

Krisinformationsplan

2011



tyresö kommun



Innehållsförteckning

1	Grunder	3
2	Övergripande riktlinjer	3
3	Organisation	4
4	Uppgifter	4
5	Informationskanaler	5
6	Internet tyreso.se/intranätet	6
7	Massmedia	6
8	Pressmeddelande	7
9	Lokaler och gruppering	7

Fastställt
2011-09-26



Bo Renman
Kommundirektör

1 Grunder

Vid en allvarlig händelse gäller speciella regler om vem som uttalar sig till media, allmänhet och andra berörda. Den organisatoriska uppbyggnaden syftar till att ha handlingskraftiga och snabba besluts- och informationsvägar. Kravet på korrekt och liktydig information är högt, ryktesspridning måste så långt som möjligt elimineras. För att motsvara kraven ska all informationen utgå från samma källa – kommunikationschefen och dennes arbetsgrupp som förstärks vid en allvarlig händelse. Arbetet leds av kommunikationschefen.

2 Övergripande riktlinjer

Krisinformationen ska innehålla tre områden:

- Informera internt
- Informera externt
- Kommunicera med medier

Informationen ska:

vara öppen och saklig
 vara snabb och uppdateras ofta
 vara lätt begriplig och tillgänglig
 vara målgruppsanpassad
 utgå från människors behov

Information ska ge svar på:

vad har hänt – alla fakta fram
 varför hände det
 vad samhället gör
 vad du själv kan göra
 hur kan problemet lösas

Många behöver information:

direkt berörda

indirekt berörda, till exempel närboende, grannkommuner

personal på arbetsplatsen

personal i övriga organisationen

massmedia

Tyresöbor i allmänhet

samverkande myndigheter/organisationer

Tänk på:

- erkänn problem
- ta ansvar, visa medkänsla
- ge mycket fakta och information om åtgärder
- spekulera inte i ansvarsfrågan
- lova inget
- Möt rykten på tre alternativa sätt:
 - Tystnad. Ignorera, spå inte på.
 - Kraftfull dementi – men endast om det är 100 procent säkert att ingen del av ryktet är sant.
 - Bidra med positiva delar, kända fakta – rykten föds ur brist på information.

3 Organisation

Informationsfunktionen delas upp i två samverkande grupper med ansvar för olika områden.

En tredje grupp, upplysningscentral inrättas via Servicecenter.
Upplysningscentralen leds av chefen för Servicecenter i samråd med kommunikationschef.

Kommunikationschefen och andra i krisledningsgruppen ska snabbt kunna informera informationsgrupperna och upplysningscentralen om händelseutvecklingen. Grupperna bör därför sitta nära varandra för att undvika informationsmissar och onödigt spring. Krisledningen bör också finnas i närheten. Personerna arbetar i skift vid behov och schemalägga 4-timmarspass.

Ett särskilt telefonnummer finns förberett för upplysningscentralen. Detta telefonnummer annonseras via webben och meddelas till SOS-centralen, radio, polisen, landstinget (för vidarebefordran till sjukhusens akutmottagningar och vårdcentraler) församlingarna och samverkande myndigheters kommunikationschefer

Bemanning och resurser framgår av kommunens Krisplan

4 Uppgifter

Allmänt

För att den fortlöpande informationen ska vara konsekvent och entydig är det nödvändigt att kontinuerligt följa, dokumentera och analysera det som sägs i radio och TV, skrivs i tidningar eller på annat sätt når allmänheten.

Dokumentation gör det möjligt att kontrollera om informationen har nått ut till allmänheten.

Om medieintresset för en händelse är stort är det lämpligt att arrangera en presskonferens i samverkan med aktuella samverkanspartners som ex polisen och räddningsledare

Krisledningen utser presstalesmän.

Vid start av Informationscenter

Meddela berörda myndigheter, samarbetspartners, media med flera att ett informationscenter startas. Uppge var centret ligger, telefon-, faxnummer samt e-postadress.

Uppgifter för informationsfunktionen

Extern/Interninformation	Massmediegrupp	Upplysning (UC via Servicecenter)
Uppgifter	Uppgifter	Uppgifter
<ul style="list-style-type: none"> - Hålla kontakt med lägesenheten för informationsöverföring - Anpassad extern/intern information - Pressmeddelanden - Information till och samordning med samverkande myndigheter, organisationer - Informera om telefonnummer till UC - Information via tyreso.se och, vid behov, intranätet (för loggbok) - Utforma affischer/flygblad 	<ul style="list-style-type: none"> - Presskonferenser - Presscentrum - Övriga presskontakter - Intervjubokningar - För loggbok över presskontakter samt media - Ta hand om eventuella besökare från myndigheter, landsting och liknande - Omvärldsbevaka, media och andra aktörer - Sammanställa, analysera och redovisa materialet 	<ul style="list-style-type: none"> - Skydda chockade och berörda - Besvara telefonförfrågningar från allmänheten och politiker. - Förmedla frekventa frågor till informations- och massmediagrupp. - Överföra information från allmänhet till övriga grupper inom informationscentret - Överföra information till ev. träffpunkt/upsamlingslokal - Ordna distribution av affischer/flygblad

5 Informationskanaler

- radio (Radio Stockholm och Tyresöradion) och TV
- tyreso.se – Internet (förberedda sidor finns att fylla i beroende på krisens art)
- dagspress
- servicecenter/upplysningscentral
- eventuellt annan träffpunkt/upsamlingslokal
- intranät
- egen personal som når stora grupper t.ex. lärare, förskolepersonal, hemtjänst m.fl.
- annonser
- anslagstavlor
- befintliga nätverk t.ex. Frivilliga resursgruppen och föreningar
- informationsblad/flygblad
- högtalarbil
- VMA-meddelande
- Sociala medier
- Digitala nyhetsbrev
- Sms

6 Internet tyreso.se/intranätet

Webbansvariga i informationsgruppen uppdaterar tyreso.se. En särskild krissida som beskriver händelsen, utvecklingen, presenterar ledningens bedömningar och uttalanden från ansvariga, ger råd till allmänheten, länkar till fördjupad information etcetera bör etableras. Mallar för denna typ av information finns förberedda på tyreso.se, sida 33271. Webbadministratörer (informationsenhetens personal) och vår webbleverantör Avantime, www.avantime.se, har behörighet för detta.

Information om vilka frågor som ställs till Upplysningscentralen ger värdefulla tips om vilken information som eftersöks och bör finnas på webbplatsen.

Överväg att även lägga ut information till synskadade i form av ljudfiler.

På intranätet kan särskild information läggas som speciellt gäller medarbetare i Tyresö kommun. Generell information om den aktuella händelsen ska vara samma som ges på tyreso.se för att undvika missar vid uppdatering.

7 Massmedia

I kontakterna med radio och TV kan man skilja mellan nyhetsinformation och myndighetsinformation (VMA-meddelande, Viktigt Meddelande till Allmänheten). VMA-meddelande beordras av räddningsledare, men även andra viktigare nyheter kan spridas via lokalradion (via Radio Stockholm som bryter sändningar för viktig information).

Uppgifter för massmediagruppen

Underlätta för media, ge snabb och korrekt service.

- sprida pressmeddelande och ordna presskonferenser
- organisera presscentrum
- hålla i övriga presskontakter, boka intervjuer
- för loggbok över presskontakter, notera journalisters namn, telefonnummer samt media
- ta hand om eventuella besökare från myndigheter, landsting och liknande
- Omvärldsbevaka, media och andra aktörer
- sammanställa, analysera och redovisa materialet

Tänk på att mediabevakning sker i tre olika faser. Alla tre faserna kan mycket väl försöka täckas av en och samma intervju:

1. Kaos- och krisfasen (även kallad mikrofonfasen). Viktigt sälla fakta från rykten.
2. Kunskapsuppbyggarfasen. Ge korrekt information, så mycket som möjligt om åtgärder.
3. Granskningsfasen. Vem orsakar det hela. Undvik spekulationer i ansvarsfrågan.

Media kommer att söka drabbade för att personifiera händelsen. Massmediagruppens uppgift är att skydda människor som drabbats eller är i chock genom att hålla dem skilda från journalister och föra fram andra talesmän.

8 Pressmeddelande

En tidig åtgärd vid en allvarlig händelse är att meddela pressen, lokalradion och i förekommande fall Sveriges Radio. Syftet är dubbelt, dels att via radio meddela allmänheten om att fara föreligger, dels att ta initiativet till löpande kontakt och därigenom skapa en etablerad informationsväg.

Pressmeddelandet är ett av de vanligaste sätten att ta kontakt med och informera massmedierna.

Ett via TT distribuerat pressmeddelande når de flesta medier snabbt. Det är ett ovärderligt hjälpmedel för fortsatt information efter det första meddelande som troligen sker via radio. Pressmeddelanden måste skrivas löpande (det kan vara viktigt även att informera om att läget är oförändrat) och formuleras så att det i princip kan publiceras direkt i en tidning eller tjäna som underlag för telegram i radio och TV.

Sms kan utnyttjas för kortfattade uppdateringar till journalister som bevakar händelsen.

9 Lokaler och gruppering

Lokal Myggdalen plan 1 i kommunhuset

Informationsfunktionen för extern/interninformation samt massmediegrupp.

Servicecenter

Upplyningscentral -UC

Tyresö kulturcentrum Kvarnhjulet

Presscenter och uppsamlingslokal/träffpunkt för allmänheten

Vid behov kan del av informationsfunktionen och presscenter förläggas i annan lokal.

Alternativa lokaler framgår av kommunens Krisplan

