

Krisekommunikasjon og befolkningsvarsling - overordnet beredskapsplan

Kommentar til versjon
Gjeldende fra feb 2023

Formål

Sammen med varslingsliste og ressursoversikt beskriver denne planen hvordan Midtre Gauldal kommune organiserer sin beredskap for å håndtere informasjonsbehovet i en uønsket hendelse. Videre beskrives ansvar og føringer for gjennomføring av kommunikasjonsarbeidet og befolkningsvarsling i en krisesituasjon.

Omfang/Virkeområde

Informasjonsbehovet i en uønsket hendelse eller krise vil normalt være betydelig større enn i en normalsituasjon. Krisekommunikasjon er en virksomhets kommunikasjon med egne ansatte, mediene, publikum og samarbeidspartnere i alvorlige situasjoner og kriser.

Befolkningsvarsling handler om å informere befolkningen om uønskede hendelser som har oppstått eller som kan oppstå. Varslingen vil gjerne inneholde anbefalinger om hvordan befolkningen skal forholde seg til situasjonen.

Ansvar

Forskrift om kommunal beredskapslikt pålegger kommunen å ha en plan for crisekommunikasjon og befolkningsvarsling.

Denne planen skal som et minimum være kjent for medlemmer av kriseltdelsen, krisestøtten og de medarbeidere som må påregnes å kunne bli involvert i kommunens crisekommunikasjon eller befolkningsvarsling. Planen vedlikeholdes av informasjonsansvarlig koordinert med beredskapskoordinator og skal gjennomgås minst en gang i året.

Aktivitet/beskrivelse

Innhold

- [Prinsipper](#)
- [Krisekommunikasjon](#)
 - [Personell, oppgaver og ansvar](#)

- Lokaliteter
- Materiell og systemer
- Momenter for informasjonsarbeid i krisehåndteringen
 - Informasjonsflyt
 - Kommunikasjonsstrategi og samarbeide med andre etater
 - Målgrupper
 - Budskap og policy
 - Medieovervåking
 - Loggføring
- Befolkningsvarsling
 - Ansvar befolkningsvarsling
- Nedtrapping og oppfølging

Prinsipper

Hovedprinsippene for krisehåndtering; Ansvar, Nærhet, Likhet, Samvirke gjelder også for kommunens kommunikasjon i uønskede hendelser og kriser.

Kommunikasjonen skal gjennomføres på lavest mulig nivå og innenfor de enheter, rutiner og samhandlingsprosedyrer som brukes i den daglige drift. Noen sektorer har også dette lovpålagt, som teknisk sektor /VVA og helse- og familie/kommuneoverlegen.

Om hendelsen er av en slik art eller omfang at kommunikasjonsoppgaven ikke kan løses i enheten/fagfeltet, fremmes anmodning om støtte til kommunens ledelse.

Når kommunens kriseledelse er satt vil den normalt overta det overordnede kommunikasjonsansvaret for hendelsen.

Krisekommunikasjon

Krisekommunikasjonen skal:

- fomidle informasjon slik at den bidrar til arbeidsro for kriseledelsen og andre involverte og ellers legge til rette for en effektiv krisehåndtering.
- bidra til å forhindre skader på mennesker, miljø, materiell og kommunens omdømme
- sette befolkningen i stand til å ta vare på seg selv
- prioritere berørte, pårørende og befolkning
- gjennom tidlig og regelmessig informasjon med korrekt budskap bidra til å unngå ryktespredning og uro og redsel i befolkningen
- invitere til tillit ved å kommunisere handlekraft
- legge til rette for et godt samarbeide med mediene og være aktiv for å framstå som en relevant informasjonskilde

Personell, oppgaver og ansvar

Kriseledelsen har ansvar for kommunikasjonsstrategien i en hendelse og den faktiske informasjonen som gis, internt og eksternt. Kriseledelsen skal godkjenne all informasjon før den blir publisert

Kommunedirektøren har myndighet til å beslutte tiltak, jfr. Delegasjonsreglementet

Ordføreren har det overordnede informasjonsansvaret og er normalt kommunens talsmann utad

Informasjonsansvarlig skal være kriseledelsens rådgiver i informasjon og befolkningsvarsling, tilrettelegge og gjennomføre informasjonsarbeidet, samordne kommunens øvrige krisekommunikasjon og sikre samhandling med andre etater og involverte i krisen.

Som del av **Krisestøtten** vil det ved behov bemannes funksjoner og innkalles medarbeidere med hovedoppdrag å støtte kriseledelsens krisekommunikasjon og befolkningsvarsling. Sammensetning/bemanning tilpasses hendelsens type, karakter og omfang og bestemmes normalt av kommunedirektøren i samråd med informasjonsansvarlig.

Informasjonsansvarlig er ansvarlig for faglig ledelese av de medarbeidere som håndterer kommunikasjonsoppgaver i hendelsen.

Funksjoner i **Krisestøtte** som primært skal støtte kommunens krisekommunikasjon/befolkningsvarsling, kontaktinformasjon i varslingsliste

Funksjoner	Ansvar og oppgaver i krisestøtte
Informasjonsansvarlig (kommunens kommunikasjonsrådgiver)	<p>Informasjonsansvarlig er fast medlem av kommunens kriseledelse, skal samordne informasjonsarbeidet og:</p> <ul style="list-style-type: none"> • være kriseledelsens rådgiver i informasjonssammenheng • faglig lede informasjonsarbeidet i krisestøtten og sørge for kommunikasjonsflyt mellom servicekontor, krisestøtte og kriseledelsen • ha oversikt over ressurser som kan brukes i informasjonsarbeidet • ha oversikt over ressurser som kan brukes ved befolkningsvarsling • lede pressekonferanser
Stedfortredende informasjonsansvarlig	<ul style="list-style-type: none"> • være stedfortreder for informasjonsansvarlig • inngå i krisestøtte
Servicetorget (2)	<ul style="list-style-type: none"> • bemanne servicetorget og ut fra føringer gitt av kriseledelsen besvare på henvendelser til kommunens publikumsmottak og telefon 72 40 30 00, sentralbord og E-post til <i>postmottak@mgk.no</i> • videreformidle henvendelser utenfor eget ansvar/myndighetsområde til krisestøtten/Informasjonsansvarlig for videre behandling • ha redigeringsrettigheter til og ved behov forestå den praktiske redigering av og publisering på kommunens intranett, hjemmeside og sosiale medier (FB/Instagram) ifm krisen • loggføre (i CIM) innkommende henvendelser og egne svar pr tlf, over skranke og E-post. Videre loggføre egne meldinger og informasjon om hendelsen som ditribueres gjennom servicetorget på kommunens intranett, hjemmesider, sosial medier etc. • praktisk gjennomføring av felles SMS varslinger til kommunens ansatte og innbyggere?
Informasjonsmedarbeidere (4)	<ul style="list-style-type: none"> • behandle og besvare henvendelser som ikke kan besvares direkte av servicetorget, alternativt videreformidle til kriselidelsen ved informasjonsansvarlig • utarbeide utkast til pressemeldinger, innhold på kommunens intranett, hjemmesider, sosiale medier, SMS-varslinger etc. etter informasjonsansvarligs retningslinjer • bistå med medieovervåking • utarbeide plakater for oppslag eller innhold lystavler • komplettere servicetorgetts loggføring av henvendelser og egne besvarelser/tiltak • være forberedt på å forsterke bemanning av kommunens publikumstelefon eller betjening av nødnummer/kontakttelefon om dette besluttes opprettet • ellers bistå informasjonsansvarlig med praktiske oppgaver, f. eks å arrangere ressekonferanser
Postbehandling og budbil (del av servicetorget)	<ul style="list-style-type: none"> • journalføring inngående post/ekspedering av utgående post. Bruk av Elements • ordonnanstjenester • postrute • andre viktige oppgaver/tiltak kan knyttes til tjenesten som frakt av medisiner, transport, kopiere og henge opp oppslag i kommunen osv.

Medarbeidere mobiliseres og permitteres i henhold til situasjon og behov.

Det skal tidlig i krisehåndteringen avklares kritiske funksjoner i informasjonsarbeidet og kontinuitetsplanlegging kan være nødvendig for å opprettholde drift av Servicetorget med tjenester over tid. Nødnummer/kontakttelefon kan

også bli opprettet og krever bemanning.

Fagpersoner trekkes inn/involveres når det er behov for større faglig tyngde i krisekommunikasjonen.

Om kriseledelsen har egen liaison til skadested/hendelse eller mottar liaison fra andre etater (som politi/brann eller utsatt næring) bør det legges til rette for at vedkommende også kan støtte krisekommunikasjonsarbeidet.

Det kan også være behov for knytte personer med fremmedspråklig- og kulturkompetanse til informasjonsarbeidet, se ressursoversikt.

Lokaliteter

- Servicekontoret med sentralbord, E-post mottak og publikumsmottak/resepsjon betjenes fra vanlig plass i hovedinngang Rådhuset. Om ekstra nødnummer eller kontakttelefon bestemmes opprettet må det tas stilling til hvilke lokaliteter denne skal betjenes fra. Alternativer kan være i tilknytning til og i samarbeide med servicetorget/kommunens sentralbord eller fra lokasjon i nærheten av kriseledelsen i rådhusets 4. etasje sammen sammen med resten av krisestøtten i et internt informasjonssenter. Det kan også i noen hendelser være hensiktsmessig å etablere kontaktnummer i tilknytning til evakuerte- og pårørendesenter (EPS).
- Informasjonsmedarbeidere etablerer eget internt informasjonssenter i rom i tilknytning til ordfører/kriseledelsen i rådhusets 4. etasje. og organiserer sitt arbeide derfra.
- Postbehandling/budbil/kopi betjenes fra vanlig plass i arkiv.
- Pressekonferanser bør arrangeres på sted som ikke forstyrrer kriseløsløp, ikke gir adgang til skjermet informasjon eller har innsyn til et skadested med pågående redningsvirksomhet.

Aktuelle steder er:

- Rom 140 (kommunestyresalen). Dette kan kreve skjerming av virksomhet i Rådhuset og evt. kontrolltiltak/vakthold
- Støren hotell (må rekvireres/avtales)
- Gauldal Skole og Kultursenter (GKS). GKS rekvireres etter behov. Om EPS er opprettet på GKS må dette tas hensyn til/skjermes for media.

Materiell og systemer

- servicetorget med telefon, E-post, redigeringsmuligheter intranett, kommunens hjemmesidene, FB, Instagram etc
- eksklusivt/ledig telefon nummer og utstyr for å opprette nødnummer/kontakttelefon (tilsvarende brukt under Koronapandemien).
- det er nødstrøm i deler av rådhuset og trådløst internett i hele rådhuset
- flere møterom har audiovisuelle hjelpepemedler med skjermer
- TV-kanaler kan spilles over internett
- kopimaskiner brukes for produksjon av oppslag og flygeblad
- budbilordning

Interne og eksterne kommunikasjonskanaler og media kontakter er listet i Ressursoversikt.

Momenter for informasjonsarbeid i krisehåndteringen

Informasjonsflyt

Informasjonsansvarlig skal sørge for at informasjonsflyt, ansvars- og oppgavefordeling og loggføring er avklart mellom Servicetorget, krisestøtte og kriseledelsen.

(CIM – krisekommunikasjonsverktøy er under vurdering for bruk i kommunikasjonen ved kriser. Alle hendelser, meldinger og kommunikasjonspunkter vil i så fall loggføres der.)

Se prinsippsskisse vedlagt som bilde

Kommunikasjonsstrategi og samarbeide med andre etater

Det bør utarbeides en strategi og budskap for krisekommunikasjon og vurderes:

- hvilke målgruppe skal prioriteres (se under)
- hvilke av kommunens egne informasjonskanaler og ressurser som SMS, intranett og hjemmesider, sosiale medier som FB/Instagram kan brukes i denne hendelsen
- tilgjengelige mediekontakter og strategi for kontakt med disse, bruk av pressemeldinger, pressekonferanser i egen regi eller sammen med nødetater, Statsforvalteren og andre involverte

- klargjøre grensesnitt, ansvar og samarbeide med andre involverte i hendelsen.
 - ansvar for informasjon på og fra et skadested (LRS/politi på stedet)
 - ansvar/tillatelse til å frigi personopplysninger ved skade og død (normalt politi eller helse)
 - bruk av, videreføring- og formidling av informasjon gitt av regional- eller nasjonal fagmyndighet (eks Statsforvalteren, Direktoratet for strålevern og sikkerhet, NVE).
 - bruk av liaison til skadested eller samarbeidende etater
- kommunikasjonsutfordringer og muligheter ved bortfall av IKT og elektrisk kraft

Målgrupper

Kriser vil ha forskjellig karakter og det bør for hver krise vurderes hvem som er de viktigste berørte og som bør prioriteres i kommunens informasjonsarbeide. Målgrupper i Midtre Gauldal kan være:

- egne ansatte med ansvar i krisehåndteringen
- egne ansatte generelt
- kommunens innbyggere, herunder spesielt:
 - pårørende
 - barn og unge
 - flerkulturelle miljøer (tolkebehov)
 - eldre og uføre
- media
- lokalt næringsliv

Budskap og policy.

Kommunens informasjon bør fokusere på sentrale spørsmål i hendelsen som:

- hva har skjedd
- hvordan vil dette påvirke kommunens innbyggere og andre
- hva gjør kommunen i hendelsen
- om det forventes en konkret oppfølging hos mottakeren, f.eks. evakuering fra et spesifikt område, holde seg innendørs og lignende
- når forventes situasjonen å bli normal igjen

Medieovervåking

Det kan være til stor støtte for både kriseledelsen i håndteringen av en hendelse og for gjennomføring og utvikling av kommunens krisekommunikasjon å ha en grov oversikt over hvordan media dekker den pågående hendelsen. Om mulig opprettes rutiner for overvåking av media og analyse/oversikter presenteres kriseledelsen.

Loggføring

Krisestøtte informasjon skal selvstendig eller i samarbeide med dedikerte loggførere i krisestøtte loggføre henvendelser fra og svar til publikum, kontakt med media, egne pressemedlinger, meldinger på sosiale media og befolkningsvarsling. (Bruk av CIM må bestemmes)

Befolkningsvarsling

Befolkningsvarsling må tilpasses den enkelte situasjon og uønskede hendelse.

Budskapet utformes slik at det støtter krisehåndteringen, ikke skaper unødig redsel og panikk og vil som regel inneholde anbefalinger om hvordan hele eller en gruppe av befolkningen praktisk skal forholde seg til den uønskede hendelsen. Eksempler på slike anbefalinger kan være oppfordring om å holde seg innendørs ved en ekstrem vær-situasjon eller pålegg om evakuering ut av et område utsatt for rasfare.

En befolkningsvarsling vil svært ofte ha et tidsaspekt og kreve rask beslutning og håndtering i kommunen.

Befolkningsvarsling i denne sammenheng omfatter ikke administrative varslinger som varsel av vannabonnenter ved fare for forurenset vann eller de ordninger som brukes av oppvekst og utdanning for rutinemessige varsling av administrative forhold i skoler eller barnehager.

Kommunen og samarbeidende etater har flere kanaler for befolkningsvarsling, og en oversikt over alternativer er listet i Ressursoversikt.

Kommunen har ikke Siviltforsvarets tyfonanlegg og ingen private virksomheter er pr i dag pålagt egen befolkningsvarsling.

Ansvar befolkningsvarsling

Når politiet er skadestedsleder vil de som regel ta avgjørelse om og iverksette befolkningsvarsling..

Kommunens kriseledelse vurderer behov for, beslutter og iverksetter befolkningsvarsling ved hendelser der ikke andre etater har iverksatt dette, men det ansees som viktig for å støtte krisehåndteringen.

Hvis rask varsling er nødvendig, og kriseledelsen ikke er etablert, iverksettes befolkningsvarsling av personell i den enhet/fagfelt som først registrerer behovet for varsling. Ordfører og kommunedirektør skal i slike tilfelle orienteres så raskt som mulig om hvilket varsel som er gått ut og bakgrunnen for dette.

Nedtrapping og oppfølging

Kriseledelsen avgjør når krisen er over. Dette skal følges opp med informasjon til alle berørte, egne ansatte, befolkning og media.

Informasjonsarbeidet skal dokumenteres og evalueres som en intergret del av den øvrige krisehåndteringen og logget og relevant dokumentasjon lagres i kommunens arkivsystem Elements.

Kompetanse

Informasjonsansvarlig og fast personell fra Servicetorget vil i grovt bekle sin hovedfunksjon.

Øvrige informasjonsmedarbeidere i krisestøtte er rekruttert etter vurdert skikkehet. Alle bør gis utdanning og trening i loggføring i CIM og at kompetanse bygges ved deltakelse i kommunens kriseøvelser.

Lover

- Kommunal beredskapsplikt, sivile beskyttelsestiltak og Sivilforsvaret (sivilbeskyttelsesloven)
- Sivilbeskyttelsesloven
- Sivilforsvaret

§15

Forskrift:

Forskrift om kommunal beredskapsplikt

§4d

Forskrift:

Forskrift om kommunal beredskapsplikt

§4e

Vedlegg

1 - MGK - Overordnet beredskapsplan - styrende del

Kriseledelsen - Overordnet beredskapsplan

Oversikt over alle beredskapsplaner

Ressursoversikt - overordnet beredskapsplan

Tiltakskort-pressekonferanse

Varslingsliste - overordnet beredskapsplan

Referanser

Utstyr

Bilder

