

Lagstadgad riktlinje

2024-01-03

Plan för krisledning vid extraordinär händelse eller andra allvarliga händelser

KS 2023/1192-1

Beslutad av kommunstyrelsen 2023-11-06

Planen ersätter *Plan för krisledning vid extraordinära händelser eller allvarliga händelser* KS 2019/1476-2.

KOMMUNSTYRELSENS KONTOR, SÄKERHETSAVDELNINGEN

→ www.norrkoping.se



NORRKÖPING

Innehållsförteckning

1.	Inledning.....	3
1.1.	Syfte.....	3
1.2.	Lagstiftning.....	3
1.3.	Övergripande mål.....	4
1.4.	Dokumentets sekretess.....	4
2.	Principer för krishantering.....	4
3.	Strategi och ansvarsnivåer vid krishantering.....	5
3.1.	Ledning vid höjd beredskap.....	5
3.2.	Kommunala bolag.....	5
3.3.	Central krisledning.....	6
3.4.	Verksamhetskontor.....	6
3.5.	Enheter.....	6
4.	Central krisledningsorganisation.....	7
4.1.	Krisledningsutskott.....	7
4.2.	Strategisk krisledning.....	7
4.3.	Krisledningsstab.....	8
4.4.	Tjänsteman i beredskap.....	9
4.5.	Kristödsgruppen.....	10
4.6.	Organisationsstruktur.....	11
5.	Ledningsplats och samband.....	12
6.	Larmkedjan i kommunen.....	12
6.1.	Vid larm från omvärlden.....	12
6.2.	Vid larm inom organisationen.....	12
7.	Samverkan.....	13
7.1.	Regional och nationell samverkan.....	13
7.2.	Samverkan under en händelse.....	13
7.3.	Bistånd till andra kommuner och region.....	14
8.	Kriskommunikation.....	14
8.1.	Kommunikationskanaler.....	14
8.2.	Alternativa kanaler.....	15
8.3.	Viktigt meddelande till allmänheten.....	15
8.4.	Mediekontakter.....	15
9.	Ekonomi.....	16
10.	Avslut och utvärdering.....	16
10.1.	Åtgärder efter krisledning.....	16

1. Inledning

Denna plan beskriver hur extraordinär händelse, allvarlig störning eller samhällsstörning ska hanteras inom Norrköpings kommun.

En extraordinär händelse är en händelse som:

- avviker från det normala
- innebär en allvarlig störning eller en överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner
- kräver skyndsamma åtgärder av kommunen¹

I dokumentet skrivs emellanåt samhällsstörning, vilket ska tolkas som en händelse som omnämnts ovan.

1.1. Syfte

Syftet är att beskriva hur kommunens lednings- och informationsinsatser ska samordnas vid en extraordinär händelse.

Planen tillämpas vid situationer då en extraordinär eller allvarlig händelse inträffar och drabbar kommunens medborgare, företag, egna verksamhet eller på annat sätt påverkar kommunen. Planen tillämpas även för samhällsstörningar som kräver samordnade insatser där delar av eller hela kommunens verksamheter behöver ledningsstöd.

1.2. Lagstiftning

Kommunens hantering av extraordinära händelser regleras av lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap samt förordning (2006:637) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap.²

Lagen föreskriver att kommunen ska minska sårbarheten i sin verksamhet och ha en god förmåga att hantera krissituationer, men även uppnå en grundläggande förmåga till civilt försvar. Lagen innehåller bland annat bestämmelser om analys och planering, krisledningsnämnd, krisledningsnämndens verksamhet, geografiskt områdesansvar, utbildning och övning samt rapportering.

Kommunens geografiska områdesansvar innebär enligt lagen att kommunen ska verka för att aktörer inom det geografiska området samverkar och samordnar planering och förberedelser före, under och efter en extraordinär händelse. Kommunen ansvarar också för att åtgärderna samordnas, liksom att informationen till allmänheten sker samordnad.

¹ Definieras enligt lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

² Lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

1.3. Övergripande mål

Det övergripande målet för kommunens krisberedskap är att kommunen ska ha en väl förberedd krisorganisation som snabbt kan träda i funktion för att samordna kommunens insatser för att begränsa konsekvenserna och lindra effekterna av en extraordinär händelse. Genom sitt geografiska områdesansvar ska kommunen verka för att:

- olika aktörer i kommunen samverkar och uppnår samordning i planerings- och förberedelsearbetet för extraordinära händelser
- de krishanteringsåtgärder som vidtas av olika aktörer under en extraordinär händelse samordnas
- informationen till allmänheten under en extraordinär händelse samordnas

1.4. Dokumentets sekretess

Planen innehåller inga sekretessbelagda uppgifter.

2. Principer för krishantering

Förmågan att klara en extraordinär händelse baseras på den ordinarie verksamhetens krav på säkerhet och uthållighet enligt tre principer:

Ansvarsprincipen

Grunden i svensk krisberedskap är den så kallade ansvarsprincipen. Principen betyder att den som har ansvar för en viss verksamhet under normala förhållanden också har ett ansvar för att verksamheten fungerar under en kris. I ansvaret ligger också att samordna arbetet med andra, just för att samhällets samlade resurser ska kunna tas tillvara och användas effektivt vid en samhällskris.

Närhetsprincipen

Med närhetsprincipen menas att en kris ska hanteras där den inträffar och av de som är närmast berörda och ansvariga. Det är alltså i första hand den drabbade verksamheten och berörd förvaltning där krisen uppstått som blir ansvarig.

Likhetsprincipen

Under en kris ska verksamheten fungera på liknande sätt som vid normala förhållanden – så långt det är möjligt. Verksamheten ska också, om det är möjligt, skötas på samma plats som under normala förhållanden.

3. Strategi och ansvarsnivåer vid krishantering

Strategin för krisledning vid en inträffad kris, extraordinär händelse eller samhällsstörning innebär att kommunens organisation så långt det är möjligt ska följa den ordinarie linjeverksamheten och hantera det inträffade med vardagliga rutiner och resurser. I de fall händelsen eskalerar i omfattning kan kommunen välja att aktivera sin centrala krisledning. Krisledningsorganisationen anpassas då till händelsens art och behov. Det säkerställs också att kommunens samlade resurser utnyttjas så effektivt som möjligt och att nödvändig samverkan med externa berörda aktörer uppnås

När den centrala krisledningen aktiveras innebär det inte att ansvaret för hantering av händelsen övertas av den centrala krisledningen. Vid en extraordinär händelse kan krisledningsutskottet ta över beslutsmandatet över samtliga nämnder för att påskynda den politiska hanteringen av händelsen.

Vid aktivering av krisledningsstab ska all kommunikation och begäran om stöd pga. händelsen samordnas via krisledningsstaben. Efter att beslut har fattats om stöd, inriktning och prioritering, förmedlas detta från staben till verksamhetskontorens, bolagens samt andra aktörers krisledningsgrupper.

3.1. Ledning vid höjd beredskap

Totalförsvaret är verksamhet som behövs för att förbereda Sverige för krig. För att stärka landets försvarsförmåga kan beredskapen höjas. Höjd beredskap är antingen skärpt beredskap eller högsta beredskap. Under högsta beredskap är totalförsvaret all samhällsverksamhet som då ska bedrivas. Totalförsvaret består av militär verksamhet (militärt försvar) och civil verksamhet (civilt försvar)³.

Om Sverige är i krigsfara får regeringen besluta om skärpt eller högsta beredskap i delar av eller hela landet. Om Sverige är i krig råder högsta beredskap. Vid höjd beredskap ska kommunen vidta de särskilda åtgärder i fråga om planering och inriktning av verksamheten, tjänstgöring och ledighet för personal samt användning av tillgängliga resurser som är nödvändiga för att den ska kunna fullgöra sina uppgifter inom totalförsvaret.

- Under höjd beredskap ansvarar kommunstyrelsen för ledningen av den del av det civila försvaret som kommunen ska bedriva.
- Kommunens ledningsorganisation vid höjd beredskap kommer att beskrivas i ett särskilt dokument.

3.2. Kommunala bolag

De kommunägda bolagen har ansvar för att hantera uppkommen störning eller extraordinär händelse inom ramen för bolagets åtaganden. Bolaget har också ett ansvar att samverka internt och externt med nödvändiga funktioner och aktörer samt informera strategisk ledning om händelsen får konsekvenser utanför egen verksamhet.

³ 1 § Lag (1992:1403) om totalförsvaret och höjd beredskap

Bolagens krisledningsplaner bör i sin utformning följa samma struktur som den centrala krisledningsplanen. Arbetsmetodikerna för krisledningsarbetet bör också baseras på samma metodik som anges i denna centrala krisledningsplan.

3.3. Central krisledning

Vid situationer där en allvarlig samhällsstörning eller extraordinär händelse drabbar kommunen eller där flera verksamhetskontor samtidigt påverkas och behov uppstår av samordning eller utökat ledningsstöd aktiveras central krisledning. Central krisledning beslutar om kommunens övergripande inriktning, prioritering samt för att samverka och kommunikation uppnås i händelsen med andra krishanterande aktörer.

3.4. Verksamhetskontor

Varje verksamhetskontor har ansvar för att stödja drabbad enhet i att hantera händelsen inom ramen för verksamhetskontorets åtaganden. Verksamhetskontoret har ansvar att samverka internt och externt med nödvändiga funktioner och aktörer samt informera strategisk ledning om händelsen får konsekvenser utanför egen verksamhet.

Verksamhetskontorens krisledningsplaner och krisledningsarbete ska i sin utformning följa samma struktur och baseras på samma metodik som anges i den centrala krisledningsplanen.

3.5. Enheter

Varje enhet ansvarar för att hantera en uppkommen kris och samhällsstörning för att ha förmåga att fortsätta bedriva sin verksamhet men också för att begränsa de skador som kan uppstå utav händelsen. Enheten ansvarar för att upprätthålla eller så snart som möjligt återgå till normal servicenivå och funktion. Enheten ska samverka med nödvändiga interna och externa aktörer. Enheten ansvarar för att rapportera om inträffade kriser till närmaste chef.

Varje enhet ska ha dokumenterad planering för att kunna hantera och leda en kris och samhällsstörning. Planeringen ska utgå från lokalt genomförd riskinventering, riskanalys och kontinuitetshantering för enhetens verksamhet.

4. Central krisledningsorganisation

För att säkerställa ledning, samordning, kommunikation och stöd vid extraordinära händelser och allvarliga samhällsstörningar består den centrala krisledningsorganisationen av följande delar:

4.1. Krisledningsutskott

Krisledningsutskottet är kommunens krisledningsnämnd enligt lag⁴. Krisledningsutskottet består av ordförande, vice ordförande, en ledamot och två ersättare.

Krisledningsutskottet får fatta beslut om att överta övriga nämnders verksamhetsområden i den utsträckning som är nödvändig med hänsyn till omfattningen av den extraordinära händelsen. Om det är möjligt bör krisledningsutskottet samråda med den berörda nämnden innan den fattar beslut. Den nämnd vars verksamhetsområden övertas av krisledningsutskottet ska underrättas om övertagandet och dess omfattning samt vilka beslut som fattats. När förhållandena medger det ska krisledningsutskottet besluta att de uppgifterna som övertagits från andra nämnder ska återgå till ordinarie nämnd.

Krisledningsutskottets beslut ska anmälas vid närmast följande fullmäktigesammanträde. Krisledningsutskottet redovisar till kommunfullmäktige en sammanfattning av utskottets hanterande av den inträffade händelsen samt vilka beslut utskottet har tagit inom respektive verksamhetsområde.

Krisledningsutskottet svarar för kommunens normativa ledning. Det innebär att krisledningsutskottet ska:

- ta ställning till den aktuella situationen, de omedelbara och långsiktiga konsekvenserna
- ta ställning till kommunens roll och ansvar i den aktuella situationen
- fastställa övergripande mål och direktiv för krisledningsorganisationens arbete (beslut i stort) utifrån förslag från strategisk ledning
- företräda kommunen utåt och mot kommuninvånarna
- besluta i principiella frågor
- besluta om förändringar i servicenivåer
- besluta i ekonomiska frågor

4.2. Strategisk krisledning

Strategisk ledning leds av kommundirektören och består av säkerhetschef, kommunikationschef och annan som kommundirektör utsett att vara med.

Strategisk ledning ska hålla kommunstyrelsens ordförande (tillika ordförande i krisledningsutskottet) informerad vid inträffade händelser som medför att den centrala krisledningen aktiveras. Krisledningsutskottets ordförande eller vid

⁴ Lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

dennes förhinder; dess vice ordförande, bedömer och beslutar när en extraordinär händelse medför att krisledningsutskottet ska träda i funktion.

Strategisk ledning ansvarar för att:

- strategiskt leda den centrala krisledningen genom att formulera mål och inriktning för den centrala krisledningsstabens arbete
- i händelsens inledningsskede informera kommunstyrelsens ordförande i dennes funktion som ordförande i krisledningsutskottet
- hålla kommunstyrelsen eller krisledningsutskottet informerad och uppdaterad under krisen med en lägesbild
- bereda ärenden som rör krisen till kommunstyrelsen eller krisledningsutskottet
- besluta om dimensionering av central krisledning samt dess lokalisering
- samordna kommunens kommunikationsarbete inom det geografiska området
- fastställa kommunens budskap och besluta om vilka kanaler som ska användas för kriskommunikation
- göra övergripande prioriteringar av resurser samt kostnadsfördelning inom ramen för den centrala krisledningen
- samverka och samråda på strategisk och övergripande nivå med internt och externt berörda aktörer.

4.3. Krisledningsstab

Till stöd för strategisk ledning finns en krisledningsstab. Krisledningsstaben är funktion för samordning och beredning av ärenden vid en kris. Krisledningsstaben sammanställer och upprätthåller kommunens lägesbild, analyserar situationen och utformar beslutsunderlag samt planerar och samordnar informationsaktiviteter.

Krisledningsstaben är indelad i funktioner och stabens arbete leds av en stabschef som ansvarar för staben. Den person som har rollen stabschef kan inte samtidigt ha några andra funktioner inom den centrala krisledningen. Se stabens funktioner nedan:

Lägesfunktion: Funktionens uppgift är att skapa och upprätthålla kommunens lägesbild genom att inhämta och sammanställa information från kommunens verksamhetskontor och samverkande aktörer om den aktuella händelsen.

Analysfunktion: Funktionens uppgift är att bedöma de omedelbara och långsiktiga konsekvenserna av händelsen och utifrån det regelbundet analysera det mest sannolika och även det värsta alternativet avseende konsekvenser och hur händelsen/situationen kan utvecklas i korta och längre perspektiv

Kommunikationsfunktion: Funktionen uppgift är att planera kommunens kommunikationsinsatser utifrån den aktuella lägesbilden. Detta omfattar identifiering av målgrupper och kommunikationsbehov, budskapsformulering, kanalstrategiskt arbete samt omvärldsbevakning.

Servicefunktion: Funktionen uppgift är att ansvara för tekniskt stöd till staben, iordningställa lokalen samt bistå med planering för bemanning av staben på längre sikt. I uppgiften ingår också att planera och ordna för kost och annan förplägnad till medarbetarna i staben.

Dokumentationsfunktionen: Funktionen uppgift är att dokumentera och registrera händelseförlopp och vidtagna åtgärder, sköta stabens gemensamma loggbok samt föra protokoll vid stabsgenomgångar.

4.4. Tjänsteman i beredskap

Funktionen Tjänsteman i beredskap (TiB) är kommunens larmmottagare dygnet runt för att säkerställa att händelser som berör eller kan komma att beröra kommunen blir omhändertagna. TiB är kontaktvägen in till kommunen från omvärlden för inkommande larm eller annan information. När det gäller larm från SOS Alarm bemannas funktionen av vakthavande räddningschef (VRC) vid Räddningstjänsten Östra Götaland (RTÖG), som förmedlar SOS-larmet vidare till kommunens TiB. Inom kommunen bemannas tjänsteman i beredskap av medarbetare från Säkerhetsavdelningen.

TiB har till uppgift att ta emot och hantera information om förestående eller inträffade händelser, bedöma dess påverkan på kommunens verksamheter, medborgare, egendomar eller miljö samt förmedla informationen vidare till ansvariga för verksamheter som berörs av händelsen. TiB har befogenhet att initiera nödvändiga förstahandsåtgärder, som t.ex. att kontakta pressansvarig och kommunikatör på kommunikationsavdelningen.

TiB har inte ett uttalat ansvar att kommunicera omständigheter som berör händelsen med media. Mediakontakter hänvisas till Kommunikationsavdelningens pressansvariga, eller i annan ordning efter överenskommelse med kommundirektören och/eller strategisk krisledning.

TiB har befogenhet att:

- Sammankalla central krisledning (CKL), vanligtvis efter samråd med kommundirektör.
- Samverka med kommunens kommunikatör avseende informationsamordning och kriskommunikation.
- Fungera som stabschef i CKL tills överlämnande kan ske till utsedd stabschef.
- Aktivera kommunens krisstöd i de fall omständigheterna skulle kräva det.

- Inledningsvis stödja krisledningsorganisationen vid verksamhetskontoren och de kommunala bolagen, tills dess att direktör/VD/stabschef kan överta ansvaret.
- Samverka kring händelsen med andra aktörer inom kommunens geografiska område.
- Aktivera och informera övriga beredskapsfunktioner inom kommunen.

4.5. Krisstödsgruppen

Som en del av kommunens krisberedskap finns Krisstödsgruppen som ska fungera som ett stöd till drabbade vid en allvarlig händelse. Krisstödsgruppen består av personer som har kunskaper för att i det akuta skedet kunna bistå drabbade människor med psykiskt och socialt omhändertagande vid extraordinära händelser eller allvarliga händelser och därigenom förebygga psykisk ohälsa på sikt. Detta genom att i det akuta skedet stödja individer och familjer, upprätta stödcentrum samt samverka med de övriga organisationer för att kunna ge rätt stöd till de som drabbats av händelsen.

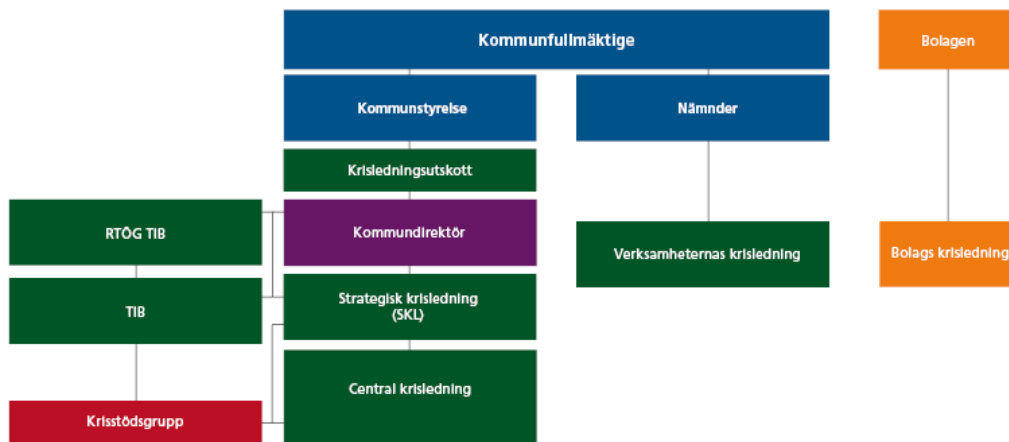
Krisstödsgruppen aktiveras av TIB, stabschef eller av strategisk krisledning. Krisstödsledaren leder och fördelar arbetet på plats för de krisstödjare som har till uppgift att erbjuda psykologisk första hjälp, finnas till hands, lyssna aktivt och ge råd till drabbade och vägleda till rätt instans.

Krisstödsgruppens uppgifter vid en händelse är att:

- Bedöma och bistå drabbade med krisstöd
- Initiera samverkan med samverkande aktörer
- Aktivera stödcentrum
- Bedöma och genomföra drabbades behov av uppföljning

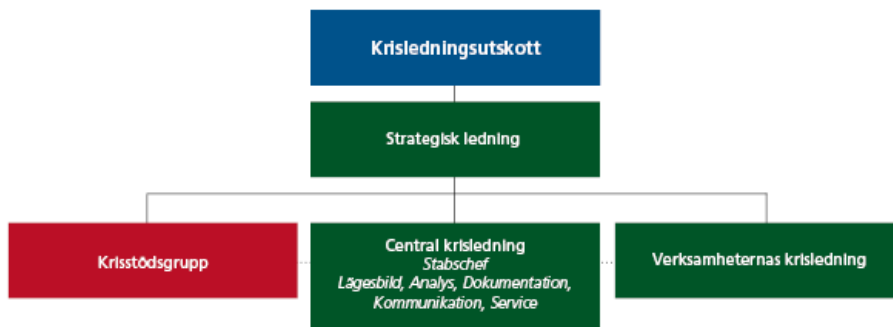
4.6. Organisationsstruktur

Kommunens krisledningsorganisation, se figur 1, nedan.



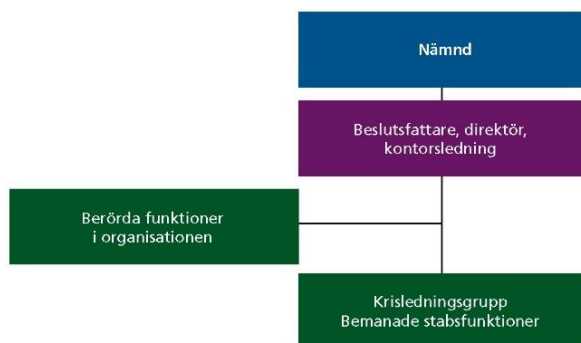
Figur 1

Central krisledningsorganisation, se figur 2, nedan.



Figur 2

Verksamhetskontorens krisledning, se figur 3, nedan.



Figur 3

5. Ledningsplats och samband

Den centrala krisledningen har utsedda ledningsplatser som är utrustade med reservkraft, anslutning till kommunens IP-nät och IT-system, RAKEL, ett antal telefonlinjer vid sidan av kommunens växel samt mobiltelefoner enbart avsedda för den centrala krisledningen. I första hand används normala kommunikationsvägar som fysiska möten, telefonsamtal, sms, mejl etc. Om telefoni och elektroniska kommunikationer inte fungerar eller inte fungerar tillfredställande kan krisledningen använda RAKEL. Strategisk ledning beslutar vilken ledningsplats som ska användas.

För krisstödsgruppens arbete beslutar stabschef eller TiB vilken lokal som ska användas för krisstödet utifrån vad som har hänt, när och var händelsen har inträffat samt om händelsen ställer särskilda krav på lokalen. Lokalen kan också vara utsedd av annan aktör som t.ex. Svenska kyrkan som aktiverat sitt krisstöd och då är det den lokalen som ska användas i samverkan med aktören.

6. Larmkedjan i kommunen

6.1. Vid larm från omvärlden

1. TiB tar emot larm om händelsen och dokumenterar uppgifterna. Om TiB bedömer att händelsen kan påverka samhällsviktiga funktioner eller bedöms kunna utvecklas till en extraordinär eller allvarlig händelse ska TiB kontakta strategisk ledning enligt särskild larmlista.
2. Kommundirektör kontaktar krisledningsutskottets ordförande, eller vid dennes förhinder, krisledningsutskottets vice ordförande enligt gällande rutin. Den strategiska ledningen får besluta att delar av den centrala krisledningen aktiveras för att förstärka kommunens ledningsförmåga vid en allvarlig samhällsstörning som inte är extraordinär. Den strategiska ledningen aktiverar delar eller hela centrala krisledningen enligt upprättade aktiveringsrutiner.
3. Krisledningsutskottets ordförande eller, vid dennes förhinder, dess vice ordförande bedömer och beslutar när en extraordinär händelse medför att krisledningsutskottet ska träda i funktion.

6.2. Vid larm inom organisationen

1. Varje medarbetare i kommunen har ett ansvar att snarast informera sin chef om det inträffar en allvarlig händelse i verksamheten.
2. Chef har i sin tur ett ansvar att informera verksamhetskontorets ledning som tar reda på vad som har hänt och hur läget ser ut på plats och gör en bedömning om verksamhetskontorets krisledningsgrupp behöver aktiveras för att stödja påverkade enheter.

3. Verksamhetskontorets ledning har i sin tur ansvar att informera kommundirektör eller säkerhetschef om verksamhetskontoret beslutat att aktivera sin krisledningsgrupp.
4. Strategisk ledning gör sedan en bedömning om delar av central krisledning behöver aktiveras för att stödja och samordna insatserna.

7. Samverkan

Kommunen samverkar med centrala och regionala myndigheter, kommuner och andra organisationer i den omfattning som behövs med hänsyn till den extraordinära händelsens art och omfattning.

Samverkan kan exempelvis omfatta:

- kommunikation om händelsen mellan berörda aktörer
- utbyte av information gällande aktörernas tillgängliga resurser och eventuella behov av utökade förstärka resurser
- samordning av kommunikation till allmänheten och andra intressenter
- information om uppehållsplatser och kontaktuppgifter
- ytterligare behov av stöd och fördjupad samverkan

7.1. Regional och nationell samverkan

Om en händelse skulle omfatta mer än Norrköpings kommuns geografiska område är Länsstyrelsen Östergötland den aktör som har det geografiska områdesansvaret. Detta innebär att vid händelser som omfattar mer än en av länets kommuner ska kommunerna delta i samverkan regionalt och förmedla en samlad lägesbild för kommunens geografiska område till länsstyrelsen. Länsstyrelsen sammanställer en regional lägesbild för länet utifrån underlag från berörda kommuner och från nationella och regionala aktörer. Samråd ska ske med länsstyrelsen om central krisledning bedömer att det finns behov av regionalt, nationellt eller internationellt stöd.

Alla kommuner och samhällsviktiga aktörer i Östergötlands län ingår i Samverkan Östergötland.⁵ Denna samverkan syftar till att stärka förmåga kring samordning i att förebygga och minimera oönskade effekter av kända eller plötsliga händelser, olyckor och kriser som inträffar i Östergötlands län.

7.2. Samverkan under en händelse

Kommunen, andra myndigheter och organisationer, näringslivet och övriga aktörer måste försäkra sig om att man har samma uppfattning om vad som har hänt, hur krisen kan komma att utvecklas samt vilken inriktning som bör tas för de åtgärder och prioriteringar som måste göras. Alla aktörer är beroende av information från varandra för att kunna genomföra sina uppgifter på ett bra sätt. Den information som förmedlas till allmänheten och media måste också vara samstämmig.

⁵ Strategi för samverkan i Östergötland före, under och efter samhällsstörningar: [Strategi för samverkan \(lansstyrelsen.se\)](https://www.lansstyrelsen.se/ostergotland/om-lansstyrelsen/strategi-for-samverkan)

Kommunen ska utifrån sitt geografiska områdesansvar verka för att berörda aktörer lämnar in lägesrapporter som beskriver den information och förståelse som en eller flera aktörer har vid en viss tidpunkt vid hanteringen av en händelse. Kommunen ska därefter skapa en samlad lägesbild för att kunna nå insikter och förståelse för att hantera konsekvenserna av det inträffade. Samordning och samlad lägesbild genomförs av krisledningsstaben.

Det geografiska områdesansvaret på lokal nivå omfattar även samordningsansvar av information till allmänheten. Norrköpings kommun ska i dessa lägen vara en länk mellan olika lokala aktörer. Det kan handla om exempelvis energibolag, vattenbolag, frivilligorganisationer eller industrier.

7.3. Bistånd till andra kommuner och region

Kommunen får på begäran bistå andra kommuner och regioner som drabbats av en extraordinär händelse. Om bistånd har lämnats har kommunen rätt till skälig ersättning av den andra kommunen eller regionen.

8. Kriskommunikation

Vid en extraordinär händelse eller allvarlig händelse som berör en eller flera av kommunens verksamheter ökar kommunikationsbehovet. Händelseförloppet kan vara intensivt och kommunikationsarbetet behöver därför komma igång snabbt och med god kapacitet redan från början. Detta gäller även om läget inte är helt klarlagt. Som medarbetare har man precis som i vardagen även under kris ett eget ansvar för att vidarebefordra viktig och relevant information samt hålla sig informerad om vad som händer gällande den egna arbetsplatsen.

Grundprinciperna för Norrköpings kommuns kriskommunikation är:

- Vara snabb, korrekt, aktuell, samstämmig samt ha en tydlig avsändare
- Vara lättillgänglig och enkel att förstå
- Bygga trovärdighet och motverka ryktesspridning
- Bidra till trygghet, säkerhet och hälsa

Läs mer i Kriskommunikation i Norrköpings kommun, KS 2019/1476-6

8.1. Kommunikationskanaler

Vid samhällsstörningar används alla tillgängliga kommunikationskanaler för att nå alla målgrupper så effektivt som möjligt. Kommunen ska under kris kunna kommunicera genom flera olika kanaler, varav de mest etablerade och därmed sannolikt de viktigaste för kriskommunikation. Om informationen ska publiceras på flera av kommunens kanaler är turordningen att informationen först ska publiceras internt via kontaktcenter och på intranätet. Därefter på publik webbplats – norrkoping.se och sociala medier, slutligen via pressmeddelande alternativt pressträff.

8.2. Alternativa kanaler

Vi är idag vana vid att våra ordinarie kanaler, som webb och telefoni, alltid fungerar när vi vill kommunicera på olika sätt. Eftersom dessa kanaler bygger på att elförsörjning och nätverk fungerar, kan de dock bli sårbara vid exempelvis väderhändelser, sabotage eller överbelastning. Kommunen ska ha beredskap för att kunna ge grundläggande information både internt och externt även om en sådan situation uppstår. Chefer och medarbetare inom Norrköpings kommun är med sina detaljkunskaper om den egna verksamheten oerhört viktiga i arbetet med att identifiera och signalera alternativa kommunikationsvägar om behov uppstår.

8.3. Viktigt meddelande till allmänheten

Olika former av meddelanden till allmänheten är ett hjälpmedel för att varna och informera allmänheten. Norrköpings kommun har under en kris eller extraordinär händelse behörighet att begära olika typer av informationsmeddelanden till allmänheten:

- Myndighetsmeddelande
- VMA nivå 1: Informationsmeddelande
- VMA nivå 2: Varningsmeddelande (behörighet via räddningschef alt. räddningsledare)

Myndighetsmeddelande begärs och sprids via direkt kontakt med P4 Östergötland alt. Trafikradion. De *övriga två VMA 1-2* begärs via regional SOS-central, som förmedlar kontakten till Sveriges Radios sändningsledning. Varningsmeddelande (VMA nivå 2) kan enbart begäras via räddningschef alt. räddningsledare.

8.4. Mediekontakter

De etablerade medierna är viktiga informationsbärare under kriser och allvarliga händelser, och kan spela en avgörande roll för att nå allmänheten. Kontakt med media har hög prioritet; öppenhet och tillgänglighet ska råda så långt som bara är möjligt. Sveriges Radio har ett utpekat samhällsansvar och har i uppdrag att vara beredskapskanal. Sveriges Radio P4 har därför mycket hög prioritet vid samhällsstörningar.

När krisledningsstaben är aktiverad säkerställer stabens kommunikationsfunktion att kommunens talespersoner har tillgång till ett tillförlitligt underlag vid kontakter med medierna, förutsatt att kommunikationsfunktionen känner till kontakten med media. Kommunikationsfunktionen ger i samråd med kommunens pressenhet råd och stöd till kommunens verksamheter gällande mediekontakter. Pressenheten finns även tillgänglig för råd och stöd vid händelser där central krisledning inte är aktiverad.

Balansen mellan att förmedla krisinformation och att kritiskt granska samhällets insatser är någonting som medierna själva avgör under krisens gång.

9. Ekonomi

Kostnader för planering, utbildning och övning för central krisledning bekostas via den statliga ersättningen som ges för kommuners arbete med krisberedskap. Kostnader vid en händelse omfattas inte av den statliga ersättningen. Samtliga kostnader för central krisledning och övriga merkostnader med anledning av händelsen redovisas separat. Specifikation av kostnadernas slag sker enligt särskild kodplan. Det är angeläget att kommunens kostnader särredovisas i förhållande till övriga aktörers kostnader då omfattande och långvariga insatser kan bli föremål för fördelning av statliga bidrag i efterhand.

10. Avslut och utvärdering

Vid en extraordinär händelse fattar krisledningsutskottet beslut om när utskottets verksamhet ska upphöra, detta gäller dock endast krisledningsutskottets arbete då krisen fortfarande kan kräva centrala krisledningens organisation. Strategisk ledning tillsammans med tjänstgörande stabschef fattar ett gemensamt beslut om när och hur stabens avveckling och återgång till normal organisation ska ske.

10.1. Åtgärder efter krisledning

Vid återgång till normal organisation ska verksamhetskontor och den centrala krisledningen särskilt uppmärksamma följande punkter:

- Avveckling ska ske successivt. Viktigt att det finns en fortsatt förmåga till kriskommunikation.
- När personal återgår till ordinarie tjänstgöring behövs det en dialog med ordinarie chefer om behov av ledighet, information och avlastande samtal.
- Dokumentation från hanteringen av händelsen avslutas och hålls ordnad för att underlätta uppföljning. Händelseloggar, nämndprotokoll, beslut samt handlingar från samverkan med externa aktörer ska diarieföras och arkiveras.
- Vid händelser där endast verksamhetskontor har aktiverat sin krisledningsgrupp ansvarar ledningsgrupp för berört verksamhetskontor att utvärdera krishanteringen med stöd av säkerhetsenheten.
- Säkerhetsavdelningen ansvarar för att utvärdera krishanteringen när den centrala krisledningen har varit aktiverad.
- Säkerhetsavdelningen ansvarar för att utvärderingens resultat beaktas vid revideringar av kommunens planer och rutiner för krishantering.