

Kriskommunikationsplan för Pargas stad

INNEHÅLL

1. Anvisningar om information i störningssituationer och under undantagsförhållanden
2. Lägesbedömning och inledande av kriskommunikation
3. Centrala mål för kriskommunikation
 - 3.1. Checklista för kriskommunikation
 - 3.2. Meddelande
4. Den informationsansvarigas uppgifter
5. Målgrupper, metoder och kanaler för informationen
 - 5.1. Intern information
 - 5.1.1. Interna informationskanaler
 - 5.2. Extern information
 - 5.2.1. Externa informationskanaler
 - 5.3. Metoder
 - 5.4. Informationsgången i kriskommunikationen
 - 5.5. Logg
6. Eftervård
7. Centrala personer i kriskommunikationen
 - 7.1. Ledningsgruppens kontaktuppgifter

1. Anvisningar om information i störningssituationer och under undantagsförhållanden

Dessa anvisningar utgör en beredningsplan för skötseln av informationen i störningssituationer och under undantagsförhållanden i Pargas stad.

Med störningssituationer avses bland annat

- olika olyckor som hotar den grundläggande tryggheten
- kapningar och hot
- förorening av dricksvatten
- strömavbrott
- epidemier
- störningar i datasystem.

Med undantagsförhållanden avses situationer som räknas upp i 2 § i beredskapslagen (1080/1991), som bland annat

- krigstillstånd och krigshot
- ekonomisk kris
- storolycka
- pandemier.

2. Lägesbedömning och inledande av kriskommunikation

Situationens art avgör vem eller vilka som gör en lägesbedömning. Beroende på hur allvarlig situationen är sköts situationen av den berörda enheten, det berörda resultatområdet eller krisledningsgruppen eller så sköts situationen på regional eller till och med nationell nivå. Staden får lägesbedömningen från räddningsverket eller polismyndigheterna då räddningsuppdraget eller störnings- eller krissituationen leds av räddningsverket eller polisen.

När situationen uppstår strävar man efter att samlas fysiskt eller på distans. Man ska ta hänsyn till att konfidentiella handlingar inte får delas ut via en fjärruppkoppling. Om situationen berör en begränsad verksamhet eller enhet i staden, beslutar sektorchefen i samarbete med kommunikatören om en intensifierad kommunikation eller kriskommunikation ska inledas. Beslut om att inleda kriskommunikation på hela stadens nivå och att sammankalla ledningsgruppen för undantagsförhållanden i staden fattas av stadsdirektören.

Också ansvarsfördelningen för kommunikationen avgörs från situation till situation. I kommunikationen är det viktigt att också beakta samarbetet med andra myndigheter. Till exempel i olyckssituationer och vid brott är det alltid den myndighet som leder

räddningsarbetet eller polisen som har informationsansvaret. Andra får inte lämna ut uppgifter om offrens identitet eller om faserna i räddningsarbetet.

Ett smidigt samarbete mellan de/den som leder krisen, de/den som upprätthåller lägesbilden och de/den som svarar för kommunikationen är mycket viktigt för att kriskommunikationen ska lyckas.

3. Centrala mål för kriskommunikation

1. Säkerställa invånarnas trygghet

Det viktigaste är att invånarnas liv och hälsa tryggas. Snabb kommunikation behövs också för att minimera och begränsa skador efter olyckor och andra kriser.

2. Trygga organisationernas verksamhetsförutsättningar

I kriser måste man trygga den verksamhet som är på kommunens och organisationernas ansvar. Syftet med kriskommunikationen är att säkerställa att personalens arbete löper på bästa möjliga sätt.

3. Informera om servicearrangemangen

Medborgarna behöver information om tillgängliga tjänster och om eventuella undantagsarrangemang. Kommunerna måste snabbt besluta och informera om arrangemangen, och informationen bör upprepas tillräckligt många gånger. Den direkta rådgivningsservicen bör effektiviseras.

4. Säkerställa att det ges en sanningsenlig bild av situationen i offentligheten

En sanningsenlig bild säkerställs genom egna initiativ och öppenhet. Det första meddelandet avgör i allmänhet vilken riktning publiciteten tar och vilken ton den får. Tillförlitlig information skapar förtroende och stärker kommunens anseende.

5. Förutse eventuella kriser och förbereda sig för dem i god tid

Bästa sättet att förutse och förhindra kriser är att identifiera dem i god tid. Kommunikationen förmedlar förhandsinformation och undanröjer onödiga krisungar.

(Källa: kommunförbundet.fi)

3.1 Checklista för kriskommunikation

När kriskommunikation planeras är det bra att göra en checklista över olika uppgifter som kan dyka upp – beroende på situationen. Det finns skäl att gå igenom bland annat följande frågor:

- Vilka telefonnummer betjänar allmänheten?
- Vem ansvarar för uppdatering av webbsidor och kanaler i sociala medier?
- Vilka intressentgrupper ska informeras: FRK, FBK, församlingen, förtroendevalda, företag, föreningar?
- Vilken information ges i skolor och andra organisationer?
- Vilka åtgärder behövs för att säkra den tekniska kapaciteten?

- Vilka lokaler och vilken personal, utrustning och service (mat, dryck, transporter osv.) behövs?
- Vilka specialkunskaper behövs och vilka är tillgängliga (tolkar, teknik, psykosocialt stöd osv.)?
- Vem ger utlåtanden på olika språk?
- Vem bokför händelserna och åtgärderna?

3.2 Meddelande

Ett meddelande om det inträffade ska framför allt vara enkelt och tydligt. Det ska alltid ge svar på följande frågor:

1. Vad har hänt?
2. Varför är det som hänt viktigt?
3. Vad baserar sig informationen på?
4. Vad har det inträffade för följder?
5. Vilken bakgrundsinformation finns att tillgå?
6. Vem svarar på frågorna?
7. När ges information ut nästa gång?

I krissituationer publiceras meddelandet omgående. Det lönar sig åtminstone inte i det inledande skedet att fila på meddelandet i timmar, utan det är bäst att informera kort om krisen direkt när de första tillförlitliga uppgifterna kan ges ut. Det är viktigt att sedan regelbundet komplettera och uppdatera det första meddelandet – vid behov flera gånger om dagen – allteftersom ny information finns att tillgå. Medierna är ständigt ”i direktsändning” utöver i radion också på internet.

I slutet av meddelandet ska det finnas kontaktpersonernas namn, telefonnummer och ansvarsområden, och personerna ska vara anträffbara.

4. Den informationsansvarigas uppgifter

- Säkerställa att den information och de anvisningar som olika myndigheter ger förmedlas vidare i kommunen
- Skaffa behövlig information och se till att informationen förmedlas vidare
- Samordna, styra och leda informationen i kommunen i enlighet med regionförvaltningsverkets anvisningar
- Bistå kommunens avdelningar och sektorer i deras information
- Skapa och säkerställa kontakter till medier i regionen

- Skapa och säkerställa kontakter till församlingarna, till de medborgarorganisationer som är centrala med tanke på informationsgången i kommunen och till stadens krisgrupp
- Utföra andra uppgifter som stadsdirektören och regionförvaltningsverket ger
- Stadsdirektören eller sektorchefen godkänner kommunens officiella interna och externa meddelanden innan de publiceras.

5. Målgrupper, metoder och kanaler för informationen

Målgrupperna för informationen är stadens egna anställda, befolkningen som bor eller vistas i kommunens område samt olika myndigheter, organisationer och inrättningar i kommunens område och utanför.

5.1 Intern information

Genom intern information tillgodoses informationsbehovet i kommunens organisation, stöds ledningen och säkerställs förutsättningarna att fungera i en undantagssituation. En del av informationen sköts som de vanliga interna rutinerna i kommunen, men en del av informationen kan kräva särskilda åtgärder.

För personalen är det viktigt att berätta:

- Vad har hänt?
- Vem leder situationen?
- Vem besvarar eventuella förfrågningar från medierna?
- Vad kan var och en säga om någon frågar?
- När ges mer information om det inträffade?

Också växeln och personalen vid kundrådgivningarna ska informeras om vad som händer och vem de förfrågningar som gäller det inträffade ska kopplas till.

5.1.1 Kommunens interna informationskanaler

- intranätet (Logg)
- skriftliga meddelanden via e-post och sms samt telefonsamtal
- budbärare och bud
- informationsmöten
- Staden rekommenderar allmänt att 112-applikationen används.

5.2 Extern information

Genom extern information ges invånarna, organisationerna och inrättningarna information och anvisningar så att invånarna klarar sig i undantagssituationer och håller sig lugna. Informationen syftar till att ge en korrekt bild av situationen och upprätthålla förtroendet och lugnet.

Genom extern information ges även information om de åtgärder som vidtagits för att garantera invånarnas säkerhet.

Till extern information hör även kontakterna mellan kommunen och de statliga myndigheterna samt samarbetet med kommunikatörerna i grannkommunerna.

5.2.1 Kommunens externa informationskanaler

- pressmeddelanden: Meltwater*/e-post
- kommunens webbplats och chattjänsten på webbplatsen
- kommunens sidor i sociala medier (FB, Twitter, LinkedIn, Instagram)
- kundrådgivningarna och växeln
- Yle (radio, internet och television)
- tidningar Åbo Underrättelser, Turun Sanomat, Pargas Kungörelser
- presskonferenser och andra informationsmöten
- telefon och Virve
- jourtelefon dygnet runt
- anslagstavlor i kommunala inrättningar, meddelanden som delas ut till dem som besöker inrättningarna
- bud

- högtalarbilar
- skriftliga meddelanden som delas ut till alla hushåll med hjälp av Posten eller olika organisationer
- Staden rekommenderar allmänt att 112-applikationen används.

*Meltwater-användarnamn: Linda Baarman, Benjamin Donner, Hanna-Maria Grandell, Tomas Eklund och Viveca Smeds-Aalto.

5.3 Metoder

I undantagssituationer är informationens främsta uppgift i Pargas stad att tillgodose invånarnas ökade informationsbehov och förmedla korrekt information. Målet är att skapa en sådan beredskap att invånarna kan fungera effektivt för att skydda och rädda liv och egendom i undantagssituationer och att hålla invånarna lugna och förebygga överreaktioner.

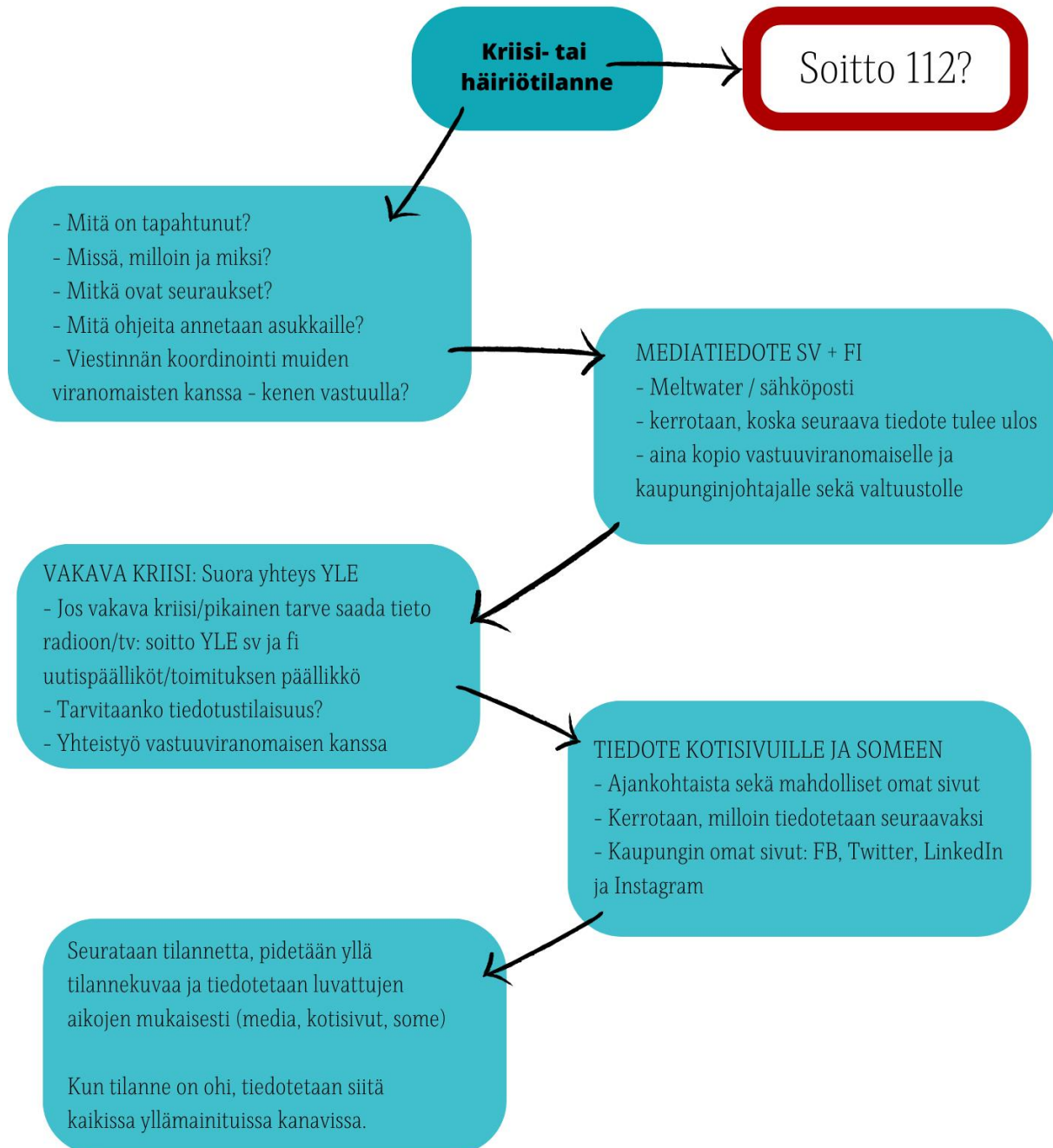
Det viktiga när man ger information är att

- man informerar öppet, snabbt och effektivt via de tillgängliga kanalerna
- informationen är sanningsenlig så att mottagarens förtroende kvarstår också i fortsättningen
- informationen är tydlig, att informationen ges på ett lättförståeligt språk och att informationen upprepas tillräckligt många gånger
- informationen ges både på svenska och på finska.

I krissituationer ska svar på följande frågor publiceras så fort som möjligt:

- Vad har hänt: var, när och av vilken orsak?
- Medför situationen konsekvenser för hälsa eller miljö?
- Vad görs för att avhjälpa situationen?
- Behövliga anvisningar om vad man ska göra, bl.a. att söka skydd, vara beredd på evakuering, var får man mera information, var får anhöriga information?
- När ges följande meddelande ut?

5.4 Informationsgången i kriskommunikationen



5.5 Logg

I en krissituation är det viktigt att föra en logg där alla kommunikationsåtgärder under krisen dokumenteras noggrant. Telefonens logguppgifter och e-postmeddelanden får aldrig heller raderas, utan de ska sparas.

6. Eftervård

När krisen är över ska man komma ihåg att informera om att servicen återställts och om eventuella bestående förändringar. Det är bra att gå igenom situationen också inom den egna enheten och fundera på hur man lyckades med kriskommunikationen och om man lärt sig något med tanke på en eventuell nästa krissituation.

7. Centrala personer i kriskommunikationen

Ansvarig: Patrik Nygrén, stadsdirektör

Samordning av kommunikationen: Linda Baarman, kommunikatör

Administrativt stöd: Hanna-Maria Grandell, förvaltningschef

Tekniskt stöd: Kai Kalliolevo, IT-chef

Representant vid extern kriskommunikation: Patrik Nygrén, stadsdirektör

Stöd för personalen: Peter Lindroos, personalchef