

# Informationsplan

vid kris och extraordinär händelse

Informationsavdelningen  
maj 2013

## Innehållsförteckning

Informationsbehov vid kris	3
Mål	3
Syfte	3
Organisation	3
Informationsavdelningen	4
Informationsgruppen	4
Upplysningscentralen	5
Medborgarkontoret/kommunens växel	5
Andra kommuner	6
Resurser och uppgifter	6
Interninformation	6
Externinformation	6
Presscenter	7
Sociala medier	7
Myndighetsmeddelande	7
VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten)	8

## Tre centrala principer

### Ansvarsprincipen

Så långt det är möjligt ska arbetet pågå som i vardagen

### Likhetsprincipen

Så långt det är möjligt ska organisationen likna den vardagliga

### Närhetsprincipen

Så långt det är möjligt ska krisen hanteras lokalt

## Informationsbehov vid kris

Kommunens krisinformation ska bygga på de rutiner som i vardagslag styr kommunens informationsstrategier.

Rätt information i rätt tid är av särskilt stor betydelse och kan förhindra panik, ryktesspridning och onödig oro.

## Mål

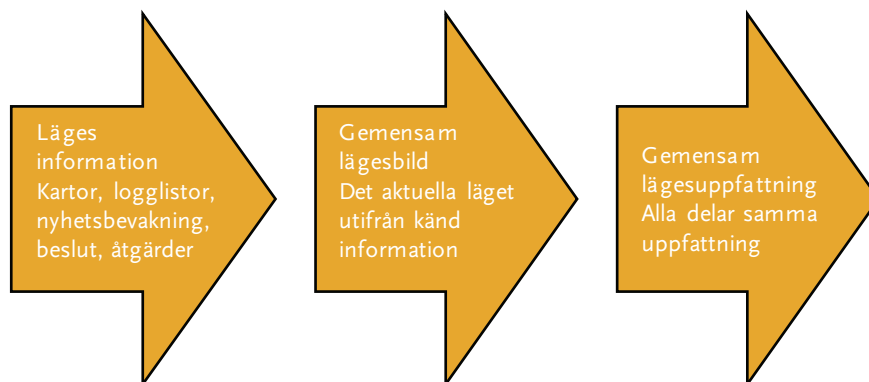
Kommunens information ska

- vara snabb, korrekt, begriplig, samordnad och regelbunden.
- beskriva vad som hänt, vad som kan göras för att förhindra eller begränsa ytterligare skador samt vilka åtgärder som vidtas.
- vara öppen. Omständigheterna avgör vilka fakta som kan lämnas ut.
- anpassas till målgruppens behov.

## Syfte

Informationsavdelningens arbete i en krissituation syftar till samla, verifiera och strukturera tillgänglig information och skapa en gemensam lägesbild.

En lägesbild som sedan ligger till grund för en gemensam lägesuppfattning, vilket innebär att alla inblandade delar samma uppfattning om vad som händer och vad som bör göras och av vem.



## Organisation

Vid en krissituation förändras inte informationsavdelningens grundläggande uppgift att ha det övergripande ansvaret och att samordna kommunens interna och externa information. I en krisinformation är det extra viktigt att flexibelt utnyttja och använda alla de informationsresurser kommunen har.

Informationsavdelningen agerar spindel i ett internt nätverk där förvaltningsarnas informationsansvariga är organiserade i informationsgruppen. Denna organisation är grunden även i en krissituation.

En händelse behöver inte vara särskilt omfattande eller ens betecknas som kris för att behovet av information blir stort. Ett ökat tryck på kommunens växel indikerar ett ökat informationsbehov och en Upplysningscentral kan då behöva upprättas.

En extra ordinär händelse innebär dock att de vardagliga rutinerna inte räcker till. De resurser som i ett sådan läge finns tillgängliga kan illustreras med följande modell:

## Informationsavdelningen

Informationsavdelningen ska i ett krisläge

- organisera upplysningscentralen
- leda och använda informationsgruppens resurser
- använda ett webbaserat informationssystem (WIS) för internt kommunikation
- göra strategiska bedömningar och ta beslut i informationsfrågor
- organisera presskonferenser, pressmeddelanden etc.
- omvärldsbevaka och analysera informationsläget bl.a. via internet
- uppdatera webbplatsen

### *Informationschef*

Informationschefen ingår i krisledningsgruppen och samordnar tillsammans med informatörerna intern och extern information, gör strategiska bedömningar och analyserar informationsläget.

### *Two informatörer*

Informatörerna arbetar tillsammans med informationschefen med samordning och omvärldsanalys men har också skilda arbetsuppgifter. En ansvarar för upplysningscentralen och en ansvarar för informationsgruppen och ansvaret för intern och extern webbplats samt informationsflödet via WIS.

Vid behov anlitas resurspersoner och andra nyckelpersoner. Vid en utdragen händelse och långvarig kris kan behov uppstå att använda grannkommunernas informationsresurser

## Informationsgruppen

Varje förvaltning har en förvaltningsinformatör utsedd av förvaltningschefen som ingår i informationsgruppen. I ett krisläge är det viktigt att optimalt använda alla resurser.

Det kan handla om

- samla in och värdera information
- omvärldsbevaka
- strukturera och dokumentera informationen
- bistå med att analysera information och informationsbehovet
- bistå/ansvara för information på extern/intern webbplats
- producera informationsmaterial
- skriva pressmeddelanden och kalla till presskonferenser

## **Upplysningscentralen (UC)**

Då trycket på ordinarie växel blir stort och långvarigt startas upplysningscentralen på informationschefens initiativ.

### *Upplysningscentralens uppgift*

- svara på allmänhetens frågor via telefon.

### *Upplysningscentralens bemanning*

Upplysningscentralen leds av en av informationsavdelningens informatörer. Personal från kommunens förvaltningar ingår. (se bilaga 4). Bemanningen kan variera beroende på händelsens art och omfattning. Informationschefen/informatören har rätt att kalla in mer personal om läget kräver det.

### *Krisorganisationens lokaler*

Upplysningscentralen lokaliseras till Gudhemsrummet, i Stadshuset, plan 4. Rummet är relevant utrustat med fyra datorer. I Gudhemsrummet samlas också övriga ur Informationsgruppen som larmas in. Rummet gränsar till informationsavdelningens ordinarie lokaler. Även Stenstorpsrummet (plan 4) finns till förfogande.

## **Medborgarkontoret/kommunens växel**

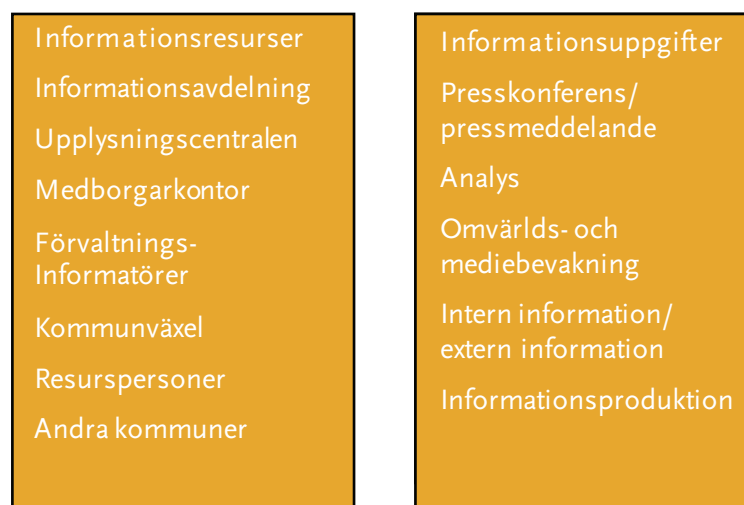
Falköpings kommun har ett medborgarkontor där allmänheten vänder sig för information och råd. I en krissituation blir kontoret en naturlig och viktig del i vår samlade krisorganisation.

## Andra kommuner

Resurser är begränsade och vid en utdragen krissituation kommer inte de egna resurserna att räcka till. Ett samarbete med grannkommunernas informationsresurser blir då nödvändiga att utnyttja.

## Resurser och uppgifter

En illustration över de samlade informationsresurserna samt de uppgifter som ska utföras.



## Intern information

### Informationskanaler

Den interna informationen lämnas regelbundet via Falnet (kommunens intranät). Dessutom används följande kanaler:

- Telefon
- E-post
- Förvaltningsinformatörerna vid respektive förvaltning
- Ev. sociala medier

## Extern information

### Informationskanaler

Kommunens webbplats är ett viktigt redskap vid en extraordinär händelse. Aktuell information läggs på webbplatsens startsida.

Övriga kanaler är:

- Viktigt Meddelande till Allmänheten (VMA)
- Sociala medier, till exempel Facebook, Twitter och YouTube
- Sveriges Radio Skaraborg P4 (100,3 MHz)
- Närradion (Radio Falköping 90,8 MHz)
- Grannkommunernas webbplatser. Enligt överenskommelse om samarbete vid kris eller extraordinär händelse
- E-post
- Text-TV
- Anslagstavlor i kommunen (även i Stenstorp och Floby).
- Informationsblad som sprids via kommunens vaktmästeri

## Presscenter

Presscentret lokaliseras till Medborgarhuset. Lokalen erbjuder alternativa lösningar beroende på behovet. Margaretasalen i kombination med Albrektsalen rymmer ca. 100 personer och teatersalongen drygt 500. I källarplanet Rotunda finns ytterligare utrymme att använda. Närheten till Hotel Falköping och dess restaurang är också en fördel.

## Sociala medier

I en krissituation då information sprider sig snabbt och ofta blandas med ryktesspridning, har de sociala medierna en viktig roll. Dels som komplement för att samla information om hur situationen ser ut vid en kris och dels för att förmedla åtgärder och lägesbeskrivning. De sociala medierna ger också information om vilken bild som ges av krisen och kommunens krisarbete.

Mer om sociala medier finns i *Riktlinjer för användandet av sociala medier i Falköpings kommun*.

## Myndighetsmeddelande

Alla myndigheter har rätt att kostnadsfritt få sända meddelanden som är av vikt för allmänheten. Myndighetsmeddelanden sänds utan krav på omedelbarhet av Sveriges Radio och Sveriges Television. Berörd personal ska informeras innan meddelanden sänds ut till allmänheten.

## **VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten)**

*- endast vid akuta situationer*

Med hjälp av VMA kan kommunen nå stora grupper av människor. VMA kan sändas både vid räddningstjänst och i situationer som kan utvecklas till allvarliga störningar i viktiga samhällsfunktioner.

I kommunen är det endast tjänstgörande räddningsledaren, som har behörighet att begära att få sända VMA.

VMA sänds genom Sveriges Radio, Sveriges Television, SVT Text och ev i andra förekommande TV-kanaler.

Det finns två typer av VMA:

- Varningsmeddelanden
- Informationsmeddelanden.

Varningsmeddelande sänds omedelbart i situationer då omedelbar risk finns för skada på liv, egendom eller miljö. Ett varningsmeddelande upprepas inom fem minuter och sänds alltid i samtliga medverkande radio- och TV-kanaler.

Informationsmeddelande sänds för att förebygga eller begränsa skador på människor, egendom eller miljö. Ett informationsmeddelande upprepas inom 10 minuter. Informationsmeddelandet kan på begäran sändas i alla medverkande radio- och TV-kanaler.