



PLAN

Kriskommunikationsplan för Vallentuna kommun

Fastställd av kommunstyrelsen 2017-08-21 § 125

Reviderad av kommunstyrelsen 2022-04-04 § 60

*Avdelning/enhet med ansvar för revidering: Kommunledningskontoret/
kommunikationsenheten*

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

PLAN.....	1
Kriskommunikationsplan för Vallentuna kommun.....	1
Inledning	3
1. När ska planen användas?	3
2. Mål med kriskommunikationen	3
3. Målgrupper för kommunikationen.....	4
4. Kommunikationskanaler	5
4.1 Ordinarie kommunikationskanaler i vardag och kris.....	5
4.2 Alternativa kommunikationskanaler	5
5. Kommunikationsroller och ansvar	6
5.1 Kommunikations- och kontaktcenteravdelningens ansvar i kris	7
5.2 Kommunikationsledning vid krisledningsstaben.....	7
5.3 Bevakning av sociala medier	7
5.4 Talespersoner i media.....	7
6. Beredskap.....	7
6.1 Kommunikation för ökad beredskap hos allmänheten	8
7. Kommunikationssamverkan.....	8
7.1 Kommunikationssamverkan Stockholmsregionen.....	8
7.1.1 Kommunikatörsnätverk.....	8
7.1.2 Förberedda kommunikationsbudskap	8
7.1.3 Utbildning och övning	9
7.3.4 Kommunikationsstöd.....	9
8. Revidering av planen.....	9

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

När en extraordinär händelse inträffar 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 och hur de ska agera.

Invånarnas behov av kommunikation i ett tidigt skede ska styra både de strategiska kommunikationsbesluten och de budskapsmässiga vägvalen.

I kris är det ofta många aktörer som kommunicerar med många olika målgrupper. Samtidigt är det 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 motverka vilseledande information eller felaktiga rykten som ofta sprids i sociala medier i syfte att skapa oro, kaos eller misstro.

1. När ska planen användas?

Kriskommunikationsplanen tillämpas vid kris, extraordinär händelse, större samhällsstörningar. Det kan till exempel vara extrem väderlek eller en allvarlig förtroendekris.¹

2. Mål med kriskommunikationen

Målet med kommunens kriskommunikation är att den ska vara:

- **Snabb:**
 - Kommunens kommunikationsfunktion ska vara igång inom två timmar från första larm.
 - En första information om aktuell samhällsstörning ska publiceras på kommunens webbplats inom tre timmar från det att nödvändiga uppgifter för publiceringen finns tillgängliga.
 - Kommunens Kontaktcenter och eventuell upplysningscentral ska vid behov kunna öppna så snart som praktiskt möjligt.
- **Samordnad:**
 - Lokal kommunikationsinriktning med verksamhetsanknytning beslutas av krisledningen.
 - Kommunen beaktar eventuell regional kommunikationsinriktning som

¹ Se definitioner i *Plan för krisarbete och krisledning 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





beslutas av involverade myndigheter och aktörer inom Samverkan Stockholmsregionen (SSR).

- **Korrekt:**
Målet är alltid att informationen ska vara korrekt. Om situationen i första hand hanteras av en annan aktör eller myndighet så ska hänvisning till aktören kommuniceras tidigt för att tydliggöra ansvar och samverkan, samt visa var man hittar säkra källor och korrekt information.
Då krisorganisationen avvecklas ska detta meddelas alla berörda.
För att undvika ryktesspridning och för att markera medvetenhet och agerande kan det i ett tidigt skede räcka med att nå ut med ett meddelande om att kommunen har fått kännedom om att något har inträffat, att det pågår arbete med att samla information samt vilka kanaler som kommer att användas då det finns mer att informera.
- **Lätt att förstå**
Vallentuna kommun använder klarspråk och kommunicerar tydligt och begripligt så att alla förstår.
- **Målgruppsanpassad**
Oavsett om krissituationen hanteras av Vallentuna kommun eller annan aktör så ska informationen sammanfattas och målgruppsanpassas efter Vallentunas invånares behov och situation. För att nå de målgrupper som berörs anpassar kommunen kommunikationen för de kanaler där målgrupperna befinner sig.
- **Förankrad hos krisledningen**
Förankringen sker i krisledningen.

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 extraordinär händelse eller samhällsstörning har kommunen ansvar inte bara för dem som är invånare utan även för dem som är här tillfälligt som turister, arbetstagare, besökare, på genomresa med flera. Det kan också tillkomma specifika målgrupper eller finnas målgrupper som är eller blir svåra att nå av olika anledningar, dessa måste då hanteras efter behov och förutsättningar.

Exempel på externa målgrupper:

- Allmänheten
- Direkt berörda/drabbade
- Närboende, anhöriga
- Personer/grupper med särskilda behov och som kan ha svårt att tillgodogöra sig information på vanligt sätt
- Media

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

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





- Kommunens externa leverantörer och utförare, övriga samverkanspartners och myndigheter
- Föreningar, frivilligorganisationer
- Privata företagare och deras arbetstagare
- Besökare

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

4.1 Ordinarie kommunikationskanaler i vardag och kris

Med ordinarie kanaler menas de kanaler som normalt används för att kommunicera med allmänheten både i vardagen och i krissituationer.

- Vallentuna kommuns webbplats
- Intranätet
- Kommunens Kontaktcenter
- Sociala medier (Facebook, Instagram)
- Press/media
- Bibliotek
- Anslagstavlor, digitala och traditionella
- Affisivering vid verksamheter som berörs eller når ut till målgruppen
- Annonser i lokalpress
- Kommunens egna medarbetare
- E-post
- Telefon

4.2 Alternativa kommunikationskanaler

När de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till behövs alternativa kommunikationsvägar och kanaler. De ordinarie kanalerna ska alltså ersättas eller kompletteras. Det kan exempelvis vara mer direkt, mellanmänsklig kommunikation då situationen kräver mer dialog eller andra kommunikationsvägar som inte är internetbaserade och teknikberoende vid exempelvis elavbrott. Många av de alternativa kanalerna kräver ofta mycket personal, en fördel också om personalen har lokalkännedom och tillgång till fordon och bränsle.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

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





- Information vid Trygghetspunkter eller redan etablerade mötesplatser.
- Affischer (anslagstavlor och verksamheter)
- Informations- och dialogmöten
- Massutskick via post/motsvarande (flygblad)
- Frivillig resursgrupp (FRG) som ger personlig muntlig eller utdelad skriftlig information.
- Mobil och uppsökande kommunikation. För att nå grupper som inte kan eller vill förflytta sig. Här kan man använda t ex grannsamverkansbil, tjänstefordon, hemtjänstpersonal, bokbussar, FRG.
- SR P4 Stockholm och Myndighetsmeddelande via Trafikredaktionen, nås via e-post eller Rakel. Sändningsledningen sköter även VMA. Sveriges Radio kan ibland också placera en reporter hos organisationer för direktrapportering.
- Viktigt meddelande till allmänheten – VMA, VMA begärs hos SOS Alarm av räddningsledare eller befattningshavare som finns listade hos SOS Alarm.
- Högtalarbil (alt. bil med utrop/information via megafon)
- Trafikverkets ljusskyltar och skyltar i lokal- och kollektivtrafiken, samt utrop på stationer och på bussar.
- 11313, nationellt informationsnummer

Det finns beredskap för att kunna publicera en enklare variant av kommunens webbplats på en annan server utanför det eventuella drabbade området om behov finns.

5. Kommunikationsroller och ansvar

Det svenska 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 allvarligare händelser bör det alltid genomföras med stöd av och i samråd med kommunledningskontorets kommunikations- och kontaktcenteravdelning.

- **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.
- **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.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

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





5.1 Kommunikations- och kontaktcenteravdelningens ansvar i kris

Kommunikations- och kontaktcenteravdelningen ansvarar för följande:

- beslut rörande kommunikation som fattats av krisledningsstaben verkställs och följs upp
- vid behov samordna kommunikationsinsatser i samverkan med övriga engagerade myndigheter och aktörer inom Samverkan Stockholmsregionen (SSR) i form av samordnande regionala budskap.
- se till att omvärldsbevakning genomförs med fokus på massmedia, sociala medier och medborgarkontakter samt förmedla frågeställningar eller möjliga hot och risker till krisledningen.
- tillse att lämplig kontaktyta upprättas mellan krisledningen och massmedia, sociala medier och medborgare.

5.2 Kommunikationsledning vid krisledningsstaben

Kommunikationsledningen utgörs av chefen för kommunikations- och kontaktcenteravdelningen eller annan utsedd person.

5.3 Bevakning av sociala medier

Sociala medier bör bevakas och hanteras i kris för att förebygga och hantera informationspåverkan, samt för att få en uppfattning av vilka frågor som behöver besvaras från allmänheten. Det gäller inte bara våra egna kanaler utan även övriga. Funktionen för bevakningen och ansvaret för hanteringen av frågeställningarna ligger hos kommunikations- och kontaktcenteravdelningen.

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 krisledningen 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.

6. Beredskap

En 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.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

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





6.1 Kommunikation för ökad beredskap hos allmänheten

Var och en har ett stort ansvar att ha en egen beredskap och att vara förberedd för att kunna klara sig utan samhällets hjälp i minst några dygn, upp till en vecka eller längre. Genom regelbundna kommunikationsinsatser om hur man kan ha en egen beredskap för olika typer av kriser och störningar skapar kommunen krismedvetenhet hos Vallentunas invånare.

7. Kommunikationssamverkan

Kommunikationssamverkan med externa aktörer inom kommunens gränser upprättas utifrån krisens omfattning och karaktär.

7.1 Kommunikationssamverkan Stockholmsregionen

Vallentuna kommun ingår tillsammans med länets övriga kommuner och ytterligare ett 15-tal aktörer i Samverkan Stockholmsregionen (SSR) som leds av länsstyrelsen Stockholm. Tillsammans har aktörerna utvecklat en modell för regional samverkan vilken bör användas vid behov av samverkan utanför kommungränsen. Sammanslutningen syftar till att stärka samhällets förmåga att upprätthålla viktiga samhällsfunktioner i olika krissituationer.

Utöver länets kommuner ingår Storsthlm, Länsstyrelsen Stockholm, Försvarsmakten Militärregion Mitt, Polisen Region Stockholm, SOS alarm, Stockholms hamnar, Region Stockholm, Storstockholms brandförsvaret, Södertörns brandförsvarsförbund Brandkåren Attunda samt Trafikverket.

Kommunen länkar alltid till aktör med förstahandsinformation. När det behövs förankras budskapet hos våra samverkansaktörer. Övriga aktörer informeras om vilken information som publiceras i våra kanaler.

7.1.1 Kommunikatörsnätverk

Samverkan Stockholmsregionen (SSR) leder ett kommunikatörsnätverk med deltagare från kommuner och aktörer. Nätverket arbetar tillsammans med förberedda budskap och kunskapsdelning och -inhämtning. Vid regionala kriser sker en regelbunden avstämning i gruppen kring budskap om aktuellt läge för att kommunicera samordnat, effektivt och skapa trygghet hos mottagarna.

7.1.2 Förberedda kommunikationsbudskap

För olika typer av störningar och händelser som kräver stora kommunikationsinsatser har kommunikatörsnätverket sammanställt förberedda budskap. Det skapar en god beredskap och en bra grund vid en eventuell kris och kan även förhindra att en kris uppstår.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

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





7.1.3 Utbildning och övning

Under ledning av Samverkan Stockholmsregionen (SSR) sker regelbundna utbildningar och övningar inom aktuella områden och möjliga hot och risker. Överföring av kunskaper till kommunens organisation och interna övningar sker regelbundet.

7.3.4 Kommunikationsstöd

Ifall den egna kommunikationsorganisationen inte räcker till och det uppstår ett stort behov av en utökad kommunikationsinsats kan Länsstyrelsen i vissa fall bistå med kommunikationsstöd.

8. Revidering av planen

Kriskommunikationsplanen revideras vid behov och minst en gång per mandatperiod. Riskkommunikationsplanen fastställs av kommunstyrelsen.

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

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



**Vallentuna
kommun**