



## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
2. Ansvar.....	1
2. Budskap och innehåll .....	1
3. Talespersoner.....	2
4. Kanaler .....	2
5. Uppföljning och dokumentation .....	2
6. Roller.....	3

Diarienummer: KLF 2020/1053

Fastställt den: 2020-12-09

Fastställt av: Kommunstyrelsen § 233/2020

För revidering ansvarar: Kommunstyrelsen

För uppföljning ansvarar: Kommunstyrelsen

Dokumentet gäller för: Samtliga nämnder/förvaltningar och styrelser/bolag

Giltighetsperiod: Tillsvidare

Ersätter: Krisinformationsplan för Hässleholms kommun

Kommunal författningssamling: Program och handlingsplaner

Antagen: Kommunstyrelsen 2006-03-29 § 57

## 1. Inledning

Kommunikation ska vara en integrerad del i det lokala och centrala arbetet innan, under och efter en kris eller samhällsstörning. Målet är en snabb, samordnad och bekräftad information för att berörda målgrupper ska kunna agera i linje med rekommendationer och instruktioner för att minimera effekterna av krisen, både individuellt och på samhällsnivå. Genom att vara lyhörda kan vi få en bild av andras perspektiv och identifiera behov som har betydelse för krishanteringen. Med en öppen och tillgänglig kommunikation i samband med kriser bidrar vi till förståelse och förtroende för kommunens arbete.

Kriskommunikationen ska utgå från kommunens kommunikationspolicy. Vi strävar efter att kommunikationen ska vara proaktiv, öppen och tillgänglig samt tydlig och anpassad till mottagaren.

Kriskommunikationsplanen är kommunövergripande och anger ramar och riktning för kriskommunikationen. Som komplement finns rutiner och checklistor.

## 2. Ansvar

Ansvar för kriskommunikation följer med verksamhetsansvaret. Utifrån ansvarsprincipen har den som ansvarar för en verksamhet i normala situationer också motsvarande ansvar vid störningar i samhället. Utifrån närhetsprincipen ska samhällsstörningar hanteras där de inträffar och av de som är närmast berörda och ansvariga. Utifrån likhetsprincipen ska aktörer inte göra större förändringar i organisationen än vad situationen kräver, samt att verksamheten under samhällsstörningar ska fungera som vid normala förhållanden, så långt det är möjligt. Det innebär att kriskommunikationen, så långt det är möjligt utifrån situationen, ska utföras enligt ordinarie rutiner.

Kommunikationschefen ingår i krisledningsstaben och har ett särskilt ansvar att samordna och leda det kommunövergripande kommunikationsarbetet vid större samhällsstörningar och kriser.

## 2. Budskap och innehåll

Det är av största vikt att agera snabbt och att skyndsamt gå ut med information till berörda grupper, allmänhet och medier. Vi strävar efter att så fort det är möjligt informera om vad som har hänt, ge rekommendationer och instruktioner till allmänheten, berätta om vilka åtgärder som gjorts eller ska göras samt var och när man kan förvänta sig mer information. Även om det i ett tidigt skede inte finns någon utförlig information att förmedla, är vi tydliga med hur vidare information kommer att ges och vart allmänheten kan vända sig.

Den information som vi lämnar ska vara bekräftad. Kommunens budbärare ska hålla sig strikt till sina respektive ansvarsområden och inte spekulera eller göra personliga bedömningar. Trovärdig kriskommunikation bygger på att man kan visa handlingskraft, öppenhet, ansvar och medkänsla. Språket ska vara enkelt och tydligt. Budskapen ska vara samordnade och inte innehålla motstridiga rekommendationer. För att uppnå detta krävs samverkan internt mellan kommunens verksamheter.

Kommunen har ett geografiskt områdesansvar som innebär att kommunen vid kriser ska verka för att samverkan sker mellan alla inblandade aktörer på lokal nivå. I det geografiska områdesansvaret ingår att samordna information till allmänhet och medier. En samordning av myndighetsinformation från exempelvis polis, sjukvård och länsstyrelsen ska eftersträvas. Information om skadade och döda får dock enbart lämnas av Polisen och Region Skåne.

I vissa fall kan det vara befogat att lämna vidare information från andra myndigheter eller inblandade parter. Detta förutsatt att vi säkerställer att informationen är bekräftad och att källan tydligt anges. Kommunen ska aldrig sprida information från osäkra källor.

### 3. Talespersoner

Talespersoner varierar beroende på händelse och verksamhet. Information ska som huvudregel lämnas av den person som har kompetens och ansvar i sakfrågan. Vid omfattande samhällsstörningar kan det vid behov utses särskilda talespersoner som frigörs från ordinarie arbetsuppgifter för att kunna vara tillgängliga.

Kommunikationschefen har ett övergripande ansvar för mediekontakter och att stödja utsedda talespersoner.

Kontaktcenter ska informeras om aktuella talespersoner.

### 4. Kanaler

Vi väljer kanal utifrån vilken målgrupp vi behöver nå och anpassat till budskapet vi ska förmedla. Så långt som möjligt använder vi ordinarie kanaler. Vi har beredskap för att använda alternativa kanaler då de ordinarie inte fungerar, som vid strömavbrott eller nätproblem.

Kommunens webbplats [hassleholm.se](http://hassleholm.se) är den primära kanalen för information till allmänheten. Intranätet Kupén är den primära kanalen till medarbetarna, utöver den direkta kontakten mellan chefer och medarbetare. Facebook är det främsta sociala mediet för kriskommunikation.

Medier som tidningar, radio och tv fungerar som en viktig länk mellan kommunen och allmänheten, och det är kanaler för att nå ut med information och nyheter även i kris. Journalister har dessutom en demokratisk funktion i att kritiskt granska kommunens arbete, inte minst vid extraordinära händelser. Vi prioriterar att göra information tillgänglig för medier och arbetar proaktivt med pressinformation.

### 5. Uppföljning och dokumentation

Huvuddragen i kommunikationsarbetet dokumenteras löpande. Kommunikationschefen ansvarar för att i efterhand följa upp och utvärdera kriskommunikationen för att ta tillvara erfarenheter och stärka kommunens krisberedskapsförmåga.

## 6. Roller

Vid en kris består kommunikationsfunktionen av nedanstående roller. Hur många personer som kallas in beror på krisens omfattning och art. Vid en mindre kris kan vissa funktioner slås samman och hanteras av samma person. I krisens inledning kallar vi hellre in flera personer för att efterhand kunna anpassa efter krisens utveckling. Vi samarbetar för en snabb, samordnad och tydlig och uthållig kommunikation.

### Kommunikationsfunktionen i centrala krisledningsstaben

Kommunikationschefen, eller dennes ersättare, initierar och leder kommunikationsenheten och samordnar kommunens övergripande informationsinsatser. Kommunikationschefen ansvarar för bemanning av kommunikationsenheten och bedömer behov av att aktivera upplysningscentral. Rapporterar i WIS för att samverka och dela lägesbild med andra aktörer i länet.

### Omvärldsbevakning

Bevakar rapporteringen om händelsen främst ur ett lokalt och regionalt perspektiv, men i vissa fall även nationellt och globalt. Följer sociala medier och traditionella medier samt bevakar nyheter och pressträffar från myndigheter och andra aktörer. Fångar upp frågor, reaktioner och uppfattningar i syfte att bidra till lägesbilden och fånga upp kommunikationsbehov internt och externt.

### Presskontakt

Ansvarar för mediekontakter och stödjer utsedda talespersoner. Samordnar och förbereder pressmeddelanden och andra pressaktiviteter.

### Sociala medier

Skapar inlägg och innehåll i kommunens egna konton i sociala medier för att förmedla budskapen och sprida krisinformationen vidare. Bevakar och hanterar inkommande kommentarer och meddelanden.

### Kontaktcenter

Hanterar inkommande samtal och meddelanden genom att svara på frågor utifrån samordnade budskap, koppla vidare samtal internt eller hänvisa till inblandade myndigheter. Kontaktcenter ska snabbt kunna starta upp även utöver ordinarie öppettider samt arbeta på andra platser utifrån behoven. Kontaktcenter sammanställer frekventa frågor och vidarebefordrar dessa till kommunikationsenheten.

### Kommunikatör förvaltning och bolag

Kommunikatören ansvarar för förvaltningens/bolagets kommunikation inom det ordinarie ansvarsområdet. Det innebär att kommunikatörer ansvarar för att initiera, planera och genomföra kommunikationsinsatser till verksamhetens målgrupper och kanaler. Detta sker i samråd med kommunikationsenheten. Vid behov kan förvaltningarnas/bolagens kommunikatörer stötta varandra eller förstärka det centrala kommunikationsarbetet.

För de förvaltningar/bolag som inte har någon kommunikatör gäller ovanstående för deras representant i kommunikationsrådet eller annan utsedd medarbetare.



**Hässelholms  
kommun**

Hässelholms kommun • Stadshuset • 281 80 Hässelholm • vx 0451-26 70 00 • kommunen@hasselholm.se