MARKARYDS KOMMUN

Riktlinjer för kriskommunikation

MARKARYDS KOMMUN

Dokumentnamn	Dokumenttyp	Fastställd	Beslutsinstans
Riktlinjer för kriskommunikation	Riktlinje	2025-02-04	Kommunchef
Dokumentansvarig	**Diarienummer**	**Reviderad**	**Giltig till**
Kommunikationsstrateg	--	--	2026-12-31
Dokumentinformation	Riktlinjer som sorterar under krisledningsplan. Dokumentet ska revideras minst en gång per mandatperiod.		
Dokumentet gäller för	Markaryds kommun		

MARKARYDS KOMMUN

Innehåll

1. Inledning 4

2. Ansvar 4

3. Förhållningssätt till kommunikation 4

3. Uppstart av kommunikationsarbetet 5

3.1 Samhällsstörning som hanteras inom egen verksamhet 5

3.2 Samhällsstörning eller extraordinär händelse som inte hanteras inom egen verksamhet 5

3.2.1 Kommunöverskridande samhällsstörning eller extraordinär händelse 6

4. Kommunikationsarbete vid kris 6

4.1 Inledningsskedet 7

4.1.1 Verksamhetsansvarig har ansvaret 7

4.1.2 Analysera behovet 7

4.1.3 Utse talesperson 7

4.1.4 Starta omvärldsbevakningen 7

4.1.5 Kontakta andra 7

4.1.6 Gå ut med en första information 7

4.2 Under krisen 8

4.2.1 Kommunikationskanaler 8

4.2.2 Anpassa kommunikationen efter behovet 8

4.2.3 Information till specifika grupper 8

4.2.4 Omvärldsbevakning 9

4.3 Efter krisen 9

4.3.1 Avveckling 9

4.3.2 Uppföljning 9

MARKARYDS KOMMUN

1. Inledning

Riktlinjer för kriskommunikation lyder under styrdokumenten Kommunikationspolicy och Plan för hantering av extraordinära händelser.

Riktlinjer för kriskommunikation ska förtydliga kommunikationsarbetet och rollfördelningen vid en extraordinär händelse. Vid samhällsstörningar eller extraordinära händelser är kommunikation en central del av hanteringen av händelsen. Dels för att samordna internt, att hantera händelsen i sig och skapa en gemensam bild av händelsen, dels för att delge invånarna korrekt information, så snabbt som möjligt.

En samhällsstörning är en händelse med stor påverkan på samhället, avviker från det normala går utanför den dagliga verksamheten och som kräver kommunikativa insatser internt/externt. En extraordinär händelse är en större 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 kommunen. Riktlinjerna kan också komma att användas vid händelser som är avgränsade till ett mindre område, antingen geografiskt eller organisatoriskt, men som får stor uppmärksamhet av allmänheten eller i massmedia.

2. Ansvar

I kommunens plan för hantering av extraordinära händelser fastställs att krisledningsstaben ansvarar för att förmedla snabb, saklig, kvalitetssäkrad och samordnad information till media, allmänhet och internt i organisationen. Det innebär att all kommunikation eller information, med Markaryds kommun som avsändare, ska godkännas av utsedd funktion i staben. Med i staben finns en kommunikationsfunktion som ansvarar för att hantera dessa frågor.

Kommunens verksamheter har ett ansvar att förse krisledningsstaben med information om nuläge samt bistå med fackkunskap för att säkerställa att korrekt information kommuniceras.

Ansvarsprincipen innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden ska ha det också under en krissituation.

Likhetsprincipen innebär att verksamheten under en kris ska fungera på liknande sätt som vid normala förhållanden – så långt det är möjligt. Verksamheten ska också, om det är möjligt, skötas på samma plats som under normala förhållanden.

Närhetsprincipen innebär att en kris i första hand ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

3. Förhållningssätt till kommunikation

Likt all annan kommunikation ska kriskommunikationen utgå från vår kommunikationspolicy. Det innebär att kommunikationen ska följa de fyra förhållningssätten:

- Internt före externt.
- Dialog och uppföljning.
- Tydlighet och anpassat till mottagaren.
- Öppen och proaktiv kommunikation.

3. Uppstart av kommunikationsarbetet

Eftersom kommunikationen är så pass viktig för hanteringen av krisen är det viktigt att så tidigt som möjligt påbörja kommunikationsarbetet. Ta kontakt med kommunikatör i varje läge som en kris uppstår, eller riskerar att uppstå. Det finns två tänkbara scenarier - händelse som kan hanteras inom den egna verksamheten, och/eller händelse som kan beröra flera verksamheter.

3.1 Samhällsstörning som hanteras inom egen verksamhet

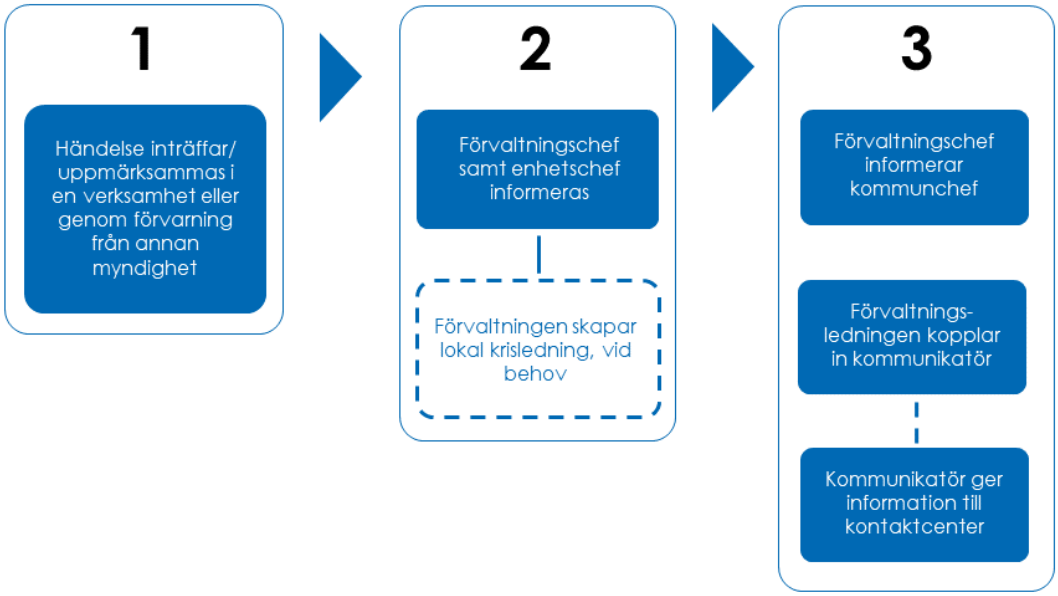
Samhällsstörning som hanteras inom egen verksamhet kan vara en situation som avviker från det normala och går ut över den dagliga verksamheten, eller en händelse som är särskilt omfattande eller allvarlig, som påverkar kommunen internt och/eller externt.

Förvaltningschefen är den som beslutar om händelsen kan hanteras inom den egna förvaltningen eller inte. Vid behov skapas en lokal krisledning i förvaltningen, för att hantera händelsen.

Kommunikatör ska kontaktas i alla frågor

- som är eller kan bli mediala,
- när det finns ett behov att informera medborgare eller andra externa målgrupper,
- där det finns ett behov av kommunikationsrådgivning internt eller externt.

KOMMUNIKATIONSVÄGAR VID SÄRSKILD HÄNDELSE I EN VERKSAMHET



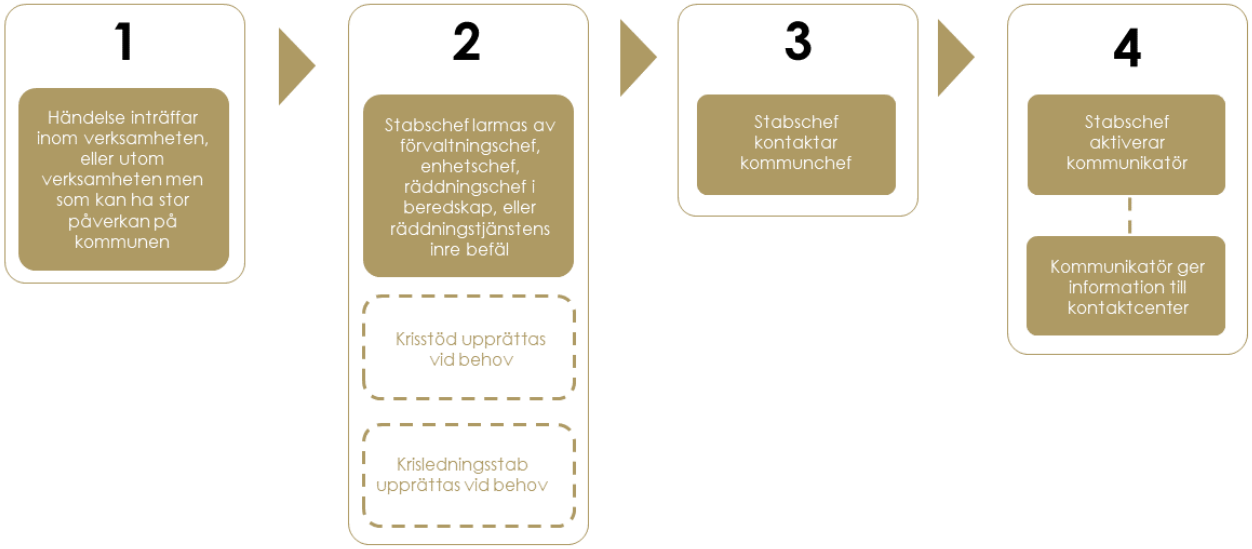
3.2 Samhällsstörning eller extraordinär händelse som inte hanteras inom egen verksamhet

En samhällsstörning eller extraordinär händelse, som inte kan hanteras inom egen verksamhet, kan vara händelser som:

- avviker från det normala och berör flera verksamheter i kommunen,
- innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner,
- extern händelse som förväntas påverka kommunens verksamhet,
- kräver skyndsamma insatser och åtgärder av kommunen.

Vid en sådan händelse kontaktar du enhetschef eller förvaltningschef. Chefen larmar i sin tur stabschef. Stabschefen ansvarar för att aktivera kommunikationsarbetet, kopplat till händelsen.

KOMMUNIKATIONSVÄGAR VID SAMHÄLLSSTÖRNING ELLER EXTRAORDINÄR HÄNDELSE



3.2.1 Kommunöverskridande samhällsstörning eller extraordinär händelse

Vid en större händelse, som påverkar hela länet eller stora delar av länet, sker kommunikation i samverkan med arbetsgruppen för kriskommunikation i nätverket Krissamverkan Kronoberg, AG Kriskom. Vid en sådan händelse kallar Länsstyrelsen Kronoberg till samverkansmöten, för att samordna arbetet och komma fram till en inriktning. Kommunikationen präglas utifrån principerna:

- ett budskap – flera budbärare (en gemensam kommunikativ lägesbild)
- att vi jobbar enligt principen **Minst drabbade hjälper mest drabbad**
- att samverkan är självklar (och samverkansstabens samordning likaså)

I inledningsskedet av händelsen aktiveras kommunikatörer i respektive kommun för att hantera händelsen i sitt eget geografiska område. Beroende på händelse, händelsens storlek eller olika tidsfaser kan samverkan mellan kriskommunikatörer vara aktuell i mindre eller större skala. Arbetsgruppen har en kontinuerlig kontakt, där händelser som kan kräva en aktiv samverkan diskuteras.

4. Kommunikationsarbete vid kris

Kommunikationsarbetet ska sättas i gång tidigt, för att ha möjlighet att ta kontroll över situationen. Arbetet kan behöva fortsätta även en tid efter att krisen i sig är över. Kommunikationen i en kris kan delas in i tre delar, inledningsskedet, under krisen och efter krisen.

4.1 Inledningsskedet

4.1.1 Verksamhetsansvarig har ansvaret

Den som är verksamhetsansvarig har också det yttersta ansvaret för kommunikationen. Det innebär att verksamhetsansvarig har ansvar för att bistå kommunikatör med information, som är faktagranskad, samt samråda med kommunikatör om informationen som ska distribueras.

4.1.2 Analysera behovet

Kommunikatör har huvudansvaret för att, tillsammans med övrig krisledningsgrupp, analysera situationen och hur kommunikationsbehovet ser ut. Analysen görs utifrån den fakta som finns tillgänglig i ett tidigt skede samt de eventuella frågor som kommer in till verksamheten.

Frågor som ska analyseras:

- Vad behöver vi informera om och kan vi lämna ut informationen?
- Hur kan händelsen komma att uppfattas?
- Vilka kommunikationsbehov kan tänkas uppstå?
- Vilka målgrupper ska prioriteras?
- Vilka kanaler är bäst lämpade?

4.1.3 Utse talesperson

För att ge en samlad bild av händelsen är det viktigt att utse vem som ska svara på frågor från massmedia. Stabschef tar beslut om vem som är talesperson. Vid vissa händelser kan det finnas behov av flera talespersoner. Talespersonen bör vara en person som har verksamhetsansvar för den verksamhet som är drabbad av krisen, eller en roll som har en helhetsbild av händelsen.

4.1.4 Starta omvärldsbevakningen

Börja tidigt att lyssna och samla in vad som sägs och skrivs om händelsen. Det kan vara vad som sägs i verksamheten, rykten i samhället eller inlägg i sociala medier. Det är viktigt att samla in, för att kunna bemöta tankar och upplevelser i kommunikationsarbetet.

4.1.5 Kontakta andra

Om det är en större händelse kan det finnas behov av att kontakta andra myndigheter eller andra som är involverade, för att samordna budskap och kommunikationsinsatser.

4.1.6 Gå ut med en första information

Så tidigt som möjligt ska första informationen gå ut om händelsen, även om det inte finns så mycket information att berätta. Den första tiden innan eller i samband med en kris är avgörande för upplevelsen av händelsen och därför behöver informationen gå ut tidigt.

Information publiceras på webbplatsen och våra egna sociala medier. Kontaktcenter meddelas innan informationen publiceras, för att förbereda dem på hur de gör vid frågor om händelsen. Vid behov kontaktas lokalmedia.

Om det inte finns något annat att informera om kan man berätta vad man vet har hänt, vem som arbetar med det, när ytterligare information kan lämnas och var man vänder sig med frågor.

4.2 Under krisen

4.2.1 Kommunikationskanaler

Använd de kanaler som vanligtvis används och de som är effektiva för att nå aktuella målgrupper. Kanaler kan även vara medarbetar i verksamheten, som möter målgruppen i sitt arbete. Rykten, frågor och viktig information som kommer fram ska samlas in och rapporteras till staben.

Kommunens webbplats, markaryd.se, och kontaktcenter är primära kanaler. Andra kanaler som används ska hänvisa till webbplatsen. Begränsa antalet kanaler för att underlätta arbetet med att hålla informationen uppdaterad.

4.2.1.1 VMA, viktigt meddelande till allmänheten

Ett VMA sänds för att varna allmänheten vid olyckor eller vid överhängande fara för olyckor. Det sänds också vid andra allvarliga händelser eller för risk vid spridning av allvarlig smittsam sjukdom, allt för att hindra och begränsa skador på liv, hälsa, egendom eller miljö. Vid olyckshändelse eller överhängande fara för olyckshändelse äger räddningschef/räddningsledare rätt att begära VMA, vid en omfattande samhällsstörning eller extraordinär händelse äger stabschef rätt att begära VMA. Begäran om VMA lämnas till Sveriges Radios sändningsledning. Hanteringen om innehåll och när det ska sändas avgörs tillsammans med sändningsledningen.

4.2.2 Anpassa kommunikationen efter behovet

Informationen och frågor som kommer från medborgare och andra grupper till kontaktcenter, vad som skrivs på sociala medier och vad som kommer fram i samtal med representanter för målgrupper ska sammanställas. Kommunikationsarbetet ska utgå från informationsbehovet och vad man vill veta.

4.2.3 Information till specifika grupper

Kommunikationen ska målgruppsanpassas. Vissa avgränsade grupper behöver mer information än andra och vissa målgrupper behöver informationen på ett särskilt sätt för att ta till sig den. Det kan vara personer med begränsade språkkunskaper, eller som har någon typ av funktionsvariation. De kan därför behöva nås i andra kommunikationskanaler, eller av personer som inte nödvändigtvis finns med i staben. Innehållet i den kommunikationen ska samordnas med resten av kommunikationsinsatserna.

4.2.4 Omvärldsbevakning

Omvärldsbevakning ska göras under hela krishanteringen, vad som sägs internt och externt samt vad som skrivs i sociala medier och massmedia. Det görs dels för att få information om hur krisen upplevs och utvecklas, dels för att kontrollera om det förekommer rykten eller felaktig information.

4.3 Efter krisen

4.3.1 Avveckling

I samband med att krisen trappas ner minskar också intensiteten i kommunikationsarbetet. Det är ett beslut som diskuteras i staben. Man behöver dock vara förberedd på att krisen flammar upp igen, och att man då tar upp kommunikationsarbetet på nytt.

4.3.2 Uppföljning

Efter att staben har avvecklats bör stabens arbete utvärderas och därmed också kommunikationsarbetet. Skriv ner vad som gick bra och mindre bra, för att dra lärdom av värdefulla erfarenheter.