

Kriskommunikationsplan

Riktlinjer för kommunikation vid
allvarlig och extraordinär händelse

Dokumenttyp: Kommunikationsplan	
Dokumentansvarig: Kommunikationsenheten	Beslutsdatum: 2017-03-07
Beslutad av: Stadsdirektör	Diarienummer: KS-2017/00237

Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Syfte och mål	3
3. Principer	4
4. Organisation: ledning och ansvarsfördelning	4
5. Kommunikationsenheten.....	5
5.1 Ansvar och uppgifter	5
5.2 Arbetsplatser	6
6. Målgrupper, interna och externa.....	6
7. Kanaler, interna och externa, övriga.....	7
8. Larmordning och bemanning	8
9. Umeå kommuninformation.....	8
10. Upplýsningscentral	9
11. Upplýsning via 113 13 och krisinformation.se	10
12. Kontakt med medier.....	10
12.1 Pressmeddelande	10
12.2 Talesperson	11
12.3 Presskonferens	11
12.4 Mediecenter	12
12.5 Kommunikationsstöd på skadeplats	12
13. Var finns kriskommunikationsplanen?.....	12
14. Ändringar.....	13
15. Bilagor: Checklistor, schema för VMA, logg.....	14

1. Inledning

Kriskommunikationsplanen beskriver hur stadsdirektörens krisledningsgrupp och krisledningsnämnden kommunicerar med stöd av kommunikationsenheten vid en extraordinär händelse. Stadsdirektörens krisledningsgrupp, den strategiska ledningsnivån, är normalt densamma som stadsdirektörens ledningsgrupp och krisledningsnämnden, den politiska ledningsnivån, utgörs av kommunstyrelsens arbetsutskott.

En extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala och/eller innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i samhällsviktiga funktioner, ett omfattande hot mot mänskliga värden, egendom eller miljö och kräver skyndsamma insatser av kommunen. En allvarlig händelse är en olycka eller händelse med mindre omfattande konsekvenser för samhället än en extraordinär händelse.

Kriskommunikationsplanen gäller kommunledningen och de kommunala verksamheterna. Planen gäller också om en extraordinär händelse berör ett kommunalt bolag, om det finns behov och beslut fattas om det. Riktlinjer och principer i kriskommunikationsplanen kan efter behov tillämpas för kommunikation vid allvarlig händelse i Umeå kommuns egna verksamheter. Kommunikation vid en allvarlig händelse i ett kommunalt bolag följer i första hand kriskommunikationsplanen för berört bolag.

För mindre olyckor i en verksamhet finns allmänna riktlinjer för första hjälpen och krisstöd på kommunens intranät. På varje arbetsplats ska det också finnas beredskap och rutiner för att hantera olyckshändelser och krissituationer.

Behovet av insatser för medmänskligt stöd, till exempel i form av stödcenter eller akut krisstöd hanteras av Posom-gruppen. Posom ansvarar för psykiskt och socialt stöd och omhändertagande vid allvarliga händelser.

2. Syfte och mål

Vid en allvarlig eller extraordinär händelse ska kommunen upprätthålla god kommunikation och verka för att behov av information internt i kommunen, till allmänheten, medier, myndigheter, företag och organisationer tillgodoses under hela händelseförloppet.

Väl fungerande kommunikation ska vara ett stöd för kommunens krisledningsorganisation att hantera händelsen och begränsa konsekvenserna för samhället.

3. Principer

Ansvarsprincipen innebär att den som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden har samma ansvar under en kris, till exempel en verksamhetschef.

Likhetsprincipen innebär att verksamheten under en kris, så långt det är möjligt, ska fungera på samma sätt som under normala förhållanden, till exempel när det gäller organisation.

Närhetsprincipen innebär att en kris, så långt det är möjligt, ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda.

Kommunikationsarbetet följer så långt möjligt normala rutiner och riktlinjer vid en allvarlig eller extraordinär händelse, enligt dessa principer. Närhetsprincipen innebär också att kommunala verksamheter och bolag så långt det är möjligt hanterar krishändelser själva.

Information som förmedlas ska utformas och informationskanaler ska väljas så att budskapet är tillgängligt för alla målgrupper som är berörda av händelsen.

Alla berörda i organisationen, och andra myndigheter som kommunen samverkar med, ska ha en gemensam och samordnad lägesbild. Intern information är lika viktig som extern. Budskap som går ut externt ska samtidigt förmedlas internt, så att berörda medarbetare får samma information.

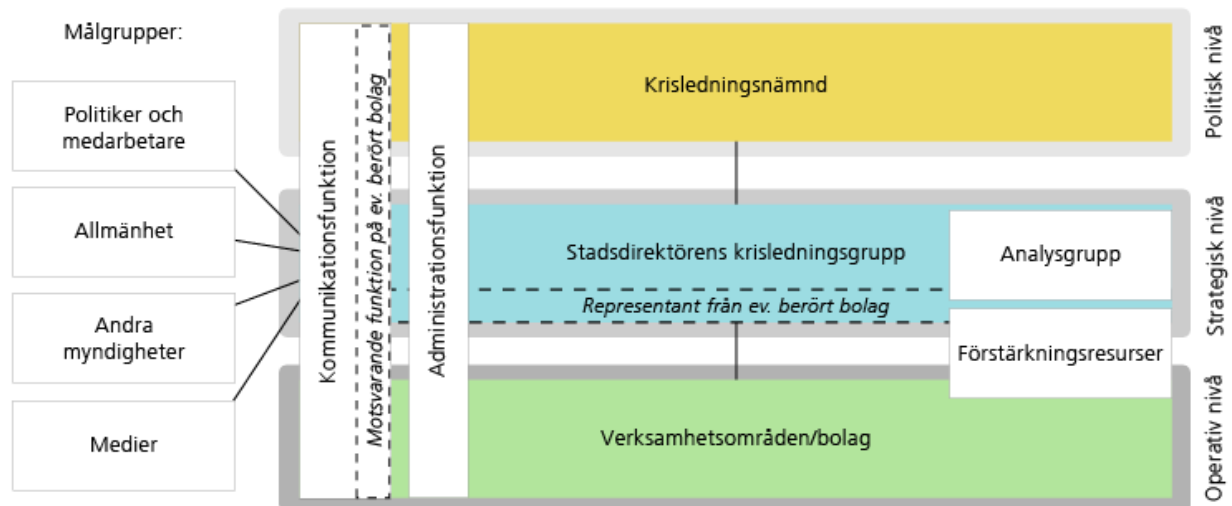
Information som förmedlas ska

- vara bekräftad och samordnad
- vara korrekt och entydig
- vara lättbegriplig och tydlig
- förmedlas snabbt och regelbundet
- upprepas.

Principer för krishantering beskrivs närmare i överliggande dokument "Riktlinjer för Umeå kommuns övergripande krishantering".

4. Organisation: ledning och ansvarsfördelning

En tydlig roll- och ansvarsfördelning ska bidra till att krisledningsorganisationen får det stöd och den service den behöver och att målgruppernas behov av information tillgodoses vid en allvarlig eller extraordinär händelse. Kommunens krisledningsorganisation omfattar tre nivåer:



Umeå kommuns krisledningsorganisation vid en extraordinär händelse, med målgrupper för kommunikation. Organisationen och dess delar beskrivs närmare i "Riktlinjer för Umeå kommuns övergripande krishantering".

Kommunikation är en del av kommunens normala operativa verksamhet. Stadsdirektörens krisledningsgrupp ansvarar för ledning och samordning av kommunens kommunikation vid en kris. Krisledningsgruppen fattar beslut om och när kriskommunikationsplanen ska tillämpas. Kommunikationsdirektören leder det strategiska och operativa kommunikationsarbetet i samverkan med presskommunikatören och kommunikationsenheten i övrigt, och ger därmed kommunikationsstöd till alla tre nivåer i krisledningsorganisationen.

5. Kommunikationsenheten

Vid en allvarlig eller extraordinär händelse blir information och kommunikation, och därmed också kommunikationsenhetens kompetens och personalresurser, en strategiskt och operativt viktig resurs för att hantera händelsen. Kommunikationsenheten är kommunikationsstöd för kommunens krisledningsorganisation och berörda verksamheter, vid behov i samverkan med kommunikatörer för berört kommunalt bolag.

5.1 Ansvar och uppgifter

Kommunikationsenheten har ansvar för det interna och externa kommunikationsarbetet vid en allvarlig eller extraordinär händelse. Kommunikationsdirektören leder arbetet. En eller flera gruppchefer i kommunikationsenhetens ledningsgrupp är ställföreträdare.

Kommunikationsenheten har fyra huvuduppgifter:

- analysera informations- och kommunikationsbehov
- producera budskap

- distribuera in- och utgående information till berörda målgrupper
- utvärdera effekter av informations- och kommunikationsinsatserna.

En och samma kommunikatör ska så långt möjligt bara ha en arbetsuppgift för att kunna fokusera på den. Kommunikatör ska prioritera kommunikativa huvuduppgifter enligt ovan, prioritera bort andra arbetsuppgifter, eller begära in annan personal för att hantera dessa uppgifter. Kommunikatör kan bara tilldelas andra arbetsuppgifter om det inte påverkar kommunikationsarbetet för händelsen.

5.2 Arbetsplatser

Presskommunikatör och kommunikatör med ansvar för operativt kommunikationsarbete ska arbeta i samma lokal som stadsdirektörens krisledningsgrupp för att få förstahandsinformation. Kommunikationsenheten i övrigt arbetar normalt från sina ordinarie arbetsplatser.

Om ordinarie lokaler/arbetsplatser inte kan användas är reservarbetsplats Brandförsvaret och säkerhets lokaler på Signalvägen 14, Umeå. Kommunikationsdirektören utser vilka kommunikatörer som ska arbeta från reservarbetsplatsen.

Operativa kommunikatörer ska så långt möjligt arbeta nära varandra, i samma eller närliggande lokaler. Det underlättar informationsutbyte och ger möjlighet att göra gemensamma bedömningar.

På arbetsplatsen ska det finnas en whiteboard eller motsvarande för att anteckna gemensam information, till exempel tillfälliga kontaktuppgifter, gemensam lägesbild med säkra fakta, information som ska lämnas vidare till ett eventuellt senare arbetspass, och så vidare.

6. Målgrupper

6.1 Interna målgrupper:

- Ledare och politiker, berörda
- Medarbetare, berörda
- Umeå kommuninformation/telefonväxel
- Upplysningsnumret 113 13 (SOS alarm) och krisinformation.se (MSB)
- Receptionen i stadshuset

6.2 Externa målgrupper:

- Allmänhet: direkt berörda, indirekt berörda i/utanför Umeå

- Andra myndigheter: samverkande eller på annat sätt berörda myndigheter
- Medier: redaktioner och journalister, lokalt, regionalt och nationellt

7. Kanaler

7.1 Interna kanaler:

- Umeå kommuns intranät, www.intranet.umea.se
- Mejl och telefon vid enskilda kontakter

7.2 Externa kanaler på webben:

- Umeå kommuns webbplats, www.umea.se/kommun (huvudkanal)
- Umeås portalwebbplats, www.umea.se
- Webbplats och andra kanaler för berört kommunalt bolag (vid behov)
- Sociala medier, främst Facebook och Twitter, Umeå kommuns officiella kanaler

Webbplatserna uppdateras löpande under händelseförloppet. Viktig information kommuniceras i första hand via Umeå kommuns webbplats med hänvisning/länkning från andra webbplatser för att undvika olika versioner.

Det finns möjlighet att kommunicera samma budskap snabbt och till delvis andra målgrupper via sociala medier. För mer information länkar vi på samma sätt från sociala medier till huvudkanalen Umeå kommuns webbplats. Resurser ska avsättas för att bevaka sociala medier och ha beredskap för att svara på frågor.

7.3 Andra kanaler:

- Umeå kommuninformation, 090-16 10 10
- SOS Alarms upplysningsnummer, 113 13
- Umeå kommuns upplysningscentral, 090-16 50 00 (om sådan upprättas)
- Medier

SVT och SR är prioriterade medier vid allvarlig och extraordinär händelse. De har ett särskilt uppdrag och en skyldighet att informera allmänheten vid en kris, och de når snabbt ut till en stor del av befolkningen via VMA (viktigt meddelande till allmänheten).

Trafikredaktionen vid SR kan vara en kanal för att kommunicera allvarliga och mindre allvarliga händelser, till exempel el- och teleavbrott, vattenläckor, inställd avfallshämtning etc.

Se schema för VMA.

Om befintliga kanaler inte kan användas, eller om det bedöms vara ett bra komplement, så kan särskilda informationsplatser upprättas på lämplig plats, till exempel i en skola, en kyrka, rådhuset eller en sporthall. Informationsplats kan också sammanfalla med lokal för Posoms verksamhet om Posom är aktiverat.

8. Larmordning och bemanning

Räddningschef i beredskap (RCB) ansvarar för att larma stadsdirektören. Stadsdirektören gör en bedömning av läget och sammankallar vid behov krisledningsgruppen. Stadsdirektören samråder med ordförande i kommunstyrelsens arbetsutskott, som vid behov sammankallar krisledningsnämnden för att snabbt kunna fatta politiska beslut.

Kommunikatörer kan larmas av RCB med hjälp av systemet "Rapid reach". Kommunikatör kvitterar kallelsen och kontaktar kommunikationsdirektören för besked om inkallning. Kommunikatörer kan använda egen SMS-grupp för intern kommunikation.

Kommunikationsdirektören avgör i samråd med stadsdirektören och RCB vilka kommunikatörer som behövs för kommunikationsarbetet. Kommunikationsdirektören ingår i krisledningsgruppen och leder kommunikationsarbetet.

De kommunala bolagens kommunikatörer kan vid behov kallas in till krisledningsorganisationen, men för detta krävs beslut av verkställande direktör för Umeå kommunföretag AB. Kommunikationsenheten kan ställa resurser till förfogande, efter beslut av kommunikationsdirektören.

Kommunikationsenheten bemannas utifrån kompetens och roller. Varje roll, till exempel presskommunikatör eller webbredaktör, kan bemannas av två personer. Om händelseförloppet blir långvarigt organiserar kommunikationsdirektören ett schema och förser organisationen med personal och kompetens så att kommunikationsarbetet kan ske uthålligt över tid.

Kommunikationsdirektören kan vid behov också begära förstärkning av administrativ personal.

9. Umeå kommuninformation

Utöver Umeåregionens telefonväxel (090-16 10 00) finns Umeå kommuninformation (090-16 10 10), en del av kommunens service för att erbjuda lättillgänglig information via telefon. Umeå kommuninformation ska inte förväxlas med upplysningscentralen, som är en tillfällig upplysningsfunktion vid en extraordinär händelse (se nedan). Umeå kommuninformation har sin arbetsplats i kommunhuset i Bjurholm.

Umeå kommuninformation arbetar under normala förhållanden med att besvara enkla och generella frågor från allmänheten om kommunen och erbjuder stöd att hitta information via kommunens externa webbplats www.umea.se/kommun.

Vid en allvarlig eller extraordinär händelse hjälper Umeå kommuninformation till att besvara frågor från allmänheten och ge upplysningar om händelsen. Kommunikationsenheten meddelar Umeå kommuninformation om händelsen via telefon och pressmeddelande. Umeå kommuninformation utgår även från information på kommunens webbplats, som vid ordinarie arbete.

Samtal till telefonväxeln (090-16 10 00) kan kopplas direkt till Umeå kommuninformation eller till upprättad upplysningscentral. Växeltelefonisterna kan också vid behov hänvisa till information på www.umea.se/kommun för att kunna besvara så många samtal som möjligt.

Efter kontorstid hänvisar Umeå kommuninformation via automatsvar i första hand till information på kommunens webbplats och i andra hand till Umeå kommuns upplysningscentral, om en sådan har upprättats. Kommunikationsenheten kontaktar IT-funktionen, som ändrar automatsvaret.

Se checklista "Begär IT- support" och checklista "Ändra röstmeddelande".

10. Upplysningscentral

Vid en extraordinär händelse kan kommunen vid behov upprätta en särskild upplysningscentral (090-16 50 00) som ska svara på frågor från allmänheten via telefon. Upplysningscentralen ansvarar för att

- besvara frågor från allmänheten och drabbade, alltid med utgångspunkt från säkerställda uppgifter
- hänvisa samtal om skadade, sjuka, omkomna eller saknade till nummer för medier och anhöriga som landstinget meddelar vid stabsläge
- hänvisa polisiära frågor till polisen till 114 14 (dygnet runt)
- förmedla information till grupper med särskilda behov, till exempel på främmande språk via tolk eller till personer med läs- och skrivsvårigheter, se checklista "Åtgärder vid hinder".

Stadsdirektörens krisledningsgrupp beslutar om upplysningscentral ska upprättas.

Kommunikationsenheten öppnar upplysningscentralen med en anknytning och kontaktar IT-funktionen/felanmälan för att utöka antalet anknytningar kopplade till upplysningscentralen.

Svarande personal kan arbeta från ordinarie arbetsplatser, men upplysningscentral kan också upprättas i en särskild lokal. Hur och var upplysningscentralen organiseras och antalet anknytningar som kopplas till upplysningscentralens telefonnummer är efter behov.

Händelsens/krisens art och omfattning avgör vilken kompetens och bemanning som behövs i upplysningscentralen, den kan bemannas av kommunikatörer och/eller annan personal.

Personal från räddningstjänsten kan ingå i upplysningscentralen, om räddningschef i beredskap i samråd med kommunikationsdirektören anser att det är lämpligt.

För att starta och utöka upplysningscentral, se checklistor "Upprätta upplysningscentral" och "Ändra röstmeddelande".

11. Upplysning via 113 13 och krisinformation.se

Allmänheten kan ringa det nationella upplysningsnumret (113 13) för att få information om stora olyckor eller kriser.

Krisinformation.se, som riktar sig till allmänhet och medier, förmedlar information från myndigheter och andra ansvariga om hur de hanterar olika kriser.

Vid en allvarlig eller extraordinär händelse ska 113 13 och krisinformation.se informeras, i första hand via pressmeddelande med hänvisning till information på kommunens webbplats. 113 13 avlastar kommunens upplysningsuppdrag i inledningskedet av en händelse. Om en upplysningscentral upprättas kan 113 13 koppla/hänvisa samtal vidare till upplysningscentralen.

12. Kontakt med medier

Kommunikationsdirektören har övergripande ansvar för kontakt med medier i samverkan med presskommunikatören och kommunikationsenheten i övrigt. Kontakt med medier följer så långt möjligt normala rutiner och riktlinjer, i enlighet med likhetsprincipen.

12.1 Pressmeddelande

Pressmeddelanden skrivs av presskommunikatör och godkänns av kommunikationsdirektör före utskick via Mynewsdesk och publicering på webben. Se checklista "Formulera budskap".

Ordinarie sändlistor för pressmeddelanden är till lokala medier, berörda politiker och ledare i Umeå kommun. Sändlista till "Lokala medier" inkluderar bland annat Umeå kommuninformation, kommunikationsdirektör och kommunikationsenheten.

Vid extraordinär eller allvarlig händelse ska pressmeddelande också skickas till 113 13 och krisinformation.se via särskild sändlista för i Mynewsdesk: "Kris_pressmeddelande_tilläg". Där ingår också stadshusets reception, som får pressmeddelande för att kunna svara på eventuella frågor.

12.2 Talesperson

Stadsdirektör kan alltid uttala sig för krisledningsgruppen om händelsen. Räddningschef i beredskap kan alltid uttala sig om det som berör räddningstjänstens arbete. Verksamhets- och bolagsföreträdare, kommunikationsdirektör och presskommunikatör kan efter behov vara talesperson och svara på frågor från medier.

12.3 Presskonferens

Presskonferens hålls vid behov i en neutral lokal, inte i närheten av krisledningsgruppen. Inbjudan till presskonferens skickas samtidigt till alla redaktioner. Information om presskonferens ska också förmedlas till Umeå kommuninformation/växeln, eventuellt upprättad upplysningscentral, 113 13, krisinformation.se och berörda i kommunikationsenheten.

Primär lokal:

Ryttmästaren, lokal Kadetten/Officeren, stadshusområdet, Umeå

Reservlokal 1 (vid yttre hot):

Polisens ledningscentral, Ridvägen 10, Umeå

Reservlokal 2 (vid mycket stort medieintresse):

Kommunfullmäktigesalen, Rådhusplanaden 6A

Kontakta väktare (Securitas) för att vid behov låsa upp och komma in i kommunens lokaler.

Vid händelser som också berör andra aktörer kan det finnas behov av att planera och samordna presskonferenser och andra mediekontakter. Lokal för gemensam presskonferens bestäms utifrån händelsens art och omfattning och vilka aktörer som ska delta. Andra samordnade mediekontakter bestäms också i samråd med berörda aktörer.

Presskommunikatören har ansvar för att bjuda in till och genomföra presskonferens, och vid behov samordna presskonferens och övriga mediekontakter.

12.4 Mediecenter

Vid behov kan ett mediecenter organiseras för att underlätta samordning av information och ge kontinuerlig service till medier. Det ska underlätta mediernas arbete att förmedla relevant information om händelsen till allmänheten. Kommunikationsdirektören beslutar om mediecenter ska upprättas. Presskommunikatören ansvarar för all verksamhet i mediecentret, som organiseras och bemannas utifrån aktuell händelse och behov.

Lokal och reservlokaler för mediecentret är desamma som för presskonferens.

Mediecentret ansvarar för att

- ordna arbetslokaler/arbetsplatser och fika till medier
- lämna information om och förbereda presskonferenser och pressvisningar
- distribuera informationsmaterial till medier
- vid behov kalla in tolkar, experter eller företrädare för samverkande myndigheter.

I mediecentret kan fasta IP-telefoner anslutas via kommunens nätverk. Kommunikationsfunktionen kontaktar IT-funktionen, som upprättar fasta telefoner vid behov.

Se checklista "Begär IT- support".

12.5 Kommunikationsstöd på skadeplats

Det kan finnas behov av att kommunicera direkt på en skadeplats, att hjälpa medier att få information och tillgång till skadeplatsen på ett kontrollerat sätt, till exempel genom presskonferenser vid och visningar på skadeplats. Det är också ett sätt att avlasta räddningstjänsten och annan personal som arbetar med att hantera händelsen.

Räddningschef i beredskap (RCB) begär vid behov kommunikationsstöd vid skadeplats från kommunikationsenheten. Kommunikationsdirektören och RCB avgör tillsammans hur stödet ska bemannas och kommunikationsdirektören avsätter vid behov kommunikatörer för detta.

Vilka resurser kommunikationsenheten kan använda för kommunikationsstöd på skadeplats beror på händelsens art och omfattning och i vilken mån det belastar kommunikationsarbetet för händelsen i övrigt.

13. Var finns kriskommunikationsplanen?

Kriskommunikationsplanen finns i Umeå kommuns ledningssystem, och planen nås via intranätet (www.intranet.umea.se/kriskommunikation). Kriskommunikationsplanen finns också

i en extern version (utan kontaktuppgifter och checklistor) på Umeå kommuns webbplats (www.umea.se/styrdokument).

Kommunikatörer ska ha den senaste versionen av kriskommunikationsplanen utskrivna på arbetsplatsen och i hemmet. Det är en rekommendation för andra personer i krisorganisationen.

14. Ändringar

Kommunikationsdirektör eller utsedd person justerar kommunikationsplanen med bilagor och kommunicerar ändringarna. Stadsdirektören fattar beslut om större ändringar eller undantag från riktlinjerna.

15. Bilagor

Bilagor och checklistor ska underlätta det operativa kommunikationsarbetet vid en allvarlig eller extraordinär händelse. Bilagor och checklistor uppdateras löpande efter behov.

Checklista: Allmän arbetsgång	15
Checklista: Kontaktvägar och kanaler	16
Checklista: Formulera budskap	17
Checklista: Publicera på webben	18
Checklista: Publicera på/bevaka sociala medier	20
Checklista: Begär IT-support	21
Checklista: Upprätta upplysningscentral	22
Checklista: Ändra röstmeddelande	24
Checklista: Åtgärder vid hinder	27
Schema för VMA.....	29
Logg för kommunikationsåtgärder.....	30

Checklista: Allmän arbetsgång

- Informera stadsdirektör och kommunikationsdirektör.
- Upprätta logg och utse en person som dokumenterar kommunikationsinsatser.
- Ta reda på vad som har hänt och vilket läget är:
 - Vad? Tid? Plats? Omfattning? Dödsfall? Personskador? Materiella skador?
 - Hotade värden? Befarad utveckling? Vilka åtgärder har skett? Vilken information saknas?
 - Utgå från VMA (viktigt meddelande till allmänheten) om ett sådant finns.
- Använd kommunikationsenheten, räddningschef i beredskap och respektive verksamhetsledning/kommunikatör för att bekräfta uppgifter.
- Bedöm behov av kommunikationsinsatser:
 - Prioritera målgrupper: Vilka målgrupper är berörda och hur påverkas de?
 - Vilka kommunikationsinsatser och mediakontakter är nödvändiga?
 - Vilka kanaler ska användas?
 - Behöver informationen samordnas med andra aktörer. Vilka?
- Formulera budskap.
- Kommuniera bekräftad information och beslut via www.umea.se/kommun, sociala medier, mediekontakter och andra relevanta kanaler.
- Bestäm om mer personal behövs för kommunikationsarbetet.
 - Kommunikationsdirektör beslutar och kallar.
- Bedöm behov och besluta om upplysningscentral ska upprättas.
- Utse en talesperson som har mandat och är tillgänglig.
- Följ händelseförloppet och inhämta ny information.
- Utvärdera effekter av gjorda kommunikationsinsatser.
- Bedöm förnyat behov av kommunikationsinsatser.
- Formulera uppdaterade budskap och kommunicera dem.

Checklista: Kontaktvägar och kanaler

Kontakta och informera internt:

- | | | |
|--|---------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Stadsdirektör/ställföreträdare..... | <input type="checkbox"/> telefon | |
| <input type="checkbox"/> Stadsdirektörens krisledningsgrupp | <input type="checkbox"/> telefon | |
| <input type="checkbox"/> Politiker (ordförande i berörd nämnd) | <input type="checkbox"/> telefon | |
| <input type="checkbox"/> Krisledningsnämnd | <input type="checkbox"/> telefon | |
| <input type="checkbox"/> Kommunikationsdirektör/ställföreträdare | <input type="checkbox"/> telefon, SMS | |
| <input type="checkbox"/> Kommunikationsenheten/berörda kommunikatörer | <input type="checkbox"/> telefon, SMS | |
| <input type="checkbox"/> Umeå kommuninformation/Umeå kommuns växel... | <input type="checkbox"/> telefon | |
| <input type="checkbox"/> Upplysningscentral (om sådan upprättas)..... | <input type="checkbox"/> telefon | |
| <input type="checkbox"/> Posom | <input type="checkbox"/> telefon | |
| <input type="checkbox"/> Berört kommunalt bolag..... | <input type="checkbox"/> telefon | |
| <input type="checkbox"/> Stadshusets reception | <input type="checkbox"/> telefon | |
| <input type="checkbox"/> Medarbetare | <input type="checkbox"/> intranät | <input type="checkbox"/> chefer |
| | <input type="checkbox"/> mejl | <input type="checkbox"/> telefon |

Kontakta och informera externt:

- | | | |
|---|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Invånare/allmänhet, direkt berörda | <input type="checkbox"/> kommunwebb | <input type="checkbox"/> VMA |
| | <input type="checkbox"/> Facebook/Twitter | <input type="checkbox"/> SVT, SR |
| | <input type="checkbox"/> upplysningscentral | <input type="checkbox"/> Trafikred. |
| | <input type="checkbox"/> informationsplats | <input type="checkbox"/> övrig webb |

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Invånare/allmänhet, indirekt berörda | <input type="checkbox"/> kommunwebb, Facebook/Twitter |
| <input type="checkbox"/> Invånare/allmänhet i Umeåregionen/Västerbotten .. | <input type="checkbox"/> kommunwebb, Facebook/Twitter |
| | <input type="checkbox"/> andra kommuners webbplatser |

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 113 13 | <input type="checkbox"/> pressmeddelande, mejl |
| <input type="checkbox"/> Krisinformation.se..... | <input type="checkbox"/> pressmeddelande, mejl |

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Annan myndighet: | <input type="checkbox"/> telefon |
| <input type="checkbox"/> Annan myndighet: | <input type="checkbox"/> telefon |
| <input type="checkbox"/> Annan organisation/annat företag: | <input type="checkbox"/> telefon |

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Medier, lokalt/regionalt/nationellt | <input type="checkbox"/> pressmeddelande, mejl |
| <input type="checkbox"/> Medier, lokalt/regionalt..... | <input type="checkbox"/> presskonferens |

Checklista: Formulera budskap

Ansvarig: kommunikatör

- Utgå från VMA (viktigt meddelande till allmänheten) om det finns.
- Ägna tid åt att bekräfta uppgifter och formulera budskap.

Vad har hänt?

- Beskriv händelsen kortfattat.
- Vad? När? Vem? Var? Hur? Varför?
- Om någon fråga inte kan besvaras berätta varför.

Beslut och åtgärder:

- Beskriv beslut och åtgärder, i första hand kommunens beslut och åtgärder.
- Beskriv vilka resurser som används för att genomföra åtgärderna.

Konsekvenser och effekter:

- Beskriv förväntade konsekvenser och effekter av kommunens åtgärder.

Vad händer nu?

- Beskriv om möjligt vad kommunen ska göra i nästa steg.

Hur länge?

- Uppskatta sluttid för händelsen och/eller för konsekvenserna av händelsen.

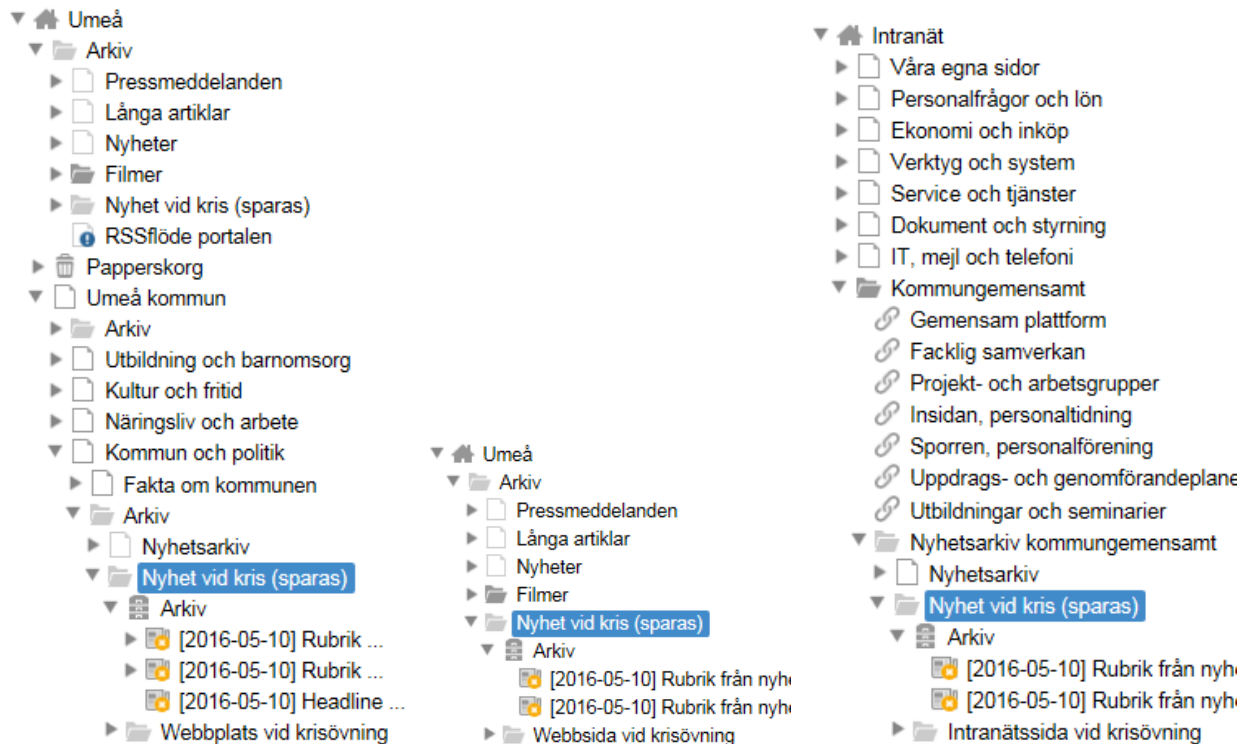
Mer information:

- Berätta var man kan få mer information och hur man tar kontakt:
 - Upplysningscentral (om sådan upprättas) 090-16 50 00
 - Umeå kommuninformation 090-16 10 10
 - SOS Alarm, information vid kris, 113 13
 - Posom (psykiskt och socialt omhändertagande vid större katastrofer)
 - Polis 114 14
 - Sjukvård, anhöriga och medier
 - Presskommunikatör
 - Annan berörd myndighet
 - Annan ansvarig funktion/person

Checklista: Publicera på webben

Ansvarig: kommunikatör

- Kopiera förberedd nyhet i arkiv i mapp "Nyhet vid kris" på kommunens webbplats www.umea.se/kommun och klistra in i arkiv under Kommun och politik.



- Se även checklista för publicering i nyhet, radera checklistan innan publicering.
- Använd förberedd neutral bild för allvarlig eller extraordinär händelse som finns i bildarkiv "Bilder vid kris" eller på sidan.
- Inled nyhet på kommunens webbplats med "Information på denna webbsida uppdateras löpande." Texten ingår i nyheten.
- Fyll nyhet med innehåll, bekräftad information om händelsen, se checklista "Formulera budskap" och checklista i nyhet, och aktuella kontaktvägar.
- Hämta vid behov standardtext och moduler på sidan "Innehåll" under nyheten i arkivet.
- Kontrollera att telefonnummer och andra angivna kontaktvägar är korrekta och fungerar.
- Publicera som huvudnyhet på kommunens webbplats www.umea.se/kommun.
- Kontrollera att länkar till andra webbsidor och andra webbplatser fungerar.

- Vid behov: Publicera övergripande information om händelsen som huvudnyhet på portalwebben www.umea.se, där finns motsvarande arkiv för nyheter vid kris. Länka till nyhet på kommunwebben för mer information.
- Vid behov: Publicera vid behov intern information om händelsen på intranätet på motsvarande sätt. Länka till nyhet på kommunwebben för mer information.
- Vid behov: Översätt övergripande information med Google translate och rätta översättningen. Kopiera förberedd nyhet på engelska i arkiv i mapp "Nyhet vid kris" och klistra in i arkiv under Kommun och politik. Fyll med översättning och publicera som löpande nyhet, med länk från nyhet på svenska.
- Uppdatera informationen vid behov.
Spara tidigare publicerad information på sidan med datering/klockslag.

Checklista: Publicera på/bevaka sociala medier

Ansvarig: kommunikatör

- Avsätt en eller flera personer för att publicera på och bevaka sociala medier.
- Spegla information från huvudkanalen Umeå kommuns webbplats i sociala medier.
- Bevaka sociala medier och ha beredskap för att svara på frågor.
- Följ i övrigt Umeå kommuns [riktlinjer för sociala medier](#).

Checklista: Begär IT-support

Ansvarig: kommunikatör

Begär support från IT-funktionen:

- Under kontorstid, ring 090-16 11 34.
- Utanför kontorstid, ring 090-16 21 00.
- Utanför kontorstid, vid hög belastning, eller om fast telefoni inte fungerar, ring 070-316 38 26 (Umeå Energi), drift
070-514 50 90 (IT), kommunikation

Checklista: Upprätta upplysningscentral

Ansvarig: kommunikationsdirektör, kommunikatör

Förberedelser

- Gör en tidig bedömning om upplysningscentral behövs eller inte. Om upplysningscentral behövs, gå vidare i checklistan.
- Avgör hur många och vilka personer ska ingå i upplysningscentralen, kommunikatörer och/eller annan personal.
- Kalla personal till upplysningscentralen.
- Avgör om upplysningscentral ska skötas från ordinarie arbetsplatser eller om upplysningscentral ska upprättas i en särskild lokal. Upplysningscentral kan till exempel upprättas nära stadsdirektörens krisledningsgrupp. Personalens egna telefoner flyttas i detta fall till utsedd lokal och kopplas in.

Upprätta upplysningscentral:

- Öppna interna telefonkatalogen, www.intranet.umea.se/internkatalog
- Klicka på fliken "Vidarekoppling".
- Logga in med anknytning: 65000 och lösenord (meddelas på annat sätt).
- Fyll i anknytning (6XXXX) i rutan efter "Vidarekoppla till:" och val "Till nummer".
- Klicka på knappen "Spara".
- Klicka på knappen "Logga ut" längst upp till höger.
- Ändra röstmeddelande för 090-16 50 00, se checklista "Ändra röstmeddelande".

Utöka upplysningscentral:

- Avgör vilka anknytningar som ska ingå i upplysningscentralen.
- Kontakta IT-funktionen/felanmälan (se checklista "Begär IT-support") och begär att valda anknytningar ska kopplas till 090-16 50 00 i en slinga. Begär också: Den ordning som nummer meddelas ska bilda turordning i slingan, och det sista numret ska vidarekopplas till det första.

Driv upplysningscentral:

- Kommunicera upplysningscentralen när den är upprättad och personal finns plats, och särskilt när det finns specifik information att berätta som inte kommuniceras i andra kanaler.

- Svara på inkommande frågor enligt riktlinjer.
- Återkoppla vilka frågor som ställs från allmänheten. Kommunikatör kan täcka upp med kompletterande information på kommunens webbplats.

Checklista: Ändra röstmeddelande

Ansvarig: kommunikatör

Kommunikationsenheten har möjlighet att styra röstmeddelande för 090-16 50 00, upplysningscentral.

Ändra röstmeddelande för 090-16 50 00 via telefonens meny:

- Ring anknytning 616 90 från egen telefon.
- Tryck *65000#
- Tryck 5000#
- Tryck 4 – 2 – 5 – 2
- Tala in nytt röstmeddelande
- Tryck #

Ändra röstmeddelande för 090-16 50 00 via interna telefonkatalogen:

- Öppna interna telefonkatalogen, www.intranet.umea.se/internkatalog
- Klicka på fliken "Voice".
- Logga in med anknytning: 65000 och lösenord (meddelas på annat sätt).
- Klicka på "Fraser".
- Fyll i den anknytning du ringer från (6XXXX) vid "Ring nummer:".
- Markera "Generell hälsningsfras" i listan.
- Klicka på knappen "Spela in".
- Svara i telefonen och klicka på OK i dialogrutan som öppnas.
- Tala in aktuellt röstmeddelande.
- Klicka på knappen "Stopp".
- Klicka på knappen "Spara".
- Klicka på knappen "Logga ut" längst upp till höger.

Röstmeddelande, normalt:

Hej! Du ringer till 090-16 50 00, Umeå kommuns upplysningscentral. Upplysningscentralen används för att informera allmänheten vid allvarlig händelse och kris, den är för närvarande inte aktiverad. Information från Umeå kommun finns på kommunens webbplats, www.umea.se/kommun eller via Umeå kommuninformation, 090-16 10 10. Meddelande kan inte lämnas här.

Röstmeddelande för 090-16 10 00 (Umeå kommuns växel) och 090-16 10 10 (Umeå kommuninformation) styrs normalt av IT-funktionen. Se checklista "Begär IT-support". Röstmeddelande kan också styras av kommunikationsenheten vid behov.

Ändra röstmeddelande och hänvisning för 090-16 10 00:

- Öppna interna telefonkatalogen, www.intranet.umea.se/internkatalog
- Klicka på fliken "Voice".
- Logga in med anknýtning: 61000 och lösenord (meddelas på annat sätt).
- Klicka på "Fraser".
- Fyll i den anknýtning du ringer från (6XXXX) vid "Ring nummer:".
- Markera "Tjänsteärende" i listan.
- Klicka på knappen "Spela in".
- Svara i telefonen och klicka på OK i dialogrutan som öppnas.
- Tala in aktuellt röstmeddelande.
- Klicka på knappen "Stopp".
- Klicka på knappen "Spara".
- Om upplysningscentral inte upprättas, avsluta genom att klicka på knappen "Logga ut" längst upp till höger.
- Om upplysningscentral upprättas, klicka på "Menyer".
- Fyll i 65000 längst upp till höger under "Ändra meny".
- Klicka på knappen "Spara".
- Klicka på knappen "Logga ut" längst upp till höger.

Röstmeddelande vid kris (utanför kontorstid) utan upplysningscentral:

Hej! Du ringer till 090-16 10 00, Umeå kommuns växel. [Kortfattad information om aktuell händelse.] Mer information finns på Umeå kommuns webbplats, www.umea.se/kommun, eller via SOS Alarm, 113 13.

Röstmeddelande vid kris (utanför kontorstid) med upplysningscentral:

Hej! Du ringer till 090-16 10 00, Umeå kommuns växel. [Kortfattad information om aktuell händelse.] Mer information finns på Umeå kommuns webbplats, www.umea.se/kommun. Du kan också få svar från kommunens upplysningstjänst, ring 090-16 50 00, eller via SOS Alarm, 113 13.

Ändra röstmeddelande och hänvisning för 090-16 10 10:

- Öppna interna telefonkatalogen, www.intranet.umea.se/internkatalog
- Klicka på fliken "Voice".
- Logga in med anknytning: 61010 och lösenord (meddelas på annat sätt).
- Ändra röstmeddelande och hänvisning på samma sätt som ovan.

Röstmeddelande vid kris, som ovan men ange istället nummer 090-16 10 10 i röstmeddelandet.

Checklista: Åtgärder vid hinder

Åtgärder och alternativa kanaler om ordinarie kanaler inte fungerar:

IT-drift och telefoni

Ansvarig: kommunikatör, kommunikationsdirektör

- Kontakta IT-funktionen för support av IT-drift och telefoni.
- Kommunicera via sociala medier.
- Använd kommunala bolags webbplatser eller andra webbplatser, till exempel vk.se, svt.se och sr.se.

Långvarigt strömavbrott:

Ansvarig: räddningschef i beredskap, kommunikationsdirektör

- Använd VMA i samråd med räddningschef i beredskap (RCB), se schema för VMA.
- Kommunicera myndighetsmeddelande via SR och SVT, se schema för VMA.
- Upprätta och informera vid informationsplats, till exempel i en skola, en kyrka, rådhuset eller en sporthall. Megafoner finns hos kommunikationsenheten och räddningstjänsten.
- Använd kommunens affischtavlor för att anslå information. Utrustning för anslag finns förberedd hos kommunikationsenheten och räddningstjänsten.

Personalbrist:

Ansvarig: kommunikationsdirektör

- Kalla in alla kommunikatörer i kommunikationsenheten och organisera ett arbetsschema för arbete i skift.
- Kalla in kommunikatörer från kommunala bolag, efter beslut från verkställande direktör för Umeå kommunföretag AB.
- Kalla in kommunikatörer från kommunikatörsnätverket.
- Kalla in administrativ personal som förstärkning.

Information behövs på andra språk:

Ansvarig: kommunikatör

- Anlita upphandlade tolk- och översättningstjänster.
Beställ tolk via Språkservice, telefon 0770-457 458 (dygnet runt).
Beställ trepartssamtal: ring part 1, tryck "Konf", ring part 2, tryck "Konf" igen.
Tolk kan också ringa upp för att översätta kortare text, så kallad meddelarservice.

- Använd Google translate för att översätta information. Inled översatt text med "Texten är översatt med Google translate och kan därför ha brister".
- Ta hjälp av närradioredaktionerna och SIUM:s radioverksamhet.
- Ta hjälp av språkkunnig personal för finskt och samiskt förvaltningsområde.
- Ta hjälp av språkresurser vid SFI, personal och elever.

Schema för Viktigt meddelande till allmänheten (VMA)

Typ av meddelande:	När ska man använda detta system?	Behörig att begära meddelande:	Kontaktuppgifter för att sända meddelande:	Kanaler:
Lokalt myndighetsmeddelande via Sveriges radio, P4 lokalt	Viktig samhällsinformation om plötsliga förändringar. Sänds vid lämpligt tillfälle och påverkar inte pågående sändning. Kan även sändas snabbt och ofta.	Alla i kommunen kan ringa.	Lokal SR-kanal SVT-distrikt som berörs av informationen Alternativ: Kontakta RCB för att skicka meddelande. Meddela Trafikredaktionen/SR, 08-784 21 04, 08-784 20 88, trafiken@sverigesradio.se	Sveriges radio, P4 lokalt
via kommunens egna kanaler	Lokal information	Kommunikatör, kommunen	Kommunikationsenheten	Se kommunens kriskommunikationsplan.
VMA – Varning (nationellt)	Omedelbar risk för skada på liv, hälsa och egendom. Behov av att allmänheten vidtar åtgärder. Sänds direkt. Nationell spridning av meddelande.	RCB	Kontakta RCB via SOS Alarm, 112, begär RCB Umeå.	Sveriges radio Sänds i alla SR:s FM-kanaler P1, P2, P3 och P4. Sänds i kommersiella kanaler i aktuellt län. Skylt/textremsa i tv-kanaler. Publiceras på SR:s webbplats. Publiceras på krisinformation.se. Upprepas inom fem minuter.
VMA – Information (nationellt)	Varning via telefoni i ett specifikt område. För att förebygga eller begränsa skador på liv, hälsa, egendom och miljö. Sänds snarast, vid lämpligt tillfälle. Nationell spridning av meddelande. Varning via telefoni i ett specifikt område.	RCB	Kontakta RCB via SOS Alarm, 112, begär RCB Umeå. Kontakta RCB via SOS Alarm, 112, begär RCB Umeå.	Gäller fast telefoni, fast nummer kopplat till mobiltelefon och via IP-telefoner som är registrerade på en adress. Sveriges radio Sänds i alla SR:s FM-kanaler P1, P2, P3 och P4. Sänds i kommersiella kanaler i aktuellt län. Publiceras på SR:s webbplats. Publiceras på krisinformation.se. Upprepas i berörd P4-kanal inom 10–15 minuter.
		RCB	Kontakta RCB via SOS Alarm, 112, begär RCB Umeå.	Gäller fast telefoni, fast nummer kopplat till mobiltelefon och via IP-telefoner som är registrerade på en adress.

