



FASTSTÄLLD AV KOMMUNSTYRELSEN 2017-08-21. (§ 125, KS 2017.232).

# PLAN

## Kriskommunikationsplan för Vallentuna kommun

**KOMMUNLEDNINGSKONTORET**  
186 86 VALLENTUNA  
BESÖK: TUNA TORG 1  
TFN: 08-587 850 00 · FAX: 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE



## Innehåll

Inledning .....	3
1. När ska planen användas? .....	3
1.1 Kris .....	3
1.2 Extraordinär händelse .....	3
2. Kommunikationens huvuduppgifter .....	4
3. Målgrupper för kommunikationen .....	5
4. Kommunikationskanaler .....	5
5. Roller, organisation och ansvar .....	6
5.1 Beredskap .....	7
5.2 Krisledningsnämnd .....	7
5.3 Krisledningsstab .....	7
5.4 Talespersoner i media .....	7
6. Samverkan med externa aktörer .....	8
6.1 Samverkan Stockholmsregionen .....	8
6.2 Ansvarsfördelning mellan samverkande parter vid kriskommunikation .....	8
7. Regelverk, planer och dokument .....	9
8. Revidering av planen .....	10

### KOMMUNLEDNINGSKONTORET

186 86 VALLENTUNA  
BESÖK: TUNA TORG 1  
TFN: 08-587 850 00 · FAX: 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE





# Inledning

I en kris och beredskapssituation är kommunikation centralt för att samordna insatser, ge människor svar på sina frågor om hot och risker och vad de kan göra för att förbereda sig. Invånarnas rätt till information ska styra både de strategiska och de budskapsmässiga taktiska vägvalen och besluten i krisläget.

I kris är det ofta många aktörer som kommunicerar med många olika målgrupper och samtidigt svårt för invånarna att veta vart de ska vända sig för att få information och veta vilken myndighet som ansvarar för vad. Som kommun är det viktigt att samordna och samla kommunikationen för att snabbt nå ut med bekräftad och korrekt information.

Samordning och snabbhet i kommunikationen är också viktigt för att aktivt motverka spridning av motstridiga budskap eller felaktiga rykten som ofta sprids i syfte att skapa oro, kaos eller misstro, framförallt i sociala medier.

## 1. När ska planen användas?

Planen träder i kraft om en kris eller en extraordinär händelse har inträffat.

### 1.1 Kris

Ordet kris har olika betydelser i olika sammanhang. I arbetet med samhällets krisberedskap är kris ett tillstånd i samhället där konsekvenserna av en händelse är så svåra och allvarliga att de vanliga resurserna inte räcker till för att hantera händelsen. En kris karaktäriseras ofta av att

- den utgörs eller utlöses av en oväntad händelse,
- den rymmer ett hot eller en utmaning,
- den kan få allvarliga följder,
- den kräver direkt och snabbt agerande,
- man har begränsad möjlighet att kontrollera förloppet,
- den kan ge oförutsägbara konsekvenser och effekter och
- den ofta har stort intresse för allmänheten och medierna.

### 1.2 Extraordinär händelse

Ibland används uttrycket extraordinär händelse i stället för kris. En extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för allvarlig störning av viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen. Typiskt sett innebär en extraordinär händelse fara eller direkt påverkan för liv, hälsa, miljö eller annan omfattande materiell skada. Den kan kräva engagemang och insatser från flera av kommunens förvaltningar, vilket innebär behov av ledning och samordning. Närmare bestämmelser om extraordinära

#### KOMMUNLEDNINGSKONTORET

186 86 VALLENTUNA  
BESÖK: TUNA TORG 1  
TFN: 08-587 850 00 · FAX: 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE





händelser finns i lagen (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap. I övrigt tillämpas kommunallagens (1991:900) bestämmelser samt vad som föreskrivs i denna plan.

Beslut att klassa en olycka eller liknande som en extraordinär händelse fattas av krisledningsnämndens ordförande.

Planen kan även användas i sin helhet eller i tillämpliga delar, vid mindre allvarliga kriser eller händelser som berör kommunen eller kommuninvånarna. Möjliga kriser som kräver kriskommunikation:

- Onormala snömängder under kortare eller längre tid
- Störning i kommunaltekniska försörjningssystem, t ex. dricksvatten, avlopp, fjärrvärme, avfallshantering mm.
- Större brand i kommunens-, leverantörers- eller andra lokaler
- Långvarigt elavbrott under kall årstid
- Funktionsavbrott i verksamhetskritiska IT/journalsystem elektronisk kommunikation, t ex. Internet, fast telefoni, mobiltelefoni, trygghetslarm
- Allvarliga angrepp på flyktingboende och integrationsarbetet
- Våld och hot om våld mot verksamhet, personal eller förtroendevärd
- Grovt våld i skolmiljö
- Större olycka med många skadade och/eller döda
- Ifrågasättande av varumärket, mediekriser, förtroendekris

## 2. Kommunikationens huvuduppgifter

Kommunikationsavdelningens ansvar är att se till att kommunikationen är:

- Snabb
- Samordnad
- Korrekt
- Lätt att förstå
- Målgruppsanpassad
- Förankrad hos krisledningen

Kommunikationsavdelningens funktion i kris är att:

- Omvärldsbevaka och förmedla frågeställningar eller möjliga hot och risker
- Skapa och publicera budskap
- Förbereda inför mediakontakter

Budskapet som ska kommuniceras bestäms av krisledningen och kommuniceras på bästa sätt i tillgängliga kommunikationskanaler. Informationen ska svara på frågorna:

- Vad händer/har hänt?
- När hände det?
- Varför har det hänt (om möjligt)?
- Är det farligt? Varför?
- Vem är drabbad?
- Vad gör kommunen respektive andra samhällsaktörer?

### KOMMUNLEDNINGSKONTORET

186 86 VALLENTUNA  
BESÖK: TUNA TORG 1  
TFN: 08-587 850 00 · FAX: 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE





- Vem är kontaktperson?
- Vad ska jag göra/inte göra? Konsekvenser för mig?
- Var och när ges mer information?
- När är faran över?

Då krisorganisationen avvecklas ska detta meddelas alla berörda – både inom och utom kommunen.

### 3. Målgrupper för kommunikationen

Kommunen har det yttersta ansvaret för att alla som vistas inom kommunens geografiska område får det stöd och den hjälp de behöver.

Vid en allvarlig kris har kommunen ansvar inte bara för dem som är invånare utan även för dem som är här tillfälligt som turister, besökare, på genomresa med flera. I en kris kan det tillkomma specifika målgrupper eller finnas målgrupper som är eller blir svåra att nå av olika anledningar. Dessa måste då hanteras efter behov och förutsättning

#### Externa målgrupper:

- Direkt berörda/drabbade
- Anhöriga
- Närboende
- Personer/grupper med särskilda behov och som kan ha svårt att tillgodogöra sig information på vanligt sätt
- Media
- Allmänheten
- Kommunens externa leverantörer och utförare
- Frivilligorganisationer
- Övriga samverkanspartners
- Myndigheter
- Privata företagare
- Besökare

#### Interna målgrupper:

- Verksamhetsnära medarbetare som möter de krisdrabbade i sina arbetsroller
- Krisorganisationens medarbetare i kommunen
- Övriga medarbetare i kommunen
- Förtroendevalda

### 4. Kommunikationskanaler

I första hand används kommunens ordinarie kommunikationskanaler vid en kris. Val av kanal sker utifrån vilken målgrupp som ska informeras, hur angeläget och brådskande

#### KOMMUNLEDNINGSKONTORET

186 86 VALLENTUNA  
BESÖK: TUNA TORG 1  
TFN: 08-587 850 00 · FAX: 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE





budskapet är samt inte minst vilka kanaler som i den aktuella situationen är tillgängliga.

#### **Ordinarie kommunikationskanaler:**

- Vallentuna kommuns webbplats
- Intranätet
- Sociala medier (Facebook, Twitter)
- Press/media
- Bibliotek och receptioner
- Anslagstavlor, digitala och traditionella
- Annonser i lokalpress
- Kommunens egna medarbetare
- E-postlistor
- Telefon
- SMS
- Krisinformation.se (Information från myndigheter, länsstyrelser, kommuner och andra ansvariga)
- 11313

#### **Övriga kommunikationskanaler:**

- Reception och kommunens växel
- POSOM-gruppens samordnare
- Informationsmöten
- Myndighetsmeddelande via Trafikredaktionen, SR P4 Stockholm
- Viktigt meddelande till allmänheten – VMA
- Crisis Commander (Norrvattens webbaserade system för kriskommunikation)
- WIS (skyddad webbaserat nationellt informationssystem som drivs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap)

#### **I händelse av elavbrott kan även följande kanaler övervägas:**

- Affischer
- Massutskick via post/motsvarande (flygblad)
- Frivilligarbetare (FRG) som ger personlig muntlig eller utdelad skriftlig information.
- Högtalarbil

Vid ett elavbrott har kommunalhuset möjliggjort elförsörjning vilket kan möjliggöra en eventuell samlingsplats för informationshämtning för allmänheten och medarbetare.

## **5. Roller, organisation och ansvar**

Samhällets krishanteringssystem vilar på tre viktiga principer. Motsvarande principer tillämpas också i Vallentuna kommun där varje inträffad händelse hanteras på så verksamhetsnära organisatorisk nivå som möjligt. När det gäller kommunikationsarbete vid allvarigare händelser bör det alltid genomföras med stöd av och i samråd med kommunledningskontorets kommunikationsfunktion.

#### **KOMMUNLEDNINGSKONTORET**

186 86 VALLENTUNA  
BESÖK: TUNA TORG 1  
TFN: 08-587 850 00 · FAX: 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE





- **Ansvarsprincipen** Den som har ansvar för en viss verksamhet under normala förhållanden fortsätter att ha samma verksamhetsansvar när något allvarligt inträffat, t ex kris och extraordinära händelser. Aktörer har ett ansvar att agera även i osäkra lägen och ska stödja och samverka med varandra.
- **Likhetsprincipen** Lokalisering och organisation av en verksamhet ska så långt det är möjligt vara densamma under en kris och extraordinära händelser.
- **Närhetsprincipen** En kris ska så långt det är möjligt hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

## 5.1 Beredskap

En ständig beredskap för kris är nödvändig för att snabbt kunna minska krisens effekter på samhället och dess invånare. För att snabbt efter en händelse kunna påbörja en kommunikationsinsats har kommunen en beredskap inom kommunikation.

Beredskapen utgörs av att kommunikationschefen är tillgänglig via telefon. Framförallt handlar beredskapen om att ta emot information och tillsammans med tjänsteman i beredskap (TiB) göra en bedömning om vad som är nödvändigt att kommunicera om händelsen i det första kritiska läget samt att aktivera eller informera förvaltningskommunikatörer och kommunikationsstrateg.

## 5.2 Krisledningsnämnd

Om det inträffade klassats som en extraordinär händelse kan kommunens krisledningsnämnd kallas samman av kommunstyrelsens ordförande. Om nämnden är i funktion utgör den kommunens högsta politiska beslutsnivå i frågor som rör den aktuella krisen.

## 5.3 Krisledningsstab

Om kommunens centrala krisledning trätt i funktion består denna av krisledningsnämnd och krisledningsstab. I staben ingår samma personer som i kommunens tjänstemannaledningsgrupp samt säkerhetssamordnaren. Till staben knyts också personer med sådan särskild fackkompetens som behövs för att hantera den uppkomna situationen. Krisledningsstaben utgör kommunens operativa krisledning.

## 5.4 Talespersoner i media

Vid inträffad kris eller motsvarande allvarlig händelse är krisledningen ansvarig för innehållet i kommunens kommunikation. Normalt utses vid sådana fall också en särskild talesperson till vilken media hänvisas. När kommunen som organisation väljer talesperson bör den politiker eller chef som har mest insyn i krishanteringen vara den som uttalar sig i media. Meddelarfrihet och efterforskningsskydd gäller i alla verksamheter. Det innebär att alla anställda inom offentlig verksamhet får lämna uppgifter till massmedier i syfte att dessa ska publiceras. Efterforskningsskyddet innebär att arbetsgivaren inte har rätt att undersöka anställdas kontakter med massmedia.

### KOMMUNLEDNINGSKONTORET

186 86 VALLENTUNA  
BESÖK: TUNA TORG 1  
TFN: 08-587 850 00 · FAX: 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE





## 6. Samverkan med externa aktörer

### 6.1 Samverkan Stockholmsregionen

Vallentuna kommun ingår tillsammans med länets övriga kommuner och ytterligare ett 15-tal aktörer i Samverkan Stockholmsregionen (SSR).

Samman slutningen syftar till att stärka samhällets förmåga att upprätthålla viktiga samhällsfunktioner i olika krissituationer. Tillsammans har aktörerna utvecklat en modell för regional samverkan vilken bör användas vid behov av samverkan utanför kommungränsen. Utöver länets kommuner ingår även Kommunförbundet Stockholms län, Länsstyrelsen, Militärregion Mitt, Polisen, SOS alarm, Stockholms hamnar, Stockholms läns landsting, Storstockholms brandförsvär, Södertörns brandförsvärsförbund i samarbete med Brandkåren Attunda samt Trafikverket.

Vi länkar alltid till aktör med förstahandsinformation. När det behövs förankrar vi budskapet hos våra samverkansaktörer. Vi informerar alltid övriga aktörer om vilken information vi går ut med.

### 6.2 Ansvarsfördelning mellan samverkande parter vid kriskommunikation

**Räddningstjänsten.** Har egen organisation för kriskommunikation. Redogör för räddningsinsatsen, om det finns nödställda och skadade samt för plats dit räddade förts.

**Polisen.** Har egen organisation för kriskommunikation. Redogör för polisinsatser, antal skadade, döda eller försvunna och deras identitet. Redogör också för trafikregleringar, avspärrningar, hot eller annan säkerhetshändelse samt brott.

**MSB – Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.** Vid inträffad kris eller olycka kan MSB ge stöd och råd. Myndigheten har också ett visst ansvar för samordning vid extraordinära händelser, främst sådana som har verkningar på nationell nivå. MSB driver webbplatsen Krisinformation.se där man under en kris försöker ge en översiktlig bild av vad som har hänt. Nås via MSB:s växel 0771-240 240 eller redaktionen@krisinformation.se. Efter arbetstid kan kontakt tas med MSB:s TIB som nås på 054-150 150.

**Länsstyrelsen.** Har egen organisation för kriskommunikation. Länsstyrelsen har geografiskt områdesansvar inom länet. Det innebär att länsstyrelsen ska vara en sammanhållande funktion mellan lokala aktörer, som kommuner, landsting och näringsliv, och den nationella nivån. Länsstyrelsen har till uppgift att verka för att informationen till allmänhet och medier vid allvarliga kriser samordnas. Det kan innebära att Länsstyrelsen genomför samverkansmöten med ansvariga och involverade aktörer för att informationen ska samordnas.

**Regional katastrofmedicinsk ledning (RKML).** I RKML, som är landstingets krisledning vid allvarliga händelser ingår att ha ansvaret för kriskommunikation. RKML har det övergripande ansvaret för sjukvården, såväl för den inträffade händelsen som

#### KOMMUNLEDNINGSKONTORET

186 86 VALLENTUNA  
BESÖK: TUNA TORG 1  
TFN: 08-587 850 00 · FAX: 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE







den "vardagssjukvård" som pågår samtidigt. Ansvaret vid en medicinsk kris kan gälla inventering av hur många skadade som finns, vilken typ av skador dessa har, tillse att sjukvårdsresurser i form av sjukvårdspersonal, transportresurser med mera finns, hur vårdsituationen på sjukhusen inklusive vårdplatser ser ut liksom resurser inom primärvården samt att tillskapa resurser vid behov. RKML ansvarar också för till vilken vårdinrättning de skadade förs.

**Akutsjukhusen.** Informerar/kommunicerar kring egna insatser i samverkan med RKML så att budskap och kommunikationsinsatser koordineras.

**Sjukvårdsrådgivningen (nationellt) och Vårdguiden (Stockholms län).** Är viktiga kommunikationskanaler med allmänheten vid en kris. Här ges medicinska råd, råd om egenvård samt information om vart man ska vända sig om man behöver professionell vård. Båda enheterna uppdateras om aktuellt läge via RKML. Sjukvårdsrådgivningen nås på tfn 1177 och på [www.1177.se](http://www.1177.se) medan Vårdguiden nås på tfn 08-320 100 och på [www.vardguiden.se](http://www.vardguiden.se)

**SL.** Har en egen organisation för kriskommunikation. Kontakt etableras via SL:s Driftledningscentral 08-686 3300.

**Tågoperatör.** Företagets hantering och kommunikation när det gäller kriser har i första hand ett internt fokus, mot den egna personalen. I en kris svarar SL för kommunikationen till allmänheten och pressen i de övergripande trafikfrågorna, men det sker i samverkan med tågoperatören. I frågor som rör företagsspecifika angelägenheter svarar tågoperatören för den aktuella kommunikationen.

**Trafik Stockholm.** Trafik Stockholm, som drivs tillsammans med Stockholms stad, är en av Vägverkets fem trafikledningscentraler som dygnet runt övervakar och leder trafiken på det statliga vägnätet. Centralen ansvarar även för att aktuell trafikinformation når ut via bland annat radio, webb och mobila tjänster. Vid inträffad händelse gör trafikledaren en analys av situationen innan beslut om åtgärd tas. Med hjälp av olika tekniska systemen kan trafikledaren styra trafiken genom att till exempel sänka hastigheten, stänga av körfält eller informera om hinder på vägen via trafikinformationstavlor.

**Andra kommuner.** Övriga kommuner inom vår region har motsvarande egna planer och egen organisation för sin kriskommunikation. Huvudregeln bör vara att varje kommun äger sin egen kris men då en kris berör mer än en kommun finns skäl till samordning av kommunikationen. Förteckning över telefonnummer till kommunerna inom Vallentunas närområde finns i kommunens larmlista.

**Privata aktörer inom Vallentuna kommun.** Vilka aktörer som är berörda i en krissituation får avgöras från fall till fall.

## 7. Regelverk, planer och dokument

Följande regelverk, planer och dokument kan påverka eller påverkas av denna kriskommunikationsplan med bilagor. Förändringar i dessa bör därför bevakas löpande för uppdatering av denna plan och för synkronisering mellan dokumenten.

### KOMMUNLEDNINGSKONTORET

186 86 VALLENTUNA  
BESÖK: TUNA TORG 1  
TFN: 08-587 850 00 · FAX: 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE





- Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.
- Kommunallagen (1991:900).
- Reglemente för krisledningsnämnd.
- Krisledningsplan (KS 2015.348).
- Beredskapsplan för psykiskt och socialt omhändertagande vid krissituationer (POSOM-plan).
- Kommunikationspolicy och strategier.
- Krisledningsplaner på förvaltnings- och enhetsnivå.
- Risk- och sårbarhetsanalyser, på kommunövergripande respektive på förvaltnings- och enhetsnivå.
- Checklistor för olika funktioner inom kommunens krisorganisation.
- Larmlista inom kommunen och för externa kontakter.
- Avtal med Frivillig Resursgrupp (FRG) om resursutnyttjande.

## 8. Revidering av planen

Kriskommunikationsplanen fastställs av kommunstyrelsen. Tillhörande riktlinjer, bilagor och checklistor fastställs av kommundirektören.

### KOMMUNLEDNINGSKONTORET

186 86 VALLENTUNA  
BESÖK: TUNA TORG 1  
TFN: 08-587 850 00 · FAX: 08-587 850 88  
KOMMUN@VALLENTUNA.SE  
WWW.VALLENTUNA.SE



**Vallemtuna**  
kommun