållig och effektiv. Mall för utvärdering av kriskommunikation finns som bilaga.

**Bilaga 1** Rollkort

**Bilaga 2** Mall för att logga kriskommunikation

**Bilaga 3** Utvärdering av kriskommunikation