

Bilaga 2

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 kontaktytor. 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.

Utforma 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 vittnesbörder 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 individens 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 grupperingar 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 informationsverksamheten 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 interna 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 informationsverksamheten 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.