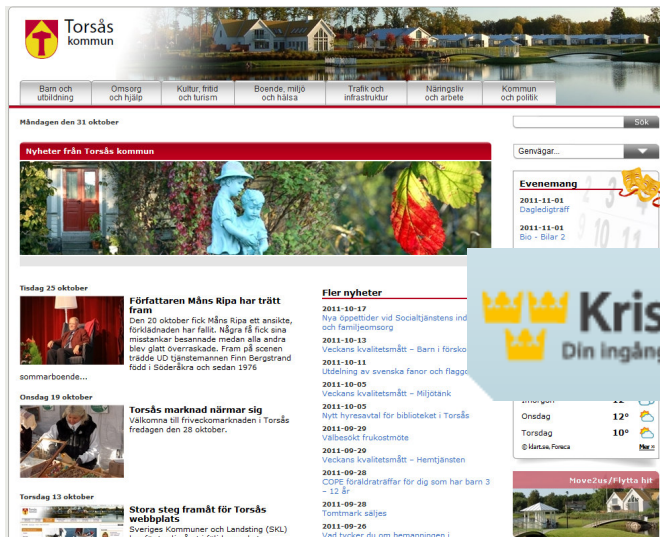




Torsås
kommun

PLAN FÖR HANTERING AV EXTRAORDINÄRA HÄNDELSE



 **Krisinformation.se**
Din ingång till myndigheternas krisinformation

Informationsplan

Antagen av kommunstyrelsen 2011-01-24

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	2
2. Allmän del av informationsplanen.....	3
3. Åtgärdskalender för informationsfunktionen	4
4. Kontakt med massmedia.....	5
5. Intern information	8
6. Extern information	8
7. Omvärldsbevakning.....	10
8. Allmänna riktlinjer vid informationsplanering.....	10
9. Viktigt meddelande till allmänheten	11

TORSÅS KOMMUNS INFORMATIONSPLAN

vid kriser och extraordinära händelser i fredstid

1. Inledning

Ansvar

Alla människor i Sverige har rätt till korrekt och allsidig information om sådant som gäller deras liv, miljö och den egendom de värdesätter. Detta gäller även dem som inte förstår svenska, är hörselskadade eller av annan anledning har svårt att tillgodogöra sig information.

För arbetet med kommunens information vid en extraordinär händelse ansvarar informationsansvarig, som knyts till krisledningsnämndens stab.

Informationsarbetets inriktning och mål

En grundförutsättning för att information ska vara trovärdig, uppfattas och begripas av så många som möjligt är:

- att den utgår från människors behov,
- att den är öppen och sann,
- att den lämnas snabbt och upprepas ofta,
- att den är enkel och lättillgänglig,
- att den är entydig, vilket underlättas av att den samordnas mellan olika myndigheter och andra samverkande organ.

Ansvarsfördelningen i informationsarbetet mellan länsstyrelsen och kommunen

Länsstyrelsen ansvarar för:

- Information till allmänheten i frågor som gäller hela länet
- Komplettering och anpassning av central myndighetsinformation
- Samordning av informationen inom länet

Kommunen ansvarar för:

- Information till allmänheten inom kommunen
- Komplettering av central och regional information för att orientera om förhållande och åtgärder inom den egna kommunen

2. Allmän del av informationsplanen

Övergripande uppgifter för informationsfunktionen

- Att under krisledningsnämnden leda informationsarbetet.
- Att upprätta och samordna extern informationsverksamhet,
- Att upprätta och samordna intern informationsverksamhet,
- Att samarbeta med kommunväxeln personal,

Organisation och specifika uppgifter för informationsverksamheten

1. Informationsansvarig

Ingår i staben direkt under krisledningsnämnden.

2. Informationsfunktionen

Har till uppgift att:

- Säkerställa att informationsaspekten kontinuerligt beaktas i strategiska och operativa beslut
- Samordnar budskapet med övriga aktörer (utifrån lägesbild)
- Svarar för intern information
- Svarar för information till övriga berörda myndigheter och organisationer, såsom länsstyrelse, landsting, polis etc.
- Publicerar budskapet genom önskvärd kanal (t.ex. radio, TV, pressmeddelande, intranät, webb, text-TV, posten)
- Svarar för extern information till massmedier och allmänhet
- Svara för anordnande av eventuella presskonferenser, pressmeddelanden, upprättande av presscentra
- Ordna pressvisningar, intervjuer, förbereda informationsmaterial
- Omvärldsbevaka informationsflödet/spridningen
- Kommunikatörer som ska svara på allmänhetens frågor som kommer via växeln

Informationsenheten måste informeras om alla viktigare beslut och åtgärder inom kommunen. En förutsättning för att informationsenheten ska kunna lämna riktig information är att den själv håller sig informerad och att alla berörda fortlöpande ger information.

Det är viktigt att föra dagbok och dokumentera informationen som går ut.

Dokumentationen bör innehålla uppgifter om:

- när informationen ges
- hur den förmedlas (informationskanal)
- vad informationen innehåller
- vem informationen riktar sig till
- vem som informerar

Samtliga anteckningar och dokument ska sparas och diarieföras. Även alla dokument som kommunen har producerat och kopplat till sig i WIS ska diarieföras.

3. Åtgärdskalender för informationsfunktionen

Igångsättning av informationsverksamheten

När larm om en befarad händelse inkommer från SOS-centralen, förvaltningschef/VD eller från krisledningsnämnden ska följande åtgärder vidtas:

1. Diskutera grad av åtgärder med krisledningsnämnd, krisledningsnämndens ordförande eller stabschefen.
2. Organisera informationsenheten och sammankalla lämplig personal. Orientera om läget och den fortsatta verksamheten. Fördela ansvarsområden. Förbered för eventuell dygnet-runt-bemannning.

Följande verksamheter kontaktas och samverkansformer fastställs:

- Samtliga förvaltningar inom kommunen,
 - Sammankalla och informera kommunens växel,
 - Samverkande myndigheter inom kommunen och länet.
 - Länsstyrelsen i Kalmar
3. Information till personal och allmänheten förbereds. Personal utses till att fungera som kommunikatörer för att svara på allmänhetens frågor.
 4. Informationsfunktionens uppehållsplats är samordnad med krisledningsnämndens:
 - VIP-rummet vån 2 nya kommunhuset, samt kontoret bredvid.
 - Reservuppehållsplats: Räddningstjänstens lokaler i Torsås.
 5. Aktivera en krishemsida/krisinformation på kommunens webbplats.
 6. Massmedia informeras om att verksamheten har startats.
 7. Utse presstalesperson i samråd med stabschefen.
 8. Vid en händelse som samordnas av Länsstyrelsen ska informationsansvarig delta vid samverkansmöten via telefon-/videokonferenser.

Bemannning

Till informationsenheten knyts ett antal medhjälpare. Behövs ytterligare personal vid en väldigt stor eller långvarig händelse rekryteras de från de kommunala förvaltningarna eller via grannkommuner. Detta i samverkan med personalfunktionen i staben.

Informationsenhetens personalbehov är beroende av vilket läge man befinner sig i. I ett första skede kommer den centrala informationen att vara betydelsefull och arbetskrävande. Stor bemanning krävs därför i ett inledningsskede. Vid akuta krislägen och under höjd beredskap måste informationsenheten planera för arbete i skifttjänst dygnet runt.

Informationsansvarig har ansvaret för att formulera krisinformation utifrån stabens lägesrapporter (om inte Länsstyrelsen samordnar detta arbete). Denna person ingår i den centrala krisstaben direkt under krisledningsnämnden.

4. Kontakt med massmedia

Övergripande uppgifter

- Pressmeddelande
- Presskonferenser
- Anordna presscentra
- Pressvisningar
- Övriga kontakter
- Intervjubokning
- Informationsmaterial
- Dokumentationsförfarande - föra dagbok
- Håll kontakten med lokalradio, närradio, riksradio, tv och tidningar. Prioritera radion för snabb informations spridning/nyhetsförmedling.

För att ge massmedier en säker information är det betydelsefullt att en person ansvarar för presskontakterna. Informationsansvarig eller presstalesperson har denna uppgift. Det är också viktigt att medierna har ett eget telefonnummer med dygnet-runt bemanning som de kan ringa.

Sveriges Radio har skyldighet att sända ”Viktigt meddelande till allmänheten” (VMA), som i kommunen begärs genom räddningsledare vid räddningstjänsten. Se kapitel 9. De kan även gå ut med ”Viktig information till allmänheten”, detta begärs också via räddningstjänsten tills vidare.

Sveriges Radio kan vidarebefordra information till övriga kanaler inom Sveriges Radio om så bedöms nödvändigt. Tidningarnas telegrambyrå (TT) förmedlar pressmeddelanden till samtliga massmedier.

Pressmeddelande

1. Informationsansvarig formulerar pressmeddelandet.

Följande skall ingå:

- **Vad**
- **Var**
- **När**
- **Hur**
- **Vem**

2. Av pressmeddelandet skall framgå:

- Datum
- Klockslag
- Vem som är ansvarig för informationen
- Vem som kan lämna ytterligare upplysningar
- Avsändare/kontaktuppgifter

3. Information om pressmeddelandet lämnas till länsstyrelsens informationsavdelning om denna är upprättad. Lämna information via WIS.

Övrig pressinformation:

Använd pressmeddelande för att nå allmänheten med övrig information exempelvis:

- Beslut i krisledningsnämnden eller motsvarande, som är intressanta för kommunens invånare
- Förberedande information som risker, hur invånarna varnas vid olycka samt vad de kan göra för att skydda sig.
- Uppgifter om vem som är ansvarig för informationen och vart man vänder sig för ytterligare upplysningar.

Presskonferens

Genomförs förslagsvis i Torskolans matsal eller gymnastiksal alternativt

Mjölnergymnasiets aula.

Om behov föreligger utses en särskilt ansvarig som leder och ansvarar för arbetet på ett presscentrum.

Informationsansvarig leder presskonferenserna.

Före presskonferensen

1. Informationsansvarig beslutar i samråd med berörda inom krisledningsnämnden om tid för presskonferensen samt vilka som skall medverka, exempelvis kommunalråd, stabschef, adjungerande förvaltningar och myndigheter.
2. Informationsansvarig kallar media till presskonferensen enligt kontaktlista se bilaga 1.
3. Sänd information för kännedom till övriga berörda myndigheter och organisationer som inte direkt medverkar vid presskonferensen.
4. Samla de som skall medverka en stund före presskonferensen, för genomgång av uppläggning och innehåll.
5. Samla fotografierna strax före presskonferensen och låt dem under ”guidning” ta bilder som är av intresse för fotografierna (tid: ca 10 min).
6. Se till förfriskningar/kaffe finns tillhands före presskonferensen.
7. Delegera någon i personalgruppen att ansvara för att journalister och fotografer vid behov får tillgång till kost och logi.
8. Vid behov förbered för tolkhjälp.

Under presskonferensen

1. Starta presskonferensen på utsatt tid och meddela när presskonferensen ska vara avslutad.
2. Ge en tydlig presentation av medverkande från förvaltningar/myndigheter vid presskonferensen.
3. Informationsansvarig inleder med en kort sammanfattning och orientering av läget.
4. Avsätt god tid för frågor. Ge möjlighet för TV och radio att göra separata intervjuer efter presskonferensen.
5. Meddela media om tid och plats för eventuell ny presskonferens.

Presscentrum

Vid stora olyckor organiserar informationsenheten ett presscentrum, förslagsvis i någon av våra skollokaler. Presscentrumet måste finnas relativt nära händelsernas centrum. Vägen dit ska vara bra skyltad.

Ett presscentrum ska kunna fungera under lång tid och måste ha tillgång till en stor samlingslokal för presskonferenser, logi, utspisning, telefoner, internetuppkoppling mm. Presscentrumet har framför allt två syften. Dels får journalister och fotografer en fast plats varifrån de kan sköta sina arbeten, dels kan kommunens krisledningsnämnd, räddningsledning och staben fullgöra sina uppgifter ostört.

Kommunikatörer/Callcenter

När allmänheten ringer in till kommunens växel för att få svar på frågor kan man välja att aktivera en svarsgrupp med ett nummer som sedan ett antal kommunikatörer kopplar in sig på. Vad de kan och får svara på avgör informationsansvarig. Viktigt är att de som svarar antecknar frågor och åtgärder. De vanligaste frågorna kan man sedan svara på via radio, tidningar eller på hemsidan, för att minska telefontrycket.

Vid en stor händelse som påverkar flera kommuner i länet samtidigt kan det vara svårt att ha bemanning nog att svara på många inkommande samtal. Då kan länsstyrelsen åberopa hjälp från MSB:s callcenter som även är kopplat till webbplatsen Krisinformation.se. Rutiner för detta finns i den regionala krisinfoplanen. Vid aktivering av ett callcenter är det viktigt att:

- Sprida det aktuella telefonnumret till allmänheten genom ett VMA, eller annan lämplig informationskanal.
- Sprida information i den egna organisationen att upplysningscentralen är upprättad.

Polisen har registreringsansvar, varför anhöriga skall hänvisas dit för besked om saknade personer. Polisen kommer vid en extraordinär händelse att gå ut med ett särskilt telefonnummer dit allmänheten kan vända sig för denna sorts upplysningar.

5. Intern information

Åtgärdskalender intern information

1. Informera kommunens telefonväxel kontinuerligt och förse dem med material som underlättar deras arbete.
2. IT/Teknik-funktionen aktiveras, som skall se till att: fax, samt e-post är i funktion och kan användas i informationsarbetet.
2. Uppdatera intranätet med aktuell information. Håll kontakt med berörda förvaltningar genom telefon eller e-post.
3. Skicka fortlöpande informationsmeddelanden till personalen. Förvaltningschefer och/eller förvaltningsinformatörer används som kontaktpersoner. Följande information bör ingå:
 - Orientering av läget/situationen.
 - Förväntad händelseutveckling.
 - Allmänna regler, säkerhetsbestämmelser, förordningar osv.
 - Information från pressmeddelande/presskonferenser.
4. Samordna informationen med förvaltningar, myndigheter samt närliggande organisationer.

6. Extern information

Åtgärdskalender extern information

1. Aktivera krishemsidan och publicera information fortlöpande. Håll kontakt med upplysningscentralen för vanliga frågor
2. Informera myndigheter vid behov. För kontakter med direkt berörda myndigheter ansvarar Räddningschef i Beredskap (RCB) på räddningsstationen. Varje myndighet informerar inom sitt ansvarsområde, men informationen bör alltid vara samordnad. Planera därför presskonferenser tillsammans med polis, landsting och andra berörda.
3. Vid långvarig beredskap – annonsera
4. Affischer, väggtidningar och utdelade informationsblad är lämpliga för långsiktiga informationsanslag. Utdelning kan exempelvis ske genom tidningsbud, postens brevbärare, bibliotek, skolor och livsmedelsaffärer. Högtalare kan behövas i ett katastrofläge. Samarbete sker då med polis och räddningstjänst.
5. Förbered samarbete med tolk och översättare för att snabbt kunna få ut viktig information på olika språk.

Information till minoriteter

1. Information till icke svensktalande
Viktig information bör översättas och spridas på efterfrågade språk. Hjälp med översättning kan erhållas av tolkförmedlingen.
2. Hörselskadade
Informationen bör sändas till Text TV-redaktionen i Stockholm. Texttelefon för kommunikation med hörselskadade finns på varje SOS-central. Texttelefon kan också rekvideras från Telia. Om informationen lämnas via texttelefon meddelas aktuella nummer till lokalradiostationerna.
3. Synskadade
Kontakt bör etableras med länsbiblioteket för besked om vilka taltidningar som finns i länet. Vissa tidningar i Sverige kommer dagligen ut som taltidning med egen redaktion. På vissa orter sänder Synskadades Riksförbunds lokalförening egen närradio. Etablera kontakt med lokalföreningarna för att kartlägga informationskanaler.

7. Omvärldsbevakning

Åtgärdskalender mediebevakning

- Avlyssna/spela in radio- och tv-sändningar.
- Bevaka traditionella medier, sociala medier och bloggar på Internet.
- Läs tryckt media.
- Rapportera in till loggen: nya fakta och avvikelser i förhållande till våra budskap.
- Bevaka presskonferenser.

8. Allmänna riktlinjer vid informationsplanering

Analysera olika målgruppers behov av information, utifrån den uppkomna situationen. Information till utsatta målgrupper bör prioriteras.

Innehållet i informationen bör ta upp:

1. Vad som kan hända.
2. Vad samhället gör för att det inte skall hända.
3. Konsekvenserna om det händer.
4. Vad kan man göra för att skydda sig.
5. Vart man kan vända sig för att få mer information.

Använd olika informationskanaler beroende på vem informationen ska nå och vad den ska åstadkomma.

Gör en långsiktig plan för den förberedande informationen, av planen bör framgå:

1. Vilka informationen ska nå
2. Huvudsakligt budskap.
3. När informationen genomförs.
4. Vem som informerar.
5. Hur informationen genomförs/(informationskanaler).
6. Kostnader.

9. Viktigt meddelande till allmänheten

För att snabbt kunna varna många människor har räddningsledaren möjlighet att aktivera *varnings- och informationssystemet "viktigt meddelande till allmänheten"*. Inledningsvis lämnas informationen från räddningsledaren till Sveriges Radio snabbast om den förmedlas av berörd SOS-central eller egen ledningscentral.

Varnings- och informationssystemet består dels av signalen "viktigt meddelande", dels av meddelande i radio och TV.

Signalen ska alltid följas direkt av varningsmeddelande i radio och TV, däremot kan ett varningsmeddelande sändas utan föregående signal.

Signalen "viktigt meddelande" sänds med hjälp av ljudsändare (tyfoner) på hustak. Ljudsändarna har installerats av staten för att varna människor vid flyganfall m.m.

Meddelanden i radio och TV

För att underlätta kommunikationen mellan räddningsledaren och SR/SVT/TV 4 finns *två avtalade nivåer* för meddelanden. Det är räddningsledaren som beslutar vilken nivå meddelandet ska ha.

Varnings- och informationssystemet Viktigt meddelande till Allmänheten (VMA) innebär att myndighetsmeddelanden sänds i radio och television enligt följande:

1. **Varningsmeddelande** sänds omedelbart på begäran av behörig räddningsledare eller myndighet och företag i situationer då omedelbar risk bedöms föreligga för skada på liv, egendom eller miljön.

Ett varningsmeddelande ska kunna sändas inom 3 minuter efter det att signalen "viktigt meddelande" utlösts.

Varningsmeddelande sänds i akuta situationer över Sveriges Radios rikskanaler och berörd lokalradiokanal när den ligger i sändning. Meddelandet upprepas om inget annat anges efter 2-5 minuter och hänvisning sker till Sveriges Radios lokalkanal i aktuellt område.

2. **Informationsmeddelande** sänds, dock utan krav på omedelbarhet, på begäran av behörig räddningsledare eller myndighet och företag för att förebygga och begränsa skador på människor eller egendom eller miljön.

Informationsmeddelande sänds vid behov över Sveriges Radios och Sveriges Televisions samtliga kanaler samt TV4 och över de kommersiella radiostationerna. Upprepning sker efter 5-10 minuter och hänvisning för vidare information genomförs som vid varningsmeddelande.

Meddelanden via radio och TV vid räddningstjänst och inom räddningstjänstens och befolkningsskyddets område, regleras i överenskommelse mellan SR, SVT och MSB. Ett motsvarande avtal finns även för Nordisk Television och TV4. SR förmedlar meddelanden till SVT och TV4. En överenskommelse finns även mellan MSB, SOS Alarm AB och radioutgivareföreningen, som innebär att även de kommersiella radiostationerna är skyldiga att sända myndighetsmeddelanden när en räddningsledare begär det vid utövande av räddningstjänst.