

Utlåtande 2007:15 RI (Dnr 030-2234/2006)

Krisledningsplan och kriskommunikationsplan för Stockholms stad vid extraordinära händelser

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Krisledningsplan för Stockholms stad vid extraordinära händelser godkänns, *bilaga 1*.
2. Kriskommunikationsplan för Stockholms stad vid extraordinära händelser godkänns, *bilaga 2*.
3. Kommunstyrelsen får i uppdrag att ta fram en plan för det fortsatta arbetet som omfattar dimensionering av krisledningsorganisation samt implementering, övning och uppföljning av densamma.

Föredragande borgarrådet Kristina Axén Olin anför följande.

Ärendet

Den 1 januari 2003 trädde lagen om extraordinära händelser i fredstid för kommuner och landsting i kraft. Lagens syfte är att ge särskilda befogenheter till kommuner och landsting under extraordinära händelser och inrätta en organisation där snabba och effektiva beslutsvägar kan skapas. En ny lag trädde i kraft 1 september 2006 (Lag 2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Lagen ger ett tydligt mandat och ansvar för ett lokalpolitiskt beslutsfattande vid kriser.

Med extraordinär händelse avses sådan händelse som avviker från det normala, som innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för allvarlig störning i vissa viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser. Som exempel på händelser kan nämnas hot mot energiförsörjningen, vatten- och avloppsnät eller vägnät.

Stadens krishanteringsförmåga omfattar insatser som krävs för att staden ska kunna leda, samordna och informera om de åtgärder som vidtas för att hantera händelser som kan leda till stora påfrestningar i fredstid. Sådana händelser berör ett stort antal aktörer inom olika sektorer och på olika nivåer i samhället. För att en kris ska kunna hanteras med minsta möjliga skadeverkningar, eller om möjligt förebyggas, måste samtliga aktörer samverka över sektors- och nivågränser i syfte att vidta rätt motåtgärder. Stadens krishanteringsförmåga innehåller förebyggande moment såsom forskning och utredningsinsatser, risk- och sårbarhetsanalyser, omvärldsbevakning och omvärldsanalys samt under- rättelser om hotbilder/händelser. Förebyggande arbete handlar även om kontinuerlig kunskapsuppbyggnad för att bättre kunna hantera en kris om eller när den inträffar. Skapandet av väl fungerande nätverk mot nationell, regional och lokal nivå är viktigt för god krishanteringsförmåga.

För aktörer i ett krishanteringssystem innebär risk- och sårbarhetsanalyser en möjlighet att kontinuerligt uppdatera och bedöma förmågan att hantera risker och sårbarheter. Arbetet med risk- och sårbarhetsanalyser ska vara integrerade i ordinarie planerings- och uppföljningsprocesser. Risk- och sårbarhetsanalyser ska användas som ett kvalificerat beslutsunderlag inom krishanteringssystemet. De ska ligga till grund för en systematisk och sammanhängande process för att identifiera risker och sårbarheter för att sedan kunna rangordna dessa och väga kostnaden och effekten av eventuella förbättringsåtgärder mot värdet av det man vill skydda.

Lagen tydliggör kommunens ansvar för att den egna verksamheten fungerar i en kris. Kommunen har ansvar för att särskilda behov tillgodoses, t.ex. information till allmänheten, medierna och andra berörda aktörer. Målet är att staden har *kunskap* om risker och sårbarhet, har *planering* för att minska risker och sårbarhet och planering för att hantera konsekvenserna av en extraordinär händelse, har *förmåga* att hantera en extraordinär händelse, har *samlad* bild av risker, sårbarhet och förberedelser för krishantering samt verkar för *samordning* av all förberedande och akut krishantering i det geografiska området.

De obligatoriska uppgifterna för staden är att göra risk- och sårbarhetsanalyser, att ta det geografiska områdesansvaret, att rapportera till Länsstyrelsen och Krisberedskapsmyndigheten om hur utvecklingen fortlöper, att utbilda och öva krishantering samt resterande uppgifter för det civila försvaret (förvaring och vård av andningsskydd för allmänheten, förvaring och underhåll av räddningsmaterial för krig, underhåll och provning av aggregat för utomhusalarmering i krig).

Den 17 juni 2004 tecknades en överenskommelse mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Överenskommelsen tecknades inför ikraftträdandet av lagen. Överenskommelsen innebär att kommunerna får ekonomisk ersättning för tillkommande uppgifter med anledning av lagändringen. Stockholms stad erhåller ca 20 mnkr per år för uppbyggnadsarbetet. De nya uppgifterna och arbetet ska införas och byggas upp successivt under 2006-

2008. Krisberedskapsmyndigheten och Sveriges Kommuner och Landsting kommer under uppbyggnadsperioden att ha fortlöpande avstämning mot överenskommelsen.

Beredning

Ärendet har beretts inom stadsledningskontoret. Framtagande av krisledningsplan har skett i samverkan med Stockholms brandförsvaret, andra organ inom staden samt Länsstyrelsen, Krisberedskapsmyndigheten och SOS Alarm.

Stadsledningskontorets förslag till krisledningsplan för Stockholms stad syftar till att klargöra stadens krishanteringsförmåga, krisledningsorganisationens sammansättning, lednings- och arbetsformer, ansvarsfördelning, samverkansformer samt uppgifter. Kriskommunikationsplan är en integrerad del av krisledningsplanen och ska medverka till att krisen och kommunikationen av krisen hanteras parallellt. Planen ska medverka till att alla berörda får en aktuell och ärlig bild av händelsen och Stockholms stads hantering av densamma.

Mina synpunkter

Bärande princip för arbetet i händelse av kris är att den som har ansvaret för en verksamhet under normala förhållanden också ska ha motsvarande ansvar vid en kris- eller krigssituation. En kris ska i första hand hanteras på lägsta nivå i samverkan med andra aktörer och om så krävs kan ansvar flyttas uppåt. En verksamhets organisation och lokalisering så långt som möjligt ska överensstämma i fred, kris och krig.

Stadens beredskap ska vara god. I och med framtagandet av dessa planer och i och med de övningar som kommer att genomföras under 2007 ökar stadens möjligheter att vid händelse av kris, dels hantera krisen på ett professionellt sätt och dels kommunicera korrekt under krisen.

Bilagor

- | | |
|----------|--|
| Bilaga 1 | Krisledningsplan för Stockholms stad vid extraordinära händelser |
| Bilaga 2 | Kriskommunikationsplan för Stockholms stad vid extraordinära händelser |

Borgarrådsberedningen tillstyrker föredragande borgarrådets förslag.

Särskilt uttalande gjordes av borgarråden *Carin Jämtin* (s), *Yvonne Ruwaida* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) enligt följande.

Det är positivt att kommunstyrelsen nu fattar beslut om en krisledningsplan och kommunikationsplan för Stockholms stad. Vi hade dock önskat att kriser till följd av de klimatförändringar vi nu är inne i hade betonats på ett tydligare sätt. Det är oerhört viktigt att Stockholm är väl förberett för bl a översvämningar och i stadsplaneringen arbetar aktivt för att förebygga dessa problem som kan få mycket allvarliga konsekvenser.

Kommunstyrelsen delar borgarrådsberedningens uppfattning och föreslår kommunfullmäktige besluta följande

1. Krisledningsplan för Stockholms stad vid extraordinära händelser godkänns, *bilaga 1*.
2. Kriskommunikationsplan för Stockholms stad vid extraordinära händelser godkänns, *bilaga 2*.
3. Kommunstyrelsen får i uppdrag att ta fram en plan för det fortsatta arbetet som omfattar dimensionering av krisledningsorganisation samt implementering, övning och uppföljning av densamma.

Stockholm den 21 februari 2007

På kommunstyrelsens vägnar:
KRISTINA AXÉN OLIN

Anette Otteborn

Särskilt uttalande gjordes av *Carin Jämtin*, *Tomas Rudin*, *Roger Mogert* och *Teres Lindberg* (alla s), *Stefan Nilsson* (mp) och *Ann-Margarethe Livh* (v) med hänvisning till det särskilda uttalandet av (s), (mp) och (v) i borgarrådsberedningen.

Ersättaryttrande gjordes av *Per Ankersjö* (c) enligt följande.

Centerpartiet är positivt till att kommunstyrelsen nu fattar beslut om en krisledningsplan och kommunikationsplan för Stockholms stad. Samtidigt kan vi inte undgå att förundras över att en fungerande krisledningsplan inte har tagits fram tidigare. Den 1 januari 2003 trädde lagen om extraordinära händelser i fredstid för kommuner och landsting i kraft. I och med detta gavs särskilda befogenheter till kommuner och landsting under extraordinära händelser samt möjligheten att inrätta en organisation där snabba och effektiva beslutsvägar kunde skapas. Detta var tydligen ingenting som prioriterades under den förra mandatperioden.

Så sent som i november 2006 konstaterade Stadsrevisionen i sin rapport 2006:13 att: ”Staden saknar en ändamålsenlig krisledningsorganisation. Det finns därmed risk för att staden inte har tillräckliga förutsättningar för att möta och hantera extraordinära händelser som medför allvarliga påfrestningar för staden och dess medborgare.” Centerpartiet anser att det är särskilt besvärande att Stockholms stad, i egenskap av landets huvudstad, med den risk- och hotbild som det innebär, inte har kommit längre i sitt säkerhetsarbete.

Naturkatastrofer, både i Sverige och i andra länder, borde också ha påskyndat detta viktiga arbete. Klimatförändringarna, som även påverkar Sverige, gör att krisberedskapsfrågorna är om möjligt ännu viktigare frågor idag.

Centerpartiet hoppas att kommunstyrelsen, vid sidan av vad som här presenterats, även kommer tillse att det tas fram nya rutiner för att säkerställa att stadens krisplanering inte riskerar att återigen hamna i skymundan på det sätt som bevisligen har varit fallet.

ÄRENDET

Den 1 januari 2003 trädde lagen om extraordinära händelser i fredstid för kommuner och landsting i kraft. Lagens syfte är att ge särskilda befogenheter till kommuner och landsting under extraordinära händelser och inrätta en organisation där snabba och effektiva beslutsvägar kan skapas. En ny lag trädde i kraft 1 september 2006 (Lag 2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Lagen ger ett tydligt mandat och ansvar för ett lokalpolitiskt beslutsfattande vid kriser.

Med extraordinär händelse avses sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för allvarlig störning i vissa viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser. Som exempel på händelser kan nämnas hot mot energiförsörjningen, vatten- och avloppsnät eller vägnät.

Stadens krishanteringsförmåga omfattar insatser som krävs för att staden ska kunna leda, samordna och informera om de åtgärder som vidtas för att hantera händelser som kan leda till stora påfrestningar i fredstid. Sådana händelser berör ett stort antal aktörer inom olika sektorer och på olika nivåer i samhället. För att en kris ska kunna hanteras med minsta möjliga skadeverkningar, eller om möjligt förebyggas, måste samtliga aktörer samverka över sektors- och nivågränser i syfte att vidta rätt motåtgärder. Stadens krishanteringsförmåga innehåller förebyggande moment såsom forskning och utredningsinsatser, risk- och sårbarhetsanalyser, omvärldsbevakning och omvärldsanalys samt underättelser om hotbilder/händelser. Förebyggande arbete handlar även om kontinuerlig kunskapsuppbyggnad för att bättre kunna hantera en kris om eller när den inträffar. Skapandet av väl fungerande nätverk mot nationell, regional och lokal nivå är viktigt för god krishanteringsförmåga.

För aktörer i ett krishanteringssystem innebär risk- och sårbarhetsanalyser en möjlighet att kontinuerligt uppdatera och bedöma förmågan att hantera risker och sårbarheter. Arbetet med risk- och sårbarhetsanalyser ska vara integrerade i ordinarie planerings- och uppföljningsprocesser. Risk- och sårbarhetsanalyser ska användas som ett kvalificerat beslutsunderlag inom krishanteringssystemet. De ska ligga till grund för en systematisk och sammanhängande process för att identifiera risker och sårbarheter för att sedan kunna rangordna dessa och väga kostnaden och effekten av eventuella förbättringsåtgärder mot värdet av det man vill skydda.

Lagen tydliggör kommunens ansvar för att den egna verksamheten fungerar i en kris. Kommunen har ansvar för att särskilda behov tillgodoses, t.ex. information till allmänheten, medierna och andra berörda aktörer. Målet är att staden har *kunskap* om risker och sårbarhet, har *planering* för att minska risker och sårbarhet och planering för att hantera konsekvenserna av en extraordinär händelse, har *förmåga* att hantera en extraordinär händelse, har *samlad* bild av

risker, sårbarhet och förberedelser för krishantering samt verkar för *samordning* av all förberedande och akut krishantering i det geografiska området.

De obligatoriska uppgifterna för staden är att göra risk- och sårbarhetsanalyser, att ta det geografiska områdesansvaret, att rapportera till Länsstyrelsen och Krisberedskapsmyndigheten om hur utvecklingen fortlöper, att utbilda och öva krishantering samt resterande uppgifter för det civila försvaret (förvaring och vård av andningsskydd för allmänheten, förvaring och underhåll av räddningsmaterial för krig, underhåll och provning av aggregat för utomhusalarmering i krig).

Den 17 juni 2004 tecknades en överenskommelse mellan staten och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Överenskommelsen tecknades inför ikraftträdandet av lagen. Överenskommelsen innebär att kommunerna får ekonomisk ersättning för tillkommande uppgifter med anledning av lagändringen. Stockholms stad erhåller ca 20 mnkr per år för uppbyggnadsarbetet. De nya uppgifterna och arbetet ska införas och byggas upp successivt under 2006-2008. Krisberedskapsmyndigheten och Sveriges Kommuner och Landsting kommer under uppbyggnadsperioden att ha fortlöpande avstämning mot överenskommelsen. Följande ska stämmas av enligt överenskommelsen under treårsperioden.

Staden:

- *ska* ha en genomtänkt planering för uppbyggnaden av krishanteringsarbetet, planeringen ska innehålla uppgifter om: mål, roller och ansvar, resurser, aktiviteter, uppföljning och utvärdering
- *ska* ha en genomtänkt planering av hur den statliga ersättningen ska användas, de olika aktiviteterna ska budgeteras för höjd beredskap, funktion och samordning, planering, risk- och sårbarhetsanalyser, övningar, utbildning, geografiskt områdesansvar samt eventuella övriga frågor
- *ska* tydliggöra hur medlen fördelas till stadens nämnder och bolagsstyrelser samt hur kostnaderna särredovisas
- *ska* ha en genomtänkt planering av hur extraordinära händelser hantearas utifrån nämndernas och bolagsstyrelsernas risk- och sårbarhetsanalyser
- *ska* samordna arbetet med risk- och sårbarhetsanalyserna utifrån stadens övriga förebyggande säkerhetsarbete
- *ska* ha åtgärdsplaner med anledning av resultatet från risk- och sårbarhetsanalyserna
- *ska* ha en plan för det fortlöpande arbetet med risk- och sårbarhetsanalyser

- *ska* utifrån stadens risk- och sårbarhetsanalys göra en utvärdering av vilka konsekvenser en extraordinär händelse kan få på stadens egna verksamhet
- *ska* definiera vilka verksamheter som alltid måste upprätthållas
- *ska*, utifrån det geografiska områdesansvaret ha ett säkerhets/riskhanteringsråd
- *ska* tydliggöra formerna för samverkan med Länsstyrelsen
- *ska* ha en samlad analys av risker och sårbarhet i kommunens geografiska område som kan leda till en extraordinär händelse
- *ska* öva och utbilda inom ramen för det geografiska områdesansvaret
- *ska* ha en plan för hur information ska spridas till allmänheten, media och andra aktörer då en extraordinär händelse inträffar
- *ska* ge de förtroendevalda och anställda erforderlig utbildning för att kunna lösa sina uppgifter vid en krissituation
- *ska* ha en tydliggjord utbildningsplan avseende samhällets krishanteringssystem, den egna kommunens roll samt beslutsfattande vid extraordinära händelser
- *ska* öva krisledning kontinuerligt
- *ska* ha fastställda rutiner för rapportering till Länsstyrelsen om åtaganden för att minska risker och sårbarheter och för att förbättra krishanteringsförmågan
- *ska* ha fastställda rutiner för hur en inträffad extraordinär händelse ska rapporteras till Länsstyrelsen.

BEREDNING

Ärendet har beretts inom stadsledningskontoret. Framtagande av krisledningsplan har skett i samverkan med Stockholms brandförsvaret, andra organ inom staden samt Länsstyrelsen, Krisberedskapsmyndigheten och SOS Alarm.

Utgångspunkt för förslag till kriskommunikationsplan är stadens nya kommunikationspolicy som reglerar ansvar, roller och förhållningssätt för kriskommunikation på en övergripande nivå. Förslaget har utarbetats inom ramen för ett stadsövergripande samarbete i nära samverkan med Stockholms brandförsvaret. Arbetet har delvis löpt parallellt med revideringen av stadens kommunikationspolicy där kriskommunikation har varit ett nytt område och värdefulla synpunkter från detta arbete har tagits tillvara i föreliggande förslag.

Stadsledningskontorets tjänsteutlåtande daterat den 23 januari 2007 är i huvudsak av följande lydelse.

Bakgrund

Stockholms stad ska, utifrån gällande lagtiftning inom området, bygga upp en beredskap mot svåra kriser i fred och en förmåga att hantera en kris när den inträffar. Med en kris menas en händelse som drabbar många människor och stora delar av samhället. En kris hotar grundläggande funktioner och värden som exempelvis elförsörjning eller hälsa och frihet. För att lindra konsekvenserna av en kris måste staden, landstinget, Länsstyrelsen, centrala myndigheter, frivilliga försvarsorganisationer, trossamfund, näringslivet och regeringen agera tillsammans. Regelverk och system för stadens krisledning behöver tas fram och anpassas till rådande verklighet.

Stadens krishanteringssystem vilar på tre centrala principer; ansvarsprincipen, likhetsprincipen och närhetsprincipen. *Ansvarsprincipen* innebär att den som har ansvaret för en verksamhet under normala förhållanden också ska ha motsvarande ansvar vid en kris- eller krigssituation. En kris ska i första hand hanteras på lägsta nivå i samverkan med andra aktörer och om så krävs kan ansvar flyttas uppåt. *Likhetsprincipen* innebär att en verksamhets organisation och lokalisering så långt som möjligt ska överensstämma i fred, kris och krig. *Närhetsprincipen* innebär att kriser ska hanteras på lägsta möjliga nivå i samhället.

Den 1 januari 2003 trädde lagen om extraordinära händelser i fredstid för kommuner och landsting i kraft. Lagens syfte är att ge särskilda befogenheter till kommuner och landsting under extraordinära händelser och inrätta en organisation där snabba och effektiva beslutsvägar kan skapas. En ny lag trädde i kraft 1 september 2006 (Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. Lagen ger ett tydligt mandat och ansvar för ett lokalpolitiskt beslutsfattande vid extraordinära händelser.

De krav som ska ställas på stadens krishanteringssystem kan sammanfattas i följande mål:

- Staden har god kunskap om risker och sårbarhet som kan påverka stadens verksamhet. Konsekvenserna för den egna verksamheten har analyserats.
- Staden har en planering för hur risker och sårbarhet ska undanröjas eller minskas. Staden har också en planering för hur den ska hantera konsekvenserna av en extraordinär händelse.
- Staden har god förmåga att hantera en extraordinär händelse, d v s att vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa samhällsviktig verksamhet som måste upprättas och att ge allmänhet, medier och andra aktörer ärlig och korrekt information om händelsen.
- Staden har en samlad bild av risker, sårbarhet och förberedelser för krishanteringen inom stadens geografiska område.
- Staden verkar för samordning av all krishantering i det förberedande arbetet och i det akuta skedet som berör aktörer inom det geografiska området som man ansvarar för. Staden kan vid behov och om så bedöms lämpligt samord-

na kontakter med t ex Länsstyrelsen, centrala myndigheter och andra kommuner.

Förvaltningens förslag

Stadens säkerhetsarbete handlar om att inventera, analysera, värdera, förebygga och åtgärda oönskade händelser inom den egna organisationen och inom stadens geografiska område. Arbetet handlar även om att se till att det finns beredskap för att mildra effekterna av eventuella störningar, förluster och skador.

Säkerhetsarbetet inom staden kan delas in i internt skydd, skydd mot olyckor och planering och beredskap för extra ordinära händelser och civilt försvar. I säkerhetsarbetet går det inte att klart definiera var det ena slutar och det andra tar vid. Exempelvis är allt staden gör för att förbättra det interna skyddet till hjälp för arbetet mot skydd mot olyckor och beredskapen för extraordinära händelser.

I stadens budget för 2007 har kommunfullmäktige beslutat att göra en översyn av samtliga styrdokument inom risk- och säkerhetshanteringsområdet i syfte att skapa en bra helhet, förtydliga mål, minska antalet dokument, samordna och tydliggöra ansvarsfördelningen inom staden och gentemot samverkanspartners/myndigheter. För att åstadkomma ett framgångsrikt och effektivt säkerhetsarbete bör sammantagna lagrum inom säkerhetsområdet ses som delar i en helhet.

Till stöd för detta arbete och till stöd för föreliggande krisledningsplan och kriskommunikationsplan samt för den styrande majoritetens mål om en trygg och säker stad föreligger i särskilt ärende förslag till inrättande av ett riskhanteringsråd för staden med huvuduppdrag.

Stockholms stad är Sveriges huvudstad och dessutom landets största kommun. Båda dessa omständigheter innebär stora utmaningar när det gäller samordningen av krishanteringen och kommunikationen vid kriser.

Föreliggande krisledningsplan syftar till att klargöra stadens krishanteringsförmåga, krisledningsorganisationens sammansättning, lednings- och arbetsformer, ansvarsfördelning, samverkansformer samt uppgifter.

Föreliggande kriskommunikationsplan är en integrerad del av krisledningsplanen och ska medverka till att kris och kommunikation av kris hanteras parallellt. Vid en kris ställs stora krav på att snabbt utnyttja och samordna stadens interna och externa kommunikation via de kontaktytor som lämpar sig bäst för den aktuella krissituationen. Syftet med kriskommunikationsplanen är att den ska stödja och komplettera Stockholms stads ledningsplan för allvarliga och extraordinära händelser. Planen ska medverka till att alla berörda får en aktuell och ärlig bild av händelsen och stockholms stads hantering av densamma.

Stadsledningskontorets ledning är både förvaltningsledning och samtidigt stadens högsta ledning vilket ställer särskilda krav på en tydlig ansvars- och rollfördelning.

Det är av yttersta vikt att planerna kommuniceras och görs kända så att alla ansvariga blir varse det ansvar och den roll de spelar i stadens säkerhetsarbete. För att kunna bedöma hur framgångsrik krisledningsplanens och kriskommunikationsplanens tillämpning är måste planerna testas genom övning och följas upp. Stadsledningskontoret bör få i uppdrag att återkomma med en plan för det fortsatta arbetet som omfattar dimensionering av krisledningsorganisation, samt implementering, övning och uppföljning av densamma.

Regeringen har genom Krisberedskapsmyndigheten beslutat att under tiden 24-26 april 2007 genomföra en nationell samverkansövning för extraordinära händelser i fredstid, SAMÖ 2007. De övergripande målen för övningen är att öka deltagarnas förmåga att skapa en gemensam lägesbild och samordna kommunikationen till allmänhet, media och andra aktörer. Ett stort antal myndigheter, organisationer och företag deltar, däribland Stockholms stad.

Scenariot utgörs av allvarliga hot och händelser. SAMÖ 2007 blir en simuleringsövning där man i en konstruerad miljö övar vissa funktioner eller händelser. Vissa delar kommer att vara fältövningar med verkliga insatser. En viktig del i implementeringen av planerna under 2007 blir stadens medverkan i SAMÖ 2007 där planerna kommer att testas genom övning. Förslaget till krisledningsplan och kriskommunikationsplan utgör stadens grundbultar inför den förestående SAMÖ-övningen. .

Krisledningsplan för Stockholms stad vid extraordinära händelser

1. Inledning

Syftet med Stockholms stads krisplanläggning och krishantering är att staden ska kunna hantera extraordinära händelser och andra kriser, oavsett vilka som uppstår. En extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser.

Stockholms stad måste vara beredd på att det kan inträffa extraordinära händelser som kräver stora och samordnade insatser av staden. Estonia-katastrofen, tsunamin i Thailand, kabelbranden i nordvästra Stockholm är exempel på sådana händelser. Andra exempel är översvämningar, pandemier, långvariga elavbrott, terrorattentat, dataintrång.

Stockholms stad måste ha en generell kompetens att hantera alla typer av kriser: kriser som inträffar utomlands, men berör Stockholm, till exempel en tsunami
kriser som inträffar i Stockholms närområde, men berör Stockholm, till exempel en flygolycka på Arlanda
kriser i Stockholm, men där ansvaret inte primärt är Stockholms stads, till exempel en attack mot utländska ambassader
kriser i Stockholm där ansvaret primärt är Stockholms, till exempel översvämning.

Stockholms stad måste kunna hantera såväl kriser som inträffar plötsligt, som långsamt framväxande kriser. Exempel på en plötslig kris är en explosion i centrala Stockholm och exempel på en långsam kris kan vara stigande vattennivå i Mälaren. Stockholms stad måste vara i stånd att hantera såväl krisen som bilden av krisen.

Krisledningsplanen ska ha en generell tillämpbarhet

Extraordinära händelser inträffar sällan. Däremot uppstår ibland situationer där stadens förvaltningar eller bolag kan behöva rådgöra med Stockholms stads centrala krisledning, eller där staden behöver följa ett skeende, som kan utvecklas till en allvarlig händelse. Vid dessa situationer kan delar av krisledningsorganisationen aktiveras och delar av denna plan tillämpas.

Denna krisledningsplan är i första hand till för krishantering vid extraordinära händelser. För Stockholms stad finns det dock även behov av riktlinjer för krishantering vid allvarliga händelser och olyckor som inte är av den storleksordningen att de kan klassificeras som extraordinära.

Stockholms stads krishantering har tre lägen:

Normalläge – där kriser hanteras inom ramen för ordinarie verksamhet inom förvaltningar och bolag

Allvarlig händelse – situation som kräver centrala bedömningar och insatser. Delar av krisorganisationen aktiveras och krisledningsnämnden är informerad

Extraordinär händelse – krisledningsnämnden aktiveras

Stockholm är rikets huvudstad

I Stockholm finns Sveriges statsöverhuvud, Sveriges regering och riksdag. Här finns även en rad statliga myndigheter samt utländska ambassader och beskickningar. I Stockholm finns nationella och internationella nyhetsmedier. Detta ställer särskilda krav på Stockholms stads förmåga att vid en kris riktad mot dessa institutioner kunna stödja och samverka med dem.

Stockholm stads verksamhet

Stockholms stad bedriver en mycket omfattande verksamhet. Staden har ungefär 49 000 anställda inom stadsdelsförvaltningar, fackförvaltningar och bolag. Det är en stor utmaning för Stockholms stad att kunna samordna verksamheten.

Lagar som styr

Den 1 september 2006 trädde lagen om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap i kraft. Lagen kräver bland annat att varje kommun ska genomföra en risk- och sårbarhetsanalys samt för varje mandatperiod fastställa en plan för hur kommunen ska hantera extraordinära åtgärder. Dessutom ställs krav på utbildning och övning.

2. Mål, principer och utgångspunkter för stadens krishantering

2.1. Mål för krishantering

Trygga människors liv, säkerhet och hälsa samt lindra lidande

Förhindra eller begränsa skador på miljö och egendom

Säkerställa samhällsviktiga funktioner

Ge alla medarbetare, allmänhet, medier och andra aktörer en aktuell, rättvisande och ärlig bild av krisen och Stockholms stads hantering av krisen

Ge alla medborgare och andra aktörer så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut

Säkerställa stadens förtroende hos allmänheten om att kunna hantera krisen.

Stöd återställande av avbruten service så snabbt det går

Upprätthålla nödvändiga funktioner för ledning, samordning och information

2.2. Principer för krishantering

I samhällets system för krishantering är tre principer centrala: ansvarsprincipen, likhetsprincipen och närhetsprincipen.

Ansvarsprincip

Ansvarsprincipen innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden också har detta ansvar under en kris.

Likhetsprincip

Verksamhetens normala organisation och lokalisering ska så långt som möjligt bibehållas under en kris. Förändringar ska inte göras mer omfattande än vad som krävs med hänsyn till krisens karaktär.

Närhetsprincip

Krisens ska hanteras på lägsta möjliga nivå i samhället. Den instans som närmast berörs ska svara för ledning av de åtgärder som erfordras för att kunna hantera krisen på ett effektivt sätt. Krishantering bör endast lyftas till högre nivåer om detta krävs för en rationell prioritering av olika åtgärder eller om samordningen av insatserna av andra skäl blir ledande av att krisen hanteras på den närmast berörda nivån.

2.3. Stadens värdegemenskap

I Stockholms stads kommunikationspolicy finns fastslaget den värdegemenskap som ska präglade stadens kommunikation såväl under normala förhållanden som vid kriser. Stadens kommunikation ska vara trovärdig, tillgänglig och aktiv.

Kommunikationen blir trovärdig om den kännetecknas av att vara korrekt, aktuell och lätt att identifiera med Stockholms stad. Stadens kommunikation är lättillgänglig genom att den är öppen, tydlig och enkel. Staden ska vara aktiv i sin kommunikation genom att vara snabb och förmedla relevant kommunikation som är anpassad till olika målgrupper.

2.4. Utgångspunkter för krishantering**2.4.1. Geografiskt områdesansvar**

Den nya lagen om extraordinära händelser ställer krav på kommunerna att ta ett geografiskt områdesansvar. Detta innebär att kommunen ska verka för:
att olika aktörer i kommunen samverkar och uppnår samordning i planerings- och förberedelsearbetet
att de krishanteringsåtgärder som vidtas av olika aktörer under en sådan händelse samordnas
att informationen till allmänheten under sådana förhållanden samordnas

2.4.2. Helhetssyn

Vid en kris som drabbar Stockholms stad kan det finnas behov av att utnyttja alla de resurser som ryms inom staden. Härutöver finns frivilligorganisationer, näringsliv, forskning, expertorgan med mera att tillgå.

2.4.3. Kommunikation

Vid en kris blir stadens interna och externa kommunikation avgörande för hur väl staden lyckas bemästra krisen. Kommunikationen ska ge medborgare och andra aktö-

rer så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut. Kommunikationen ska förmedla en aktuell, rättvisande och trovärdig bild av krisen och Stockholms stads hantering av krisen.

2.4.4. Utgå från den erfarenhet och kunskap som finns i stadens förvaltningar och bolag

Inom Stockholms stads förvaltningar och bolag finns en omfattande kunskap och erfarenheter av krishantering. Dessutom finns specifika kunskaper om till exempel kulturellt betingad kommunikation och samverkan med olika trossamfund.

2.4.5. Flexibilitet och improvisation

En god planering och omfattande förberedelser är grunden för en robust krishantering. Samtidigt visar erfarenheten att förmåga till flexibilitet och improvisation är utslagsgivande.

3. Förebyggande och förberedande arbete för en extraordinär händelse

3.1. Mål

Målen med Stockholms stads krisförberedelser är:

- att det ska finnas aktuella planer på alla nivåer inom stadens förvaltningar och bolag
- att förtroendevalda och tjänstemän har utbildats och övats i krishantering
- att Stockholms stad har väl upparbetade interna och externa nätverk med såväl myndigheter som organisationer, till exempel frivilligorganisationer
- att förberedelser har gjorts för att säkerställa nödvändig infrastruktur vid kriser, till exempel IT-strukturer, telefoni, lokaler för krisledning

3.2. Förebyggande och förberedande insatser

Stockholms stads förmåga att hantera extraordinära händelser och andra kriser bygger till stor del på hur väl det förebyggande och förberedande arbetet bedrivs. Stockholms stad använder sig både av mer formaliserade instrument som mer informella dialoger och möten.

3.2.1 Risk- och sårbarhetsanalyser

Risk- och sårbarhetsanalyser ska användas som ett kvalificerat beslutsunderlag inom stadens krishanteringssystem. Stadens förvaltningar och bolag gör egna risk- och sårbarhetsanalyser. Dessa sammanställs i en samlad övergripande bedömning av Stadsledningskontoret.

Risk- och sårbarhetsanalyserna talar om vad som skulle kunna hända och vad det skulle innebära samt vilka områden inom staden som är speciellt sårbara. Risk- och sårbarhetsanalyserna ska systematiskt och integrerat relateras till planen för extraordinära händelser. Därigenom blir det möjligt att kontinuerligt revidera krisledningsplanen så att den är utformad för att på bästa möjliga sätt hantera de risker som uppmärksammas.

3.2.2. Nätverk med viktiga aktörer

Vid en extraordinär händelse har Stockholms stad ett geografiskt områdesansvar. För att kunna ta detta ansvar krävs att staden redan före krisen bygger upp en rad kontakt-tytor på olika nivåer som krisledningen kan samverka med:

Riskhanteringsråd. Rådet ska vara en rådgivande instans där skydd mot olyckor och internt skydd ses som en helhet. Rådet ska integrera trygghetsfrågor, brottsförebyggande arbete samt informationssäkerhet i sitt arbete. Närliggande kommuner, samverkanspartners, myndigheter och organisationer ska bjudas in.

Nätverk med säkerhets- och beredskapssamordnare inom stadens förvaltningar och bolag. Detta nätverk samordnas idag av Stockholms Brandförsvär. Nätverket svarar för att förutsättningarna för samverkan och samordning mellan stadens enheter är goda.

Nätverk med informatörer inom stadens förvaltningar och bolag. Nätverket ska verka för att stadens kommunikation internt och externt i största möjliga mån ska vara samordnad och konsistent och följa den inriktning som anges i Stockholms stads kris-kommunikationsplan. Idag samordnas nätverket av kommunikationsavdelningen vid stadsledningskontoret.

Nätverk med frivilligorganisationer. De frivilliga organisationerna kan stödja och underlätta stadens krishantering inom en rad områden, alltifrån radiosamband, till transporter och förplägnad. Stockholms Brandförsvär ansvarar idag för kontakterna med frivilligorganisationerna genom Frivilligrådet. Stockholms stad har möjligheter att mer specifikt knyta frivilligorganisationerna till stadens krisledningsorganisation genom att initiera bildande av Frivilliga resursgrupper.

Nätverk med Länsstyrelsen i Stockholms län. Länsstyrelsen har ett geografiskt områ-desansvar för Stockholms län. Stockholms stad ska vid en extraordinär händelse rap-portera till Länsstyrelsen om händelseutveckling, aktuellt läge samt planerade och vidtagna åtgärder. Stockholms stad bör ha kontakter med statliga myndigheter och bolag som kan komma att få en central roll beroende på krisens karaktär, till exempel Krisberedskapsmyndigheten, Statens räddningsverk, Statens Smittskyddsinstitut.

Nätverk med Sveriges regering och riksdag samt Sveriges kungahus. Kungahuset, Sveriges regering och riksdag är alla belägna inom Stockholms stad. Regelbundna kontakter med dessa institutioner är betydelsefulla för att staden ska kunna stödja och samverka med dem vid en extraordinär händelse.

Nätverk med grannkommuner. Lagen om extraordinära händelser ger kommuner och landsting möjligheter att lämna bistånd vid kriser. Stockholms stad bör i det förebyg-gande arbetet samråda med grannkommunerna om formerna för stöd och samverkan vid kriser.

Nätverk för tunnelsäkerhet. Sedan en lång tid tillbaka finns en tunnelsäkerhetsgrupp vars syfte är att stärka säkerheten i Stockholms tunnlar och kulvertar. Gruppen är ett

exempel på privat-offentlig samverkan och Stockholms stad är representerad med flera förvaltningar och bolag.

Nätverk vid översvämning av Mälaren. Nätverkets syfte är att förebygga och hantera allvarliga översvämningar i Mälardalen. I nätverket ingår en rad myndigheter, vattenregleringsföretag med flera.

3.2.3. Riktlinjer och policies för särskilda områden

Stockholms stad har en särskilt informationssäkerhetspolicy. Det finns särskilda riktlinjer för skydd av stadens verksamhet och det interna säkerhetsarbetet, liksom säkerhetsskydd. För stadens interna och externa kommunikation finns en kommunikationspolicy och det finns även en försäkringspolicy.

3.2.4. Utbildning och övning

Stockholms stad ska ge förtroendevalda och anställd personal den utbildning och övning som behövs för att de ska kunna lösa sina uppgifter vid extraordinära händelser i fredstid. I början av varje ny mandatperiod ska särskild utbildning genomföras för förtroendevalda och varje år ska grupper av förtroendevalda och anställda övas.

3.2.5. Omvärldsbevakning och omvärldsanalys

Stockholms stad bedriver en kontinuerlig verksamhet som har till uppgift att bedöma potentiella risker och hot mot Stockholms stad. Rapporteringen sker i första hand till stadens risk- och säkerhetssamordnare, som bedömer behovet av åtgärder.

4. Organisation och ansvar vid en extraordinär händelse

4.1. Höjd beredskap

Denna plan gäller vid extraordinära händelser i fredstid. Om säkerhetsläget förändras ska insatserna efter planen anpassas och kompletteras så att den också kan vara kommunens plan för höjd beredskap.

4.2. Larm

Det ska alltid vara möjligt att larma Stockholms stads ansvariga för krishantering vid extraordinära händelser och andra kriser. Inom Stockholms stad ska finnas en grupp med ansvar för att larma krisledningsorganisationen. I denna grupp – larmgruppen - ingår stadens risk- och säkerhetssamordnare, biträdande stadsdirektörer samt jourhavande brandchef.

Vid larm om en händelse som kan vara extraordinär kontaktar larmgruppen stadsdirektören samt eventuellt andra tänkbara personer såsom informationsdirektören eller förvaltnings-/bolagsdirektör för överläggning.

4.3. Beslut om aktivering av krisledningsorganisationen

Stadsdirektören eller annan person i larmgruppen kontaktar krisledningsnämndens ordförande. Ordförande fattar beslut om hela eller delar av krisledningsorganisationen ska kallas in.

4.4. Inkallning av krisledningsorganisationen

Krisledningsorganisationen kallas in efter larmgruppens rekommendationer. Inkallning sker efter larmlistor på krisledningsorganisationens medlemmar. Efter larm ska krisledningsorganisationen samlas snarast möjligt i Stadshuset, på särskilt anordnad plats. Krisledningsorganisationen ska kunna verka inom 1 timme efter beslut om inkallning.

Krisledningsnämndens ordförande bör vid behov utnyttja sin lagliga möjlighet att fatta beslut i ärenden som är så brådskande att nämndens avgörande inte kan avvaktas.

Krisledningsnämndens ordförande kan, tillsammans med stadsdirektören, vid mindre eller avgränsad händelse besluta att hantera händelsen utan att inkalla krisledningsnämnden. Stadsdirektören kan vidta åtgärder för att bemöta och hantera händelsen tillsammans med berörda förvaltnings/bolagschefer.

4.4.1. Uppehållsplats och teknisk utrustning

Stadshuset är ordinarie uppehållsplats för stadens krisledningsorganisation.

Den tekniska utrustningen består av:

tryggad elförsörjning genom reservkraft

fast telefoni

data- och radiokommunikation

katastroftelefoni

internt separat nät för datakommunikation

RAKEL, gemensamt radiokommunikations system för skydds- och säkerhetsmyndigheter

Krisledningsorganisationen ska även ha möjlighet att utnyttja en skyddad ledningsplats inom staden, samt en alternativ plats om krisledningen inte kan ske inom Stockholms stads fysiska gränser.

4.5 Stadens krisledningsorganisation

Stadens krisledningsorganisation och beslutsfunktioner består av krisledningsnämnden som fattar strategiska beslut vid en extraordinär händelse, samordningsgruppen samordnar insatser, åtgärder och resurser och krisledningsstaben är verkställande ledning och bearbetar och analyserar uppgifter om händelsen.

4.5.1. Krisledningsnämnden

Kommunstyrelsen utgör stadens krisledningsnämnd och träder i funktion vid en extraordinär händelse. Krisledningsnämndens arbete styrs av ett särskilt reglemente för nämnden.

Krisledningsnämnden fattar strategiska beslut om hur Stockholms stad ska agera under den extraordinära händelsen. Hit hör beslut om hur krisledningsorganisationen ska arbeta, inriktning av verksamheten, tilldelning och omfördelning av resurser samt insatser i stort.

Krisledningsnämnden får fatta beslut om att överta hela eller delar av verksamhetsområden från övriga nämnder och styrelser i staden i den utsträckning som är nödvändig med hänsyn till den extraordinära händelsens art och omfattning.

Krisledningsnämnden kan bland annat besluta om

- Prioritering av kommunala verksamheter
- Omfördelning av personal mellan kommunala verksamheter
- Flyttning av verksamhet, till exempel patienter i dygnet runt-vård
- Stängning av kommunala verksamheter
- Information till allmänheten
- Utse talespersoner för Stockholms stad
- Begäran om bistånd från annan kommun
- Fördelning av reservkraft
- Anspråktagande av reservsystem

4.5.2. Krisledningsstab

Stadsdirektören och jourhavande brandchef är verkställande och beredande ledning. Risk- och säkerhetssamordnaren är stabschef och leder och fördelar arbetet i krisledningsstaben genom att ange inriktning och mål. Stabschefen anpassar stabens sammansättning utifrån rådande situation och uppdrag från stadsdirektören och jourhavande brandchefen.

Krisledningsstaben består, förutom av stabsledningen, också av fyra grundsektioner:

- analyssektion
- informationssektion
- planeringssektion
- administrativ sektion

Beroende på händelsens art och omfattning kan också inrättas expertsektion.

Analyssektionens uppgift är framför allt att:

- bearbeta och analysera uppgifter om händelsen
- ta fram långsiktiga konsekvensanalyser
- analysera alternativ utveckling av situationen
- utvärdera pågående insatser

Informationssektionens uppgift regleras i kriskommunikationsplanen

Planeringssektionens uppgift är framför allt att:

- samla in uppgifter om händelsen
- identifiera och planera samordningsbehovet
- planera åtgärder för att ta det geografiska områdesansvaret
- ge länsstyrelsen lägesrapporter och information om händelseutvecklingen, tillståndet och den förväntade utvecklingen samt om vidtagna och planerade åtgärder
- planera och ge förslag på inriktning av insatser och åtgärder
- bevaka att arbetet stämmer överens med gällande lagstiftning
- göra analyser av kostnader

planera och organisera bemanning och avlösning i staben

Administrativa sektionens uppgift är framför allt att:

ansvara för diarietföring

serva den tekniska utrustningen och sambandssystemen

ställa i ordning arbetsplatser

svara för mat, dryck, logi med mera

ansvara för inpassering till krisledningen

4.5.3. Samordningsgruppen

Sammansättningen av samordningsgruppen anpassas efter händelsens omfattning och art. Den består av ett antal fasta medlemmar som utgör stommen och som snabbt kan sätta igång krishantering. Beroende på situation utökas gruppen med representanter för berörda förvaltningar, kommunala bolag, myndigheter, företag, organisationer med flera.

Samordningsgruppen leds av stadsdirektören, eller biträdande stadsdirektör/ risk- och säkerhetssamordnare på stadsdirektörens uppdrag.

Samordning sker genom direktiv i den egna organisationen och genom samverkan med andra organisationer. Uppgifter som ska samordnas inhämtas från respektive organisationen.

Medlemmarna i samordningsgruppen kan representera:

Stadsledningskontoret

Berörda stadsdelsförvaltningar

Socialjouren

Brandförsvaret

Miljöförvaltningen

Trafikkontoret

Utrednings- och statistikkontoret

Stockholm Vatten

Stokab

S:t Erik Försäkring

Fortum

Telia

Tele2

Polis

Landsting REK

SL

Connex

Försvarsmakten

Frivilligorganisationernas samarbetskommitté

Länsstyrelsen

I samordningsgruppens uppgifter ingår framför allt att:

samordna insatser, åtgärder och resurser

fördela och prioritera i samråd
samordna informationen till allmänhet, medier och andra aktörer
upprätta samband mellan gruppmedlemmarna
utbyta lägesrapporter
delge varandra bedömningar och beslut

5. Arbetet efter en extraordinär händelse och återgång till ordinarie verksamhet

När den verksamhet som är föranledd av den extraordinära händelsen inte längre behövs beslutar kommunstyrelsen att verksamheten ska upphöra. När styrelsen fattar ett sådant beslut återgår de verksamhetsområden som krisledningsnämnden har övertagit till ordinarie nämnd eller styrelse. Ett sådant beslut om att krisledningsnämndens verksamhet ska upphöra fattas av kommunstyrelsen.

Vid avveckling av krisledningsorganisationen ska särskilt uppmärksammas att de behov av insatser och uppföljning som behövs överförs till ordinarie verksamhet inom förvaltningar och bolag.

Varje extraordinär händelse ska omfattas av en utvärdering. Utvärderingen ska bland annat omfatta stadens agerande under händelseförloppet. Samordningen inom staden samt med externa aktörer ska uppmärksammas, liksom informationen till allmänheten. Utvärderingen ska innehålla förslag till revidering av gällande plan för extraordinära händelser och förslag till åtgärder inom förvaltningar och bolag.

5.1. Revidering

Personnamn och kontaktuppgifter ska alltid vara aktuella. Planen ska granskas varje år och i samband med varje större organisatorisk förändring. Ansvar för att revidering sker är risk- och säkerhetssamordnaren vid Stadsledningskontoret.

Kriskommunikationsplan för stockholms stad vid extraordinära händelser

Ledning och samordning

Denna kriskommunikationsplan ska användas när Stockholms stad drabbas av en extraordinär händelse som kräver att staden aktiverar sin centrala krisledningsorganisation.

Planen ska...

Krisen och kommunikationen av krisen måste hanteras parallellt. Planen ska medverka till att alla berörda får en aktuell och ärlig bild av händelsen och Stockholms stads hantering av densamma. Planen utgår ifrån Stockholms stads kommunikationspolicy och är i första hand ett instrument för det aktiva kriskommunikationsarbetet inom informationsfunktionen i krisledningsstaben.

Planen anger...

Planen anger hur samordning och samverkan ska ske internt inom Stockholms stad när det gäller kriskommunikation. Den beskriver också hur kriskommunikation ska bedrivas externt. Med intern information menas information som enbart riktar sig till stadens medarbetare. Med extern information menas information som riktar sig till personer, organisationer, myndigheter, medier med flera som finns utanför stadens organisation.

Informationsdirektören ansvarar för att planen är aktuell, att den övas och att berörda får utbildning.

Planen omfattar inte...

Planen gäller stadsledningens, förvaltningarnas och bolagens information *utom* den räddningstjänstrelaterade. Planen omfattar inte heller information till offer och anhöriga, telefonisystem eller växelfunktion.

Övergripande mål

De övergripande målen för Stockholms stads kriskommunikation är:

att ge alla medarbetare, medborgare, och andra aktörer en aktuell, rättvisande och ärlig bild av krisen och Stockholms stads hantering av krisen.

att ge alla medborgare och andra aktörer så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut.

Övergripande riktlinjer

Krisen och kommunikationen av krisen måste hanteras parallellt. Det är viktigt att vi agerar *snabbt* och *kraftfullt* och ger god information om hur Stockholms stad uppfattar situationen, vilka bedömningar som görs och vilka åtgärder som sätts in. Stockholms stad ska agera *proaktivt* och sträva efter dialog med alla som är berörda.

Informationen ska prioriteras och lämnas utan dröjsmål samt *regelbundet*. Det är bättre att tala om att man saknar heltäckande information än att inte kommunicera alls.

Samordning och uppdatering inom Stockholms stad har hög prioritet. Strävan ska vara att informationen som lämnas är *entydig* och *korrekt*.

Webbplatsen www.stockholm.se och medierna är våra prioriterade externa kontakt-
tytor. Mediekontakter har högsta prioritet.

Intranätet och webbplatsen www.stockholm.se är våra prioriterade kanaler för att nå stadens medarbetare.

Informationen ska även samordnas mellan staden och externa aktörer, till exempel samverkande myndigheter som polis, landstinget och länsstyrelsen för att tydliggöra roller och samordna budskap.

Budskapen ska i tur och ordning behandla följande; människors och djurs liv och hälsa, egendom, miljö, samt konsekvenser för Stockholms stad, till exempel ekonomi, bemanning, försäkringar och materiella värden.

Budskapen från Stockholms stad ska ha en professionell utformning, vara lättbegripliga och upprepas. Budskapen ska kännetecknas av:

- ett språk som mottagaren förstår. Överväg översättning till andra språk än svenska och anpassning efter mottagare med funktionshinder.
- begrepp och termer som har en mening i vardagen, undvik komplicerade facktermer.
- ett språk som tar hänsyn till mottagarnas psykologiska tillstånd.

Framgångsrik kriskommunikation förutsätter att informationsverksamheten har förmåga till flexibilitet, kreativitet och improvisation. Omvärldens bild av krisen ska följas kontinuerligt, främst bilden av krisen i medierna och medarbetarnas uppfattningar.

Stadens kriskommunikation följer det som är reglerat i lag.

Medarbetare

Stockholms stads intranät, stadens webbplats www.stockholm.se samt närmaste chef ska vara de viktigaste informationskällorna om krisens utveckling. Eftersom inte alla medarbetare har tillgång till intranätet som också kan vara svårt att komma åt vid en kris är även stadens webbplats www.stockholm.se en prioriterad kanal för information till stadens medarbetare. Om IT-systemen slås ut ska den personliga informationen öka, samtidigt som medarbetarna uppmanas att följa utvecklingen via medierna.

Informationsansvar följer med verksamhetsansvar och vid en kris är det särskilt viktigt att prioritera personliga möten med sina medarbetare. Varje medarbetare har också ett ansvar för att själv söka den information som behövs för att fullgöra sitt uppdrag.

Det är mycket viktigt att snabbt och kontinuerligt informera stadens medarbetare. Medarbetare inom Stockholms stad har rätt att få en aktuell, rättvisande och ärlig information om händelser inom den egna arbetsplatsen. Välinformerade medarbetare mår bättre och kan ge bättre svar till medier eller allmänhet om de tar kontakt. Medarbetarna har dessutom möjlighet att förmedla stadens information till personer de möter i sin vardag, till exempel brukare av stadens tjänster men även familj, vänner, grannar, etc.

Stockholms stads medarbetare har tillsammans en stor kontaktyta. Medarbetarna har därmed möjlighet att återföra viktig information till krisledningen om rykten, om stämningar, aktuellt kunskapsläge, behov av information med mera.

Många av medarbetarna har dessutom i sitt arbete ansvar för andra människor, till exempel personal på förskolor och äldreboende. För att de ska kunna fatta rätt beslut krävs att de har tillgång till aktuell och korrekt information direkt från sin arbetsgivare Stockholms stad.

Målet är att medarbetare inom Stockholms stad ska ha en aktuell, rättvisande och ärlig information om krisen, och tillgång till information om:

krisens utveckling.

krisens påverkan på staden.

konsekvenser för den egna arbetssituationen.

Stockholms stads agerande.

var man kan hämta mer information.

var man kan lämna viktiga upplysningar om krisen.

Checklista medarbetare

Intranätet och webbplatsen stockholm.se ska fortlöpande uppdateras med information som specifikt gäller medarbetare inom Stockholms stad.

Medarbetare ska uppmanas meddela sina chefer händelser i omvärlden och uppfattningar om Stockholms stads hantering av krisen.

Medierelationer

Medierna är mycket viktiga under det akuta skedet av en kris. Medierna larmar om händelser, förmedlar bilder av krishantering, illustrerar, intervjuar och granskar. Medierna har också en mycket viktig roll som förmedlare av Stockholms stads information, aktiviteter och beslut.

Kommunikation med medier har högsta prioritet. Det gynnar allmänheten och det gynnar den egna krishantering. Krisen och kommunikationen av krisen måste hanteras parallellt. Vid en allvarlig händelse är det sannolikt att kontakterna med medierna sträcker sig från lokala nyhetstidningar till internationella medier och nyhetsbyråer. Det innebär att det finns stora variationer i mediernas uppdrag, läsekretsar, bakgrundskunskaper och journalistiska värderingar.

Målet med stadens medierelationer vid en kris är att medierna ska ha en så aktuell och uppdaterad information om Stockholms stads involvering i krisen som möjligt.

Informationsfunktionen har följande huvuduppgifter i sina mediekontakter:

- att underlätta mediernas arbete.
- att förmedla Stockholms stads syn på krisen och stadens hantering av den.
- att ge råd och stöd till krisledningen i mediefrågor.
- att ge en rättvisande och ärlig bild av krisen.
- att uppmärksamma medierna på nyheter i krishantering.
- att följa upp och analysera innehållet i medierna.

Checklista medierelationer

- Medverka till att krisledningen utser talesperson för Stockholms stad samt ersättare.
- Ge underlag och stöd till de personer som ska intervjuas.
- Meddela ansvarig för telefoni/växeln var mediernas samtal ska kopplas.
- Utför ett första meddelande om stadens bedömning av händelsen samt initiala åtgärder från stadens sida, samt om var och när ytterligare information finns att hämta.
- Förbered distribution av information till medierna via särskilda medielistor och/eller företag som svarar för distribution.
- Ha beredskap att alltid kunna svara på frågor om krisens förlopp, om stadens bedömningar och beslut, och om samverkan med andra myndigheter.
- Överväg om en särskild mediepanel ska inrättas som svarar på journalisternas frågor och ger service till journalister och fotografer.
- Överväg om tolkar ska kallas in.
- Förbered och vid behov arrangera presskonferenser.

Bevaka mediernas nyhetsförmedling. Bevakningen ska ske kontinuerligt och omfatta såväl tryckta medier, radio och TV som nyhetsförmedling på Internet.

- Är bilden korrekt?
- Finns det faktafel?
- Förmedlar medierna rykten eller desinformation?
- Finns det tendenser i medieinnehållet?
- Finns det ny information?
- Vilka aktörer uppträder?

- Vilka uttalanden görs?
- Hur framställs Stockholms stad?

Gör regelbundna mediesammanställningar.

Kontakta medier som förmedlat felaktig eller missvisande information.

När så är lämpligt ge förslag på krishantering i staden som är möjlig för medierna att bevaka.

Stockholms stad som förmedlande länk *mellan* medier och offer och anhöriga

Om Stockholms stad blir involverade i att ta hand om offer och anhöriga, till exempel genom att upplåta idrottshallar för tillfälligt boende, krävs att stadens chefer och övriga medarbetare blir medvetna om offrens och de anhörigas utsatta position och mediernas önskan om intervjuer.

Medierna vill förmedla personliga vittnesbönder och kommentarer till händelsen. De svårast skadade står under medicinsk tillsyn och informationsförmedling är i det fallet landstingets ansvar.

Medierna kommer med all säkerhet även att söka information inom Stockholms stad. Man kan vilja besöka den arbetsmiljö där olyckan skedde, eller intervjua arbetskamrater, närmaste chef, ansvarig politiker osv. Att hantera dessa förfrågningar under ett akut skede är en viktig och svår uppgift. Det är en balansgång mellan att tillfredsställa mediernas behov av att förmedla nyheten om händelsen och att respektera individers integritet och förhindra att psykologiska trauman uppstår eller förvärras.

Informationsfunktionens uppgift är att ge råd och stöd till stadens verksamheter hur de ska hantera dessa frågor.

Allmänhet

Allmänhetens förutsätter att kommuner och myndigheter kommunicerar före, under och efter en kris. Bristande kommunikation kan förvärra krisen och medverka till att minska medborgarnas förtroende.

Allmänheten har rätt att få ta del av stadens egen version av vad som hänt samt stadens agerande. Detta kommer till stor del att förmedlas via medierna, men Stockholms stad har ett ansvar för att också erbjuda information direkt till allmänheten till exempel genom stadens medarbetare och på stadens webbplats www.stockholm.se.

Målet är att ge alla medborgare och andra intressenter en aktuell, rättvisande och ärlig bild av krisen och Stockholms stads hantering av krisen, samt så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut.

Förutom att förmedla generell information till allmänheten, måste Stockholms stad också rikta speciell information till avgränsade grupper. Vilka dessa grupper är beror på vilken typ av allvarlig händelse som drabbat Stockholm. Några exempel på grupper är:

boende i Stockholm eller besökare
pendlare in till Stockholm för arbete
icke svensktalande
funktionshindrade
fastighetsägare
småbarnsföräldrar

Informationsfunktionens uppgift är att medverka till att ge de som är berörda av krisen aktuell och så målgruppsanpassad information som det är möjligt, via de prioriterade och mest lämpade kanalerna.

Checklista allmänhet

Ge underlag till ansvarig för telefoni/växeln. Bestäm i samråd med andra myndigheter vilka frågor telefoni/växeln ska svara på.
Förmedla frågor och svar på webbplatsen www.stockholm.se, på intranätet, vid presskonferenser m.m.
Överväg annonsering.

Multikulturell kommunikation

Stockholm är en multikulturell stad. Här finns alltid personer med olika kulturella bakgrunder, personer med begränsad kunskap om det svenska samhället och personer med bristande kunskaper i det svenska språket.

Detta medför att Stockholms stad måste göra särskilda ansträngningar för att ge den nödvändiga bakgrunden och utforma budskapen på ett sådant sätt att olika kulturella grupperingar har möjlighet att tillgodogöra sig informationen. Beroende på krisens karaktär och fysiska placering kan den multikulturella dimensionen bli mer eller mindre framträdande.

Informationsfunktionen uppgift är att bevaka att den multikulturella aspekten beaktas i kommunikationen, samt att medverka till att information får en tillfredsställande och lättillgänglig utformning.

Checklista multikulturell kommunikation

Tänk på behovet av anpassning till olika kulturer och språk när informationsåtgärder planeras, till exempel information på www.stockholm.se.
Utnyttja lokala nätverk och upparbetade kontakter inom staden, till exempel stadsdelarnas kontaktytor på olika nivåer.
Ta kontakt med organisationer och nyckelpersoner som kan verka som förmedlare av information.
Förmedla information via stadsdelsnämndernas webbplatser.
Tag kontakt med medborgarkontor för förmedling av information.
Länka till olika kulturers och religiösa samfunds webbplatser.
Ta kontakt med särskilda medier för förmedling av multikulturell information.

Samordning Inom Stockholms stad

Det är viktigt att sträva efter att alla enheter inom staden presenterar samma analys och samma budskap till allmänhet, medarbetare, medier med flera. När Stockholms stad har aktiverat sin krisledningsnämnd har den möjlighet att i högre grad än tidigare bestämma utformningen av den externa informationen. Detta underlättar för staden att ge samstämmiga budskap.

Målet är att alla verksamheter inom Stockholms stad så långt som det är möjligt ska ha en samstämd bild av krisen, Stockholms stads hantering av krisen samt konsekvenser för medarbetarna.

Det är informationsfunktionens uppgift att i så hög grad som möjligt samordna de budskap som Stockholms stad förmedlar genom att:
informera om centrala beslut som Stockholms stad fattar med anledning av händelseutvecklingen.

samordna och förmedla samstämmiga budskap.

via de stadsövergripande kanalerna, intranätet och webbplatsen www.stockholm.se meddela stadens verksamheter svaren på de vanligaste frågorna.

samordna presskonferenser och förse ansvarig för presskonferensen med nödvändig bakgrundsinformation.

ge stadens verksamheter i uppgift att följa upp de lokala medieinslag som förekommer och rapportera till centrala krisledningen om allvarliga missuppfattningar förekommer i rapporteringen.

kontinuerligt följa vad som publiceras på stadens webbplatser. Uppdatera ansvariga vid behov samt korrigera eventuella felaktigheter.

Checklista samordning inom Stockholms stad

Etablera kontakter med informatörerna hos berörda verksamheter under krisen.

Diskutera informationsbehov och möjliga åtgärder.

Diskutera fortlöpande formulering av centrala budskap.

Utbyt information om planerade och genomförda informationsaktiviteter.

Diskutera samordning av presskonferenser och pressmeddelanden.

Länka de berörda verksamheternas krisinformation till webbplatsen www.stockholm.se

Samordning med externa aktörer

Målet är att kommunikationen av krisen så långt det är möjligt ska samordnas med berörda externa aktörer, så att bilden av Stockholms stads samverkan med externa aktörer får en korrekt, relevant, samstämmig och snabb presentation för medier och allmänhet.

1. Myndigheter och andra offentliga aktörer

Det är viktigt att staden samverkar med berörda myndigheter och andra offentliga aktörer till exempel polis och landsting om hur ansvaret för kommunikationen ska fördelas mellan parterna. Det kan bli aktuellt att samverka med nationella och internationella organisationer som Stockholm stad tidigare inte samverkat med i krissammanhang.

Det är informationsfunktionens uppgift att samråda med informations-ansvariga hos myndigheter och andra offentliga aktörer kring hur samordningen av informations-verksamheten ska gå till.

Checklista myndigheter och andra offentliga aktörer

Etablera kontakter med informatörerna hos centrala myndigheter och andra offentliga aktörer under krisen.

Diskutera informationsbehov och möjliga gemensamma åtgärder.

Diskutera fortlöpande formulering av centrala budskap.

Utbyt information om planerade och genomförda informationsaktiviteter.

Diskutera samordning av presskonferenser och pressmeddelanden.

Länka de berörda aktörernas krisinformation till webbplatsen www.stockholm.se.

Förmedla urval av de berörda aktörernas information till stadens medarbetare.

Rätt samtal till rätt myndighet

Många av dem som behöver hjälp vet inte vart de ska vända sig. Om inte staden aktivt försöker underlätta för alla att komma i kontakt med ansvarig aktör uppstår med stor sannolikhet överbelastningar och blockeringar i telefontrafiken.

Informationsfunktionen ska verka för att underlätta informationsflödena genom att:
fortlöpande ge ansvarig för telefoni/växeln uppgifter om Stockholms stads och andra myndigheters roller och ansvar.

informera via webbplatsen vart hjälpsökande ska vända sig.

skapa länkar på webbplatsen till myndigheter och andra aktörer.

informera medierna om ansvar och roller inom Stockholms stad.

2. Organisationer

En allvarlig händelse kommer att generera stora informationsbehov hos vitt skilda organisationer. En händelse kan till exempel beröra frivilligorganisationer och religiösa samfund. Många av dessa organisationer har väl utvecklade system för att nå sina medlemmar med information. För Stockholms stad kan det vara värdefullt att få hjälp med informationsspridningen via dessa organisationer.

I det löpande informationsarbetet under det akuta skedet av en kris bör krisledningen kontinuerligt tänka i termer av specifika informationsbehov hos specifika målgrupper och hur kommunen kan nå dessa med hjälp av organisationernas egna informations-strukturer.

Det är informationsfunktionens uppgift att samråda med informations-ansvariga eller motsvarande hos berörda organisationer kring hur samordningen av informationsverksamheten ska gå till.

Checklista organisationer

Identifiera aktörer som kan behöva specifik information.

Ta kontakt med aktuell organisation och diskutera förutsättningar och former för informationsutbyte.

Följ upp hur Stockholms stad och krisen presenteras av organisationen och hur informationen förmedlas.

3. Näringslivet

En allvarlig händelse i Stockholms stad kommer sannolikt att beröra och påverka näringslivet i staden. De kommer att ha ett stort behov av aktuell information om krisen, både till sina medarbetare och till sina nätverk och leverantörer. Dessa aktörer är viktiga i rollen som vidareförmedlare av aktuell krisinformation och ska också ses som en potentiell resurs i den operativa krishanteringen.

Det är informationsfunktionens uppgift att samråda med informations-ansvariga eller motsvarande hos berörda aktörer kring hur samordningen av informationsverksamheten ska gå till.

Kriskommunikation vid händelse utomlands

En extraordinär händelse utomlands där stadens medarbetare eller invånare är inblandade ställer höga krav på samordning såväl inom stadens organisation som med externa aktörer.

Samordning *inom* Stockholms stad vid händelse utomlands

Målet är att alla verksamheter *inom* Stockholms stad så långt som det är möjligt ska ha en samstämd bild av krisen, samt Stockholms stads ansvar och roll för de medarbetare och/eller invånare som drabbats.

Det är informationsfunktionens uppgift att i så hög grad som möjligt samordna de budskap som Stockholms stad förmedlar genom att:
informera om centrala beslut som Stockholms stad fattar med anledning av händelseutvecklingen.

samordna och förmedla samstämmiga budskap.

via de stadsövergripande kanalerna, intranätet och webbplatsen www.stockholm.se meddela stadens verksamheter svaren på de vanligaste frågorna.

samordna presskonferenser och förse ansvarig för presskonferensen med nödvändig bakgrundsinformation.

ge stadens verksamheter i uppgift att följa upp de lokala medieinslag som förekommer och rapportera till centrala krisledningen om allvarliga missuppfattningar förekommer i rapporteringen.

kontinuerligt följa vad som publiceras på stadens webbplatser. Uppdatera ansvariga vid behov samt korrigera eventuella felaktigheter.

Checklista samordning inom Stockholms stad

Etablera kontakter med informatörerna hos verksamheter som har medarbetare eller invånare som berörs av krisen.

Diskutera informationsbehov och möjliga åtgärder.

Diskutera fortlöpande formulering av centrala budskap.

Utbyt information om planerade och genomförda informationsaktiviteter.

Diskutera samordning av presskonferenser och pressmeddelanden.

Länka de berörda verksamheternas krisinformation till webbplatsen

Samordning med *externa aktörer* vid händelse utomlands

Det är viktigt att staden samverkar med berörda myndigheter och andra offentliga aktörer till exempel regeringen (främst utrikesdepartementet), polis och landsting om hur ansvaret för kommunikationen ska fördelas mellan parterna. Det kan bli aktuellt att samverka med nationella och internationella organisationer som Stockholm stad tidigare inte samverkat med i krissammanhang.

Målet är att kommunikationen av krisen så långt som det är möjligt ska samordnas med berörda externa aktörer, så att bilden av Stockholms stads samverkan med externa aktörer får en korrekt, relevant, samstämmig och snabb presentation för medier och allmänhet.

Det är informationsfunktionens uppgift att samråda med informations-ansvariga hos myndigheter och andra offentliga aktörer kring hur samordningen av informations-verksamheten ska gå till.

Checklista myndigheter och andra offentliga aktörer

Etablera kontakter med informatörerna hos centrala myndigheter och andra offentliga aktörer under krisen.

Diskutera informationsbehov och tydliggör ansvar och roller.

Diskutera fortlöpande formulering av centrala budskap.

Utbyt information om planerade och genomförda informationsaktiviteter.

Diskutera samordning av presskonferenser och pressmeddelanden.

Länka de berörda aktörernas krisinformation till webbplatsen www.stockholm.se.

Förmedla urval av de berörda aktörernas information till stadens medarbetare.

Rätt samtal till rätt myndighet

Många av dem som behöver hjälp vet inte vart de ska vända sig. Om inte staden aktivt försöker underlätta för alla att komma i kontakt med ansvarig aktör, uppstår med stor sannolikhet överbelastningar och blockeringar i telefontrafiken.

Informationsfunktionen ska verka för att underlätta informationsflödena genom att: fortlöpande ge ansvarig för växeln/telefoni uppgifter om Stockholms stads och andra myndigheters roller och ansvar.

informera via webbplatsen vart hjälpsökande ska vända sig.

skapa länkar på webbplatsen till myndigheter och andra aktörer.

informera medierna om ansvar och roller inom Stockholms stad.