

Antagen av kommunstyrelsen 2015-09-02

Ersätter: Författningssamling 1999.75 (reviderad 2008-02-12)

## Krisinformationsplan för Perstorps kommun

### Övergripande mål

Kommunens informationsfunktion ska kunna vara igång inom tre timmar efter ett krislarm. Syftet med krisinformationen är att ge vägledning till människor i samband med störningar för att skydda liv, egendom och miljö samt skapa förtroende och förståelse för kommunens arbete.

### Strategi

- Krisinformationen ska vara enkel, snabb, korrekt och entydig.
- Det är av största vikt att agera snabbt och att skyndsamt gå ut med information till berörda grupper, allmänhet och medier. Även om det i ett tidigt skede ofta inte finns någon utförlig information att förmedla är det viktigt att vara tydlig med när och hur vidare information kommer att ges och vart allmänheten kan vända sig.
- Informationen ska vara korrekt och tillförlitlig. Det innebär att kommunens budbärare ska hålla sig strikt till sina respektive ansvarsområden och inte spekulera eller göra personliga bedömningar. Trovärdig information bygger på att man kan visa kompetens, öppenhet, rättvisa och medkänsla.
- Språket i den information som ska lämnas ska vara enkelt, tydligt och klart. Budskapen ska vara entydiga och inte innehålla motstridiga rekommendationer.
- Kommunen ska inte sprida information från osäkra källor. I vissa fall kan det dock vara befogat att lämna vidare information från andra myndigheter eller inblandade parter. Detta förutsatt att man säkerställer att informationen är korrekt, att källan tydligt anges och att man först har samrått med informationslämnaren.
- Vid en allvarlig kris har kommunen ett geografiskt områdesansvar som innebär att kommunen ska verka för att samverkan kommer till stånd mellan alla inblandade aktörer på lokal nivå. I det geografiska områdesansvaret ingår att samordna information till allmänhet och medier.
- En samordning av myndighetsinformation från exempelvis polis, sjukvård och länsstyrelsen ska eftersträvas. Information om skadade och döda får dock enbart lämnas av Polisen och Region Skåne.

### Organisation

Vid en kris består informationsenheten av nedanstående funktioner. Hur många personer som kallas in beror på krisens omfattning och art. Vid en mindre kris kan vissa funktioner slås samman och hanteras av samma person. Det är dock bättre att utgå från en överdimensionerad informationsenhet som efterhand kan trappas ner än att inledningsvis kalla in för få personer. Informationsenhetens arbete ska präglas av snabbhet, bra samarbete och god internkommunikation.

## Ledning

Krisledningsstaben initierar och leder informationsenheten och samordnar kommunens informationsinsatser på uppdrag av kommunstyrelsen/krisledningsnämnden. Ledningen ansvarar för de budskap som kommuniceras internt och externt och ser till att de olika funktionerna får den information de behöver för att kunna utföra sina uppgifter.

## Talesperson

När kommunen drabbas av en extraordinär händelse, stor olycka eller annan kris ska en eller flera särskilt utsedda personer föra kommunens talan i media. Samverkan ska ske med räddningstjänsten, polisen, landstinget eller annan berörd organisation/myndighet. Genom att använda en kanal utåt från kommunen minskas risken för att obekräftad information sprids genom informella kanaler.

## Upplysningscentral – växel

Kommunens växel ska vid behov kunna vara bemannad och öppnad inom tre timmar vid en krishändelse. Upplysningscentralen svarar för kommunens information till allmänheten genom att besvara telefonförfrågningar, koppla samtal vidare eller hänvisa till andra inblandade myndigheter. Extra telefonnummer kan öppnas vid behov. Upplysningscentralen sammanställer svar på frekventa frågor och vidarebefordrar dessa till informationsledningen.

## Webbredaktion

Inom tre timmar ska information finnas tillgänglig på den särskilda krisinformationssidan på kommunens webbplats ([www.perstorp.se](http://www.perstorp.se)). En eller flera personer med kunskap och behörighet (webbredaktion) publicerar kontinuerligt aktuell information på webbplats och intranät, och sköter eventuella e-postutskick till kommunanställda.

## Pressansvarig

Huvuduppgiften är att ge god service till massmedierna. Presskontakten svarar för presskonferenser, förbereder pressmeddelanden och informationsmaterial, sköter intervjubokningar och övriga mediekontakter samt handlägger myndighetsmeddelande och VMA (Viktigt Meddelande till Allmänheten) via radion. Vid vissa kriser kan det bli aktuellt att inrätta ett fysiskt presscenter i lämplig lokal som fastställs av ledningen.

## Informationsinhämtning och dokumentation

Uppgiften är att följa informationsspridningen i medier och från berörda myndigheter och löpande sammanställa och analysera den information som kommer in. Informationsenhetens insatser ska också dokumenteras löpande.

## Lokal

Informationsenheten verkar från kommunhuset alternativt brandstationen om kommunhuset inte går att bruka alternativt om detta är platsen varifrån krisledningsstaben arbetar.

## Kanaler

### Externa informationskanaler

Webbplatsen - [www.perstorp.se](http://www.perstorp.se)

Sociala medier

Sveriges Radio Kristianstad (För myndighetsmeddelande och VMA, sker kontakten med trafikredaktionen)

113 13 – Nationellt informationsnummer där kommunen kan ge information och allmänheten kan lämna information om allvarliga olyckor och kriser.

Riktade meddelanden till berörda områden via telefon och mobil

Pressmeddelanden – presskonferenser

Annonser i lokalpressen

Flygblad/nyhetsbrev till hushållen via tidningsbärarna eller Posten

Text-tv

I kommunen bor och vistas en del personer som inte behärskar svenska språket. Viss översättningsverksamhet kan därför bli nödvändig. Tolkar anskaffas vid behov. För tolkservice svarar socialförvaltningen.

### Interna informationskanaler

Den interna informationen sker i första hand via intranätet. E-postutskick kan också användas.

### Fysiska informationsplatser

Brandstationen, biblioteket och eventuella värmestugor/samlingspunkter fungerar som lokala informationscentraler runt om i kommunen. Här ska finnas personal som både kan sprida information och ta emot upplysningar och lägesrapporter från invånarna.

### Tänkbara målgrupper

Egna anställda

Medier

Allmänhet

Drabbade

Frivilliga

Andra myndigheter