



LULEÅ KOMMUN

••• Riktlinjer



Kriskommunikation

Dokumenttyp	Ärendenummer	Fastställd	Giltighetstid
Riktlinjer		Juni 2019	Löpande
Dokumentansvarig	Tidigare reviderad	Beslutsinstans	Dokument gäller för
Kommunikationschef		Kommundirektör	Luleå kommunkoncern

Innehåll

1. Om riktlinjerna	4
2. Kriskommunikation	4
3. Principer för kommunikation	4
4. Organisation för krisledning	5
5. Ansvar och uppgifter	5
5.1 Kommunikatör i beredskap - KiB	5
5.2 Kundcenter	6
5.3 Förstärkt Kundcenter	6
5.4 Arbetsplatser	6
5.5 Struktur för kriskommunikation	6
6. Målgrupper	7
6.1 Interna målgrupper	7
6.2 Externa målgrupper	7
7. Kanaler	8
8. Larmordning och bemanning	8
9. Upplysning via 113 13 och krisinformation.se	8
10. Press och medier	8
10.1 Mediecenter	9

1. Om riktlinjerna

Riktlinjerna beskriver hur de kommunala verksamheter som är inblandade i en samhällsstörning ska arbeta med sin kriskommunikation. De vänder sig till alla som ska arbeta med - eller samverka kring - kommunens kriskommunikation. Oavsett var i organisationen stabsarbetet sker, ska dessa riktlinjer tillämpas.

Begreppet samhällsstörning används här för att beskriva ”de företeelser och händelser som hotar eller skadar det som ska skyddas i samhället” (MSB). Det är ett samlingsbegrepp för händelser som avviker från det normala, innebär allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner samt kräver skyndsamma insatser av en kommun. En viktig del i detta ansvar är att arbeta aktivt med information och kommunikation med drabbade, allmänhet och medier.

2. Kriskommunikation

Kriskommunikation är en form av strategisk kommunikation som syftar till att skapa en gemensam uppfattning kring en händelse. En väl fungerande kommunikation är ett stöd för kommunens krisledningsorganisation att hantera händelsen. Den ska begränsa konsekvenserna för samhället – de som bor och vistas i kommunen ska uppleva största möjliga trygghet och säkerhet. Det innebär bland annat att ge allmänheten och aktörer så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut genom att sprida snabb, tillförlitlig och tydlig information. Vid en samhällsstörning ska kommunen upprätthålla god kommunikation under hela händelseförloppet.

En framgångsfaktor vid sådana händelser handlar om hur vi kommunicerar händelsens förlopp mot de som är berörda, så att de vet hur de ska agera för att minimera skadeverkningar och förebygga risker.

Kommunens kriskommunikation ska bidra med följande:

- Den ska förse allmänheten med samhällsviktig information så att de vet vad som sker och vad de förväntas göra,
- ge alla berörda i organisationen - och andra myndigheter som kommunen samverkar med - en samlad lägesbild,
- minska konsekvenserna av den inträffade händelsen,
- upprätthålla förtroendet för den kommunala verksamheten,
- säkerställa att fattade beslut kan genomföras i så stor utsträckning som möjligt,
- identifiera och bemöta felaktig information och informationspåverkan.

3. Principer för kommunikation

Kriskommunikation är en viktig del av kommunens krishantering. Arbetet utgår från den svenska modellen för att hantera samhällsstörningar. Grundläggande principer är:

- *Ansvarsprincipen* innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har samma ansvar under en samhällsstörning.
- *Likhetsprincipen* innebär att verksamheten under en samhällsstörning, så långt det är möjligt, ska fungera på samma sätt som under normala förhållanden.
- *Närhetsprincipen* innebär att en samhällsstörning, så långt det är möjligt, ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda.

Kommunikationsarbetet vid en samhällsstörning ska alltså så långt som möjligt följa normala rutiner och riktlinjer. I krissituationer ställs dock högre krav på samordning. Det kommunikativa arbetet ska utgå från följande principer:

- Kommunens information ska vara korrekt, tillgänglig, bekräftad och samordnad.
- Den ska förmedlas snabbt och regelbundet.
- Luleå kommun är alltid den samlade avsändaren - inte enskilda verksamheter i kommunen - verksamheter ska heller inte hänvisa till varandra.
- De som direkt berörs av händelsen ska enkelt kunna komma i kontakt med kommunen.

4. Organisation för krisledning

Krisledningsorganisationen omfattar kommunens centrala krisledning (CKL) och förvaltningarnas krisledning (FKL), vilka kan aktiveras vid samhällsstörningar. CKL består av följande funktioner: Lägesbild och analys, Samverkan, Kommunikation och Stöd.

Kriskommunikation är en viktig del av samverkan och ledning. Vid en samhällsstörning som berör en förvaltning eller ett bolags verksamhetsområde, är det berörd verksamhet som ansvarar för att hantera krisen och dess kommunikation. Till sitt stöd har de på kommunövergripande nivå tjänsteperson i beredskap (TiB) samt kommunikatör i beredskap (KiB). Vid en omfattande kris – som bedöms bli utdragen i tid eller omfattar flera verksamheter – kan CKL aktiveras av TiB eller kommundirektör.

Dokumentet Plan för hantering av samhällsstörningar beskriver i detalj hur kommunens krisledningsorganisation är organiserad.

5. Ansvar och uppgifter

Kommunen har ett så kallat geografiskt områdesansvar, vilket bland annat innebär att den inom sitt geografiska område i fråga om extraordinära händelser i fredstid ska verka för att:

- olika aktörer i kommunen samverkar och uppnår samordning i planerings- och förberedelsearbetet,
- de krishanteringsåtgärder som vidtas av olika aktörer under en sådan händelse samordnas, och
- informationen till allmänheten under sådana förhållanden samordnas.

En samhällsstörning kan beröra flera kommuner eller aktörer och ska då samordnas regionalt. I dessa fall samverkar vi med Länsstyrelsen Norrbotten via det regionala kriskommunikatörsnätverket. Arbetet beskrivs i detalj i Strategi för Kriskommunikation vid samhällsstörningar i Norrbotten.

5.1 Ansvar för kommunikation

Kommunikationsansvarig leder det strategiska och operativa kommunikationsarbetet i krisledningsstaben, utser talesperson/er samt ansvarar för det interna och externa kommunikationsarbetet kopplat till händelsen. Kommunikationsansvarig äger rätt att utse de resurser som behövs för att klara uppdraget. Här finns sex identifierade huvuduppgifter (beskrivs i rollkort):

- omvärldsbevakning av medierapportering
- analys och utvärdering av kommunikationsinsatser
- press och media
- sociala medier
- intern kommunikation
- extern kommunikation.

5.2 Kommunikatör i beredskap (KiB)

Luleå kommun har en kommunikatör i beredskap (KiB) i syfte att samordna kriskommunikationen vid en samhällsstörning som påverkar kommunens verksamheter eller geografiska område. KiB:s roll är att stötta den eller de verksamheter som berörs av en samhällsstörning, tills de startat upp sin egen

krisledning. KiB får kallas ut till tjänstgöring utanför kontorstid av kommundirektör, biträdande kommundirektör, förvaltningschef, kommunikationschef eller TiB.

KiB har befogenhet att:

- Initiera samordning av kriskommunikation inom Luleå kommuns geografiska område.
- Samverka med TiB avseende krisledning och kriskommunikation.
- Stötta med mediehantering utanför ordinarie arbetstid.
- Publicera information i kommunens kanaler.

5.3 Kundcenter

Vid kriser ställs extra höga krav på att förmedla information snabbt och lättillgängligt. Kundcenter - som är allmänhetens primära kontaktväg in till kommunen - har en särskilt viktig funktion vid en samhällsstörning.

- Krisledningen informerar Kundcenter löpande om händelsen
- Vid en samhällsstörning kommer Kundcenter att få många frågor från allmänheten. Kundcenter ska om möjligt hänvisa till information via kommunens prioriterade kanaler, med särskilt fokus på webbplatsen lulea.se
- Efter kontorstid hänvisar Kundcenter via automatsvar i första hand till information på kommunens webbplats eller annan utsedd kanal.

5.4 Förstärkt Kundcenter

Stabschef i CKL har mandat att kalla in - utifrån händelsens omfattning - resurser till ett förstärkt kundcenter med ansvar att

- svara på frågor från allmänheten via telefonnummer 0920 - 45 30 00 och e-post lulea.kommun@lulea.se.
- bemöta frågor och synpunkter på kommunens Facebook
- 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.

Kundcenter sitter kvar i ordinarie lokaler. Stabschef i CKL äger rätt att besluta om andra arbetstider i Kundcenter än ordinarie arbetstid, samt förstärkta resurser från resten av organisationen. En samordningsansvarig kopplad till krisarbetet ska utses i Kundcenter. Resurser till Kundcenter tas från samtliga förvaltningar, beroende på händelsens art och omfattning.

5.5 Arbetsplatser

Berörda kommunikatörer ska så långt det är möjligt arbeta i samma lokal som krisledningsstaben för att få snabb och uppdaterad information. Övriga kommunikatörer arbetar normalt från sina ordinarie arbetsplatser.

5.6 Struktur för kriskommunikation



6. Målgrupper för kommunikation

6.1 Interna målgrupper

- Egen personal
- Personal som hanterar händelsen
- Ansvariga chefer
- Nämndsordförande, KSO och samtliga vice KSO
- Berörda verksamheter
- Övriga medarbetare

6.2 Externa målgrupper

- Allmänhet: direkt berörda, indirekt berörda i Luleå kommun
- Upplysningsnumret 113 13 (SOS alarm) och krisinformation.se (MSB)
- Andra myndigheter: samverkande eller på annat sätt berörda organisationer
- Media: redaktioner och journalister, lokalt, regionalt och nationellt

7. Kanaler

- *Intranätet* är den primära kanalen till information för kommunanställda.
- *lulea.se* innehåller alltid aktuell information. När det är relevant samarbetar vi med andra aktörer och använder eventuellt deras kommunikationskanaler.
- *vartlulea.se*, vår egen nyhetsportal.
- *Facebook* hänvisar till *lulea.se*. Viktig kanal för dialog med allmänheten.
- *Kundcenter* ska hänvisa till och hämta sin information primärt från intranätet, Facebook och *lulea.se*.

- *Media*. Vi kommunicerar med dem via pressmeddelanden, pressträffar, utsedda talespersoner samt telefonsamtal.
- *P4 Norrbotten* har en särställning bland lokala medier i sin egenskap av nationell kriskanal.
- *VMA – Viktigt meddelande till allmänheten* – kan sändas via Sveriges Radio.
- *WIS* – webbaserat informationssystem. Kan användas för att sprida och dela information mellan olika aktörer samt för att logga händelser.
- *Krisinformation.se*. Vi har möjlighet att hänvisa till den nationella webbplatsen för samlad information vid kris.
- *113 13*. Nationellt informationsnummer för allmänheten vid stora kriser.
- *Informationsplatser* Om befintliga kanaler inte kan användas kan vi använda exempelvis en skola eller en fritidsgård som alternativ.

8. Larmordning och bemanning

- Tjänsteperson i beredskap (TiB) ansvarar för att larma kommundirektören och KiB enligt ordinarie rutiner.
- Kommunikatör i beredskap (KiB) ansvarar för att aktivera insatser för kriskommunikation.
- TiB och berörd förvaltnings- eller bolagschef har mandat att inrätta krisledningsstab.
- Kommundirektören eller TiB kan sammankalla CKL och samråder med ordförande i krisledningsnämnd.
- Ordförande i kommunstyrelsen sammankallar vid behov krisledningsnämnden för att snabbt kunna fatta politiska beslut.
- Om händelseförloppet blir långvarigt organiseras ett schema som förser organisationen med personal och kompetens så att kommunikationsarbetet kan ske uthålligt över tid.

9. Upplysning via 113 13 och krisinformation.se

I inledningsskedet av en händelse kan 113 13 avlasta kommunens upplysningssupdrag. Om ett förstärkt kundcenter upprättas kan 113 13 hänvisa samtal vidare dit. Vid en samhällsstörning ska vi informera 113 13 och krisinformation.se, i första hand via pressmeddelande med hänvisning till information på lulea.se.

- Allmänheten kan ringa det nationella upplysningsnumret (113 13) för att få information om samhällsstörningar.
- Krisinformation.se, som riktar sig till allmänhet och medier, förmedlar information från myndigheter och andra ansvariga om hur de hanterar olika samhällsstörningar.

10. Press och medier

All kontakt med media följer så långt möjligt normala rutiner och riktlinjer. Vid en krissituation ställs dock extra höga krav på samordning av kommunikation – ofta i samråd med andra samhällsaktörer. Utsedd kommunikatör har övergripande ansvar för all kontakt med media i samverkan med övriga berörda kommunikatörer. Rutiner för pressarbetet beskrivs i rollkort.

10.1 Mediecenter

Vid behov kan ett mediecenter upprättas för att underlätta samordning av information och för att ge kontinuerlig service till media. Kommunikationsansvarig ansvarar för all verksamhet i mediecentret:

- ordna arbetslokaler/arbetsplatser till media
- lämna information om och förbereda presskonferenser och pressvisningar
- distribuera underlag och informationsmaterial till medias representanter
- vid behov kalla in tolkar, experter eller företrädare för samverkande myndigheter.