

# Riktlinjer för information vid kris

2015



tyresö kommun



## Innehållsförteckning

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

Fastställd  
2015-03-30



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
- Kommunera 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 – ha fokus på Tyresöborna
- 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.

För att bemöta kommuninvånarna med snabb information startar Servicecenter upp en köfunktion kopplat till kommunens växel där ett stormmeddelande kan läsas upp samt en vidarekoppling till ett flexibelt antal tjänstemän, beroenden på belastning, som svarar på frågor.

Bemanning och resurser framgår av upprättade personallistor.

### 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.

#### Aktivering av Informationsfunktionen vid kris

Meddela berörda myndigheter, samarbetspartners, media med flera att informationsfunktionen aktiverats.

Uppge plats , telefon-, faxnummer samt e-postadress.

## Uppgifter för informationsfunktionen

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

## 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/uppsamlingslokal
- intranät
- egen personal som når stora grupper t.ex. lärare, förskolepersonal, hemtjänst m.fl.
- annonser
- befintliga nätverk t.ex. Frivilliga resursgruppen och föreningar
- informationsblad/flygblad
- högtalarbil
- VMA-meddelande
- sociala medier
- digitala nyhetsbrev
- digitala informationsskärmar
- 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 (kommunikationsenhetens personal) och vår webbleverantör Meridium, [www.meridium.se](http://www.meridium.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.

### Åtgärder om tyreso.se överbelastas

#### Plan A – arbeta i Episerver

##### *Plan A – alternativ 1*

Startsidan på Tyreso.se skalas av på bilder och moduler för att minska belastningen på servern vid många besök.

Topp-bilder och moduler kan tillfälligt avpubliceras.

Nyheter som inte berör krisen kan tas bort från fokusplacering. Nyhetslistan kan kortas.

Sidor och moduler kan hämtas från egen startside Kris (id 33271) och fyllas i/anpassas till situationen.

##### *Plan A – alternativ 2*

Vid större kris och högre belastning kan startsidan bytas ut.

1. Ta en kopia av egen startside Kris (id 33271) och underliggande sidor och placera den på nivå två i menyträdet.
2. Relevanta sidtyper och moduler fylls i med aktuell information.
3. Toppbilden ersätts med textbild med viktig information.
4. De undersidor och moduler som ingår i webbplatsen Kris men inte är aktuella tas bort (om de behövs senare kan ny kopia av aktuell sida tas).
5. Publicera sidan Kris (döp om den!) – notera sid id.
6. Gå in på startsidan, välj redigera och sedan Genväg. Där väljer du Genväg till sida i Episerver CMS och välj Hämta data från sid id enligt pkt 5.

##### *Plan B – ny server för krisinformation*

Tyreso.se dirigeras om till annan server som tillfälligt ges den IP-adress som ordinarie webbserver har. På denna server kan läggas avskalad krisinformation

med det viktigaste om krisen, nuläget och vad man kan vidta för åtgärder för att skydda sig. Informationen sparas på HTML-sidor utan mer avancerad funktionalitet – för att maximera antalet samtidiga besökare utan att belasta ner systemet. Detta kan exempelvis vara i form av ett Word-dokument som sparats som html och som länkar till ordinarie webbplats för den som inte är ute efter krisinformationen. Ansvariga för att initiera detta är kommunikationsenheten, som ger omstyruningsuppdraget till IT.

### ***Plan C – krisinformation.se***

Webbplatsen krisinformation.se kan upplysa om hur kommunens informerar när tyreso.se gått ner, exempelvis länka till vår Facebook-sida eller Twitter. I vissa fall kan de också publicera kortare information om vad som hänt. Redaktionen nås via mejl på kontorstid. Utanför kontorstid kontaktas TIB (tjänsteman i beredskap) på Myndigheten för samhällsberedskap (MSB) av kommunens TIB. Informationen bör mejlas över så att den blir korrekt formulerad.

Vid händelser som berör flera myndigheter eller kommuner finns en samarbetsyta, Mina sidor, på krisinformation.se. Detta är ett verktyg för frågor och svar om händelser och kriser.

Säkerhetschefen och kommunikationsenheten har inloggning till detta verktyg.

## **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, genom att:

- 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/ alternativ lokal*

Upplysningscentral -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 separat lista hos krisledningsgruppen.