

# Lagstadgad plan

2020-02-03

## Plan för krisledning vid extraordinär händelse eller andra allvarliga händelser

KS 2019/1476-2

Beslutad av kommunstyrelsen 2020-02-03

Planen ersätter *Plan för hantering av extraordinära händelser* KS2016/0015.

SÄKERHETSENHETEN

→ [www.norrkoping.se](http://www.norrkoping.se)



NORRKÖPING

## Innehållsförteckning

1. Kommunens ansvar inför och vid en extraordinär händelse .....	4
1.1. Syfte.....	4
1.2. Övergripande mål .....	5
1.3. Dokumentets sekretess .....	5
2. Principer för krishantering .....	5
2.1. Ansvarsprincipen .....	5
2.2. Närhetsprincipen.....	5
2.3. Likhetsprincipen .....	6
3. Strategi och ansvarsnivåer vid krishantering .....	6
3.1. Enheter.....	6
3.2. Verksamhetskontor.....	6
3.3. Kommunala bolag.....	7
3.4. Central krisledning .....	7
3.5. Ledning vid höjd beredskap .....	7
4. Central krisledningsorganisation.....	8
4.1. Krisledningsnämnd.....	8
4.2. Strategisk krisledning .....	8
4.3. Krisledningsstab .....	9
4.4. Tjänsteman i beredskap .....	10
4.5. Krisstödsgruppen .....	10
4.6. Organisationsstruktur.....	11
5. Ledningsplats och samband .....	11
6. Aktivering av den centrala krisledningen.....	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 .....	14
7.3. Bistånd till andra kommuner och region .....	14
8. Kriskommunikation.....	14
8.1. Kommunikationskanaler.....	15
8.2. Alternativa kanaler .....	15
8.3. Viktigt meddelande till allmänheten.....	16
8.4. Mediekontakter.....	16

9. Ekonomi .....	16
10. Avslut och utvärdering .....	17
10.1. Åtgärder efter krisledning .....	17
10.2. Kostnadsredovisning.....	17

## 1. Kommunens ansvar inför och vid en extraordinär händelse

Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära i fredstid och under höjd beredskap föreskriver att en kommun ska förbereda sig inför och ha en plan för hur extraordinära händelser ska hanteras.<sup>1</sup>

En extraordinär händelse är en händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av kommunen.

Kommunen är skyldig att:

analysera de extraordinära händelser som skulle kunna inträffa och hur dessa kan påverka den egna verksamheten;

med beaktande av analysen för varje mandatperiod fastställa en plan för hur händelserna ska hanteras;

inrätta en krisledningsnämnd som under en extraordinär händelse i fredstid får överta hela eller delar av verksamhetsområden från övriga/andra nämnder;

ge förtroendevalda och personal den utbildning och övning som behövs för att kunna lösa sina uppgifter vid en extraordinär händelse;

hålla den myndighet som regering bestämmer informerad om vilka åtgärder som vidtas och hur åtgärderna påverkat krisberedskapsläget

Lagen ger också kommunen ett geografiskt områdesansvar. Det innebär att kommunen ska verka för att aktörer inom det geografiska området samverka och samordnar planering och förberedelser inför extraordinära händelser. Under en sådan händelse ansvarar kommunen för att aktörernas åtgärder, liksom informationen till allmänheten, samordnas.

### 1.1. Syfte

Planen beskriver kommunens organisation och strategi för krishantering. Det övergripande syftet med denna handlingsplan är att säkerställa att kommunen har en god ledningsförmåga i händelse av kris eller hot om kris.

Planen tillämpas vid situationer då en extraordinär händelse inträffar och drabbar kommunens medborgare, företag, egna verksamhet eller på annat sätt påverkar kommunen. Planen tillämpas även för andra kriser eller allvarliga händelser som

---

<sup>1</sup> Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap

kräver samordnade insatser där delar eller hela kommunala verksamheter behöver ledningsstöd.

## 1.2. Övergripande mål

Krisledningsorganisationens övergripande mål vid hantering av extraordinära händelser eller andra allvarliga händelser är att:

- upprätthålla acceptabla nivåer i kommunala samhällsviktiga verksamheter.
- uppnå god förmåga att i övrigt hantera uppgifter som krävs för att begränsa eller förhindra konsekvenser för människors liv och hälsa, samhällets funktionalitet och våra grundläggande värden som demokrati, rättssäkerhet och mänskliga fri- och rättigheter.
- snabbt och kontinuerligt förmedla viktig information och rekommendationer som ger berörda grupper goda förutsättningar att kunna fatta egna beslut samt att agera på ett sätt som stöder det aktörerna vill uppnå i krishanteringen.

## 1.3. Dokumentets sekretess

Planen innehåller inga sekretessbelagda uppgifter.

## 2. Principer för krishantering

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

### 2.1. Ansvarsprincipen

Grunden i svensk krisberedskap är den så kallade ansvarsprincipen. Den 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.

### 2.2. 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.

### **2.3. 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 eller extraordinär händelse 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 en kris eller extraordinär händelse 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

Att den centrala krisledningen aktiveras innebär inte att ansvaret för hantering av händelsen övertas av den centrala krisledningen. Vid en extraordinär händelse kan krisledningsnämnden ta över beslutsmandatet från 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. Enheter**

Varje enhet har ansvar för att hantera en uppkommen kris och begränsa skador som kan uppstå och att upprätthålla eller så snart som möjligt återgå till normal servicenivå och funktion. Enheten ska kunna samverka med nödvändiga interna och externa aktörer. Enheten har också ansvar att rapportera om inträffade kriser till närmaste chef.

I varje enhet ska det finnas dokumenterad planering för att kunna hantera och leda en uppkommen kris. Planeringen ska utgå från lokalt genomförd riskinventering, riskanalys samt kontinuitetshantering för de enheter som arbetar med det.

### **3.2. Verksamhetskontor**

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

Verksamhetskontorens krisledningsplaner ska i sin utformning följa samma struktur som den centrala krisledningsplanen. Arbetsmetodiken för

krisledningsarbetet ska också baseras på samma metodik som anges i denna centrala krisledningsplan.

### **3.3. 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/aktörer och informera strategisk ledning om händelsen får konsekvenser utanför egen verksamhet.

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

### **3.4. 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.

### **3.5. 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)<sup>2</sup>.

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.

---

<sup>2</sup> 1 § lagen (1992:1403) om totalförsvaret och höjd beredskap.

## 4. Central krisledningsorganisation

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

### 4.1. Krisledningsnämnd

Krisledningsutskottet är kommunens krisledningsnämnd enligt lagen om kommuners och landstingsåtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjdberedskap.

Krisledningsnämnden får fatta beslut om att överta övriga nämnders verksamhetsområden i den utsträckning som är nödvändig med hänsyn till den extraordinära händelsens art och omfattning. Om det är möjligt bör krisledningsnämnden samråda med den berörda nämnden innan den fattar beslut. Den nämnd vars verksamhetsområden övertas av krisledningsnämnden ska underrättas om övertagandet och dess omfattning samt vilka beslut som fattats.

När förhållandena medger det ska krisledningsnämnden besluta att de uppgifterna som nämnden övertagit från andra nämnder ska återgå till ordinarie nämnd.

Krisledningsnämndens beslut ska anmälas vid närmast följande fullmäktigesammanträde. Krisledningsnämnden redovisar till kommunfullmäktige en sammanfattning av krisledningsnämndens hanterande av den inträffade extraordinära händelsen samt vilka beslut nämnden har tagit inom respektive verksamhetsområde.

Krisledningsnämnden svarar för kommunens normativa ledning. Det innebär att krisledningsnämnden ska:

- ta ställning till den aktuella situationen och 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 fattar beslut för den centrala krisledningens arbete. Strategisk ledning ska även samordna beslut som rör övergripande krishantering i Norrköpings kommun. Detta sker genom att strategisk ledning bereder ärenden åt krisledningsnämnden för normativa beslut.



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

Strategisk ledning ska bedöma kommunikationsbehov vid oönskade händelser och besluta om händelsen ska hanteras av ordinarie organisation eller om krisledningsgrupper behöver aktiveras. Strategisk ledning ska hålla kommunstyrelsens ordförande (tillika ordförande i krisledningsnämnden) informerad vid inträffade händelser som medför att den centrala krisledningen aktiveras, eller vid fara för sådana händelser. Syftet är att ordföranden ska kunna ta ställning till om händelsen är extraordinär och huruvida krisledningsnämnden ska träda i funktion.

När den centrala krisledningen aktiveras ansvarar strategisk ledning 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 krisledningsnämnden
- hålla kommunstyrelsen eller krisledningsnämnden informerad och uppdaterad under krisen med en lägesbild
- bereda ärenden som rör krisen åt kommunstyrelsen eller krisledningsnämnden
- 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:** Funktionen 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:** Funktionen 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

Tjänsteman i beredskap (TiB) är beredskapsfunktion inom den centrala krisledningen som dygnet runt är bemannad och är kommunens larmmottagare. Funktionen bemannas av räddningschef i beredskap (RiB) vid Räddningstjänsten Östra Götaland (RTÖG).

TiBs uppgift är att följa utvecklingen i omvärlden för att upptäcka och identifiera händelser och tendenser som kan beröra Norrköpings kommun och leda till svåra olyckor, svåra påfrestningar eller kriser. Vid sådan händelse ska TiB larma och informera strategisk ledning.

Utanför kontorstid är det TiB som är första kontaktperson mot andra organisationer som vid händelser där kommunen behöver larmas. TiB kontaktas via RTÖG.

#### 4.5. Krisstödsgruppen

Som en del i krisberedskapen för Norrköpings kommun finns Krisstödsgruppen som ska fungera som ett stöd till drabbade vid en allvarlig händelse. Krisstödsgruppen ska i det akuta skedet kunna bistå drabbade människor med psykiskt och socialt omhändertagande vid extraordinära händelser eller andra 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.

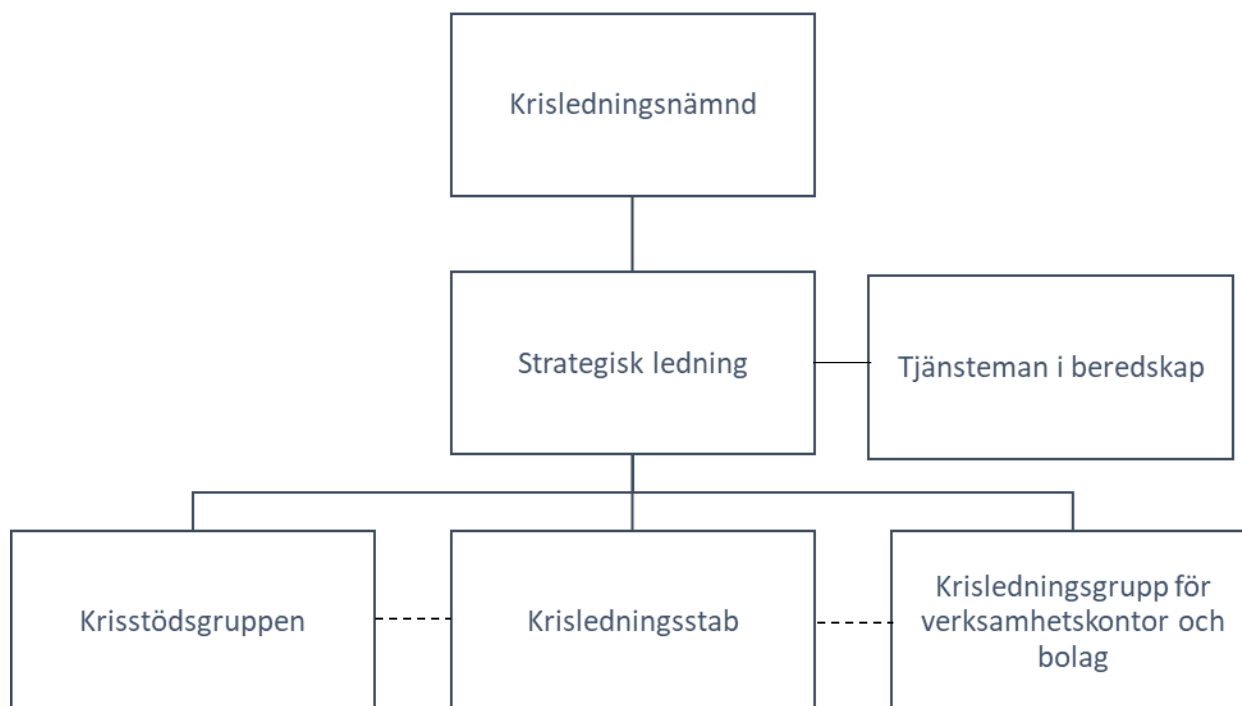
Krisstödsgruppen leds och samordnas av strategisk ledning efter beslut om aktivering. Krisstödsgruppen kan aktiveras utan att krisledningsstaben behöver varar aktiverad. Om krisledningsstaben är aktiverad ska insatserna samordnas av staben.

Krisstödsgruppens arbete leds av en krisstödsledare som leder och fördelar arbetet på plats för stödpersoner 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 är att vid en extraordinär händelse:

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

#### 4.6. Organisationsstruktur



#### 5. Ledningsplats och samband

Den centrala krisledningen har utsedda ledningsplatser för krisledningsnämnd, strategisk ledning och krisledningsstab som i förväg 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. För de fall telefoni och elektronisk kommunikation inte fungerar eller inte fungerar tillfredställande kan krisledningen använda RAKEL.

Vilken av de utsedda ledningsplatserna som ska användas beslutas av strategisk ledning.

För krisstödsgruppen beslutar strategisk ledning vilken lokal som ska användas utifrån vad som har hänt, tidpunkt, veckodag, var händelsen har inträffat samt om omhändertagandets karaktär ställer särskilda krav på lokalen. Lokaler för omhändertagande och stöd sker i första hand i kommunens lokaler.

## 6. Aktivering av den centrala krisledningen

### 6.1. Vid larm från omvärlden

1. TiB tar emot larm från omvärlden om oönskade händelser och dokumenterar uppgifterna. Om TiB bedömer att händelsen kan påverka samhällsviktiga verksamheter eller samhällets funktionalitet i större omfattning eller bedöms kunna utvecklas till en extraordinär händelse ska TiB kontakta strategisk ledning enligt särskild larmlista.
2. Säkerhetschefen eller tjänstgörande kommundirektör kontakter sedan krisledningsnämndens ordförande, eller vid dennes förhinder, krisledningsnämndens 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. Krisledningsnämndens ordförande eller, vid dennes förhinder, dess vice ordförande bedömer och beslutar när en extraordinär händelse medför att krisledningsnämnden 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. Chefen 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 de 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 i Östergötlands län tillsammans med flera aktörer ingår Samverkan Östergötland. 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.

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 landsting som drabbats av en extraordinär händelse. Om bistånd har lämnats har kommunen rätt till skälig ersättning av den andra kommunen eller landstinget.

## 8. Kriskommunikation

Ett av kriskommunikationens huvudsyften är att bidra till tydlighet i en utmanande och ofta skrämmande situation. Ett annat viktigt syfte är bidra till att väga in människors perspektiv i krishanteringen eftersom människors behov och agerande i de allra flesta fall kommer att påverka hur en händelse utvecklar sig och vilka konsekvenser den får.

Vid en extraordinär händelse eller annan allvarlig händelse som berör en eller flera av kommunens verksamheter ökar kommunikationsbehovet både inom kommunen och med kommunen. Händelseförloppet är inledningsvis ofta 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.

Norrköpings kommuns lägesbild ligger till grund för att analysera och bedöma informationsbehovet och planera kommunikationsinsatserna. Genom att sedan sammanfatta hur krisen beskrivs och uppfattas av omvärlden, vilka målgrupper och kommunikationsbehov som finns, genomförda och planerade kommunikationsinsatser, resurser för kommunikationsarbete och behov av samverkan skapas en kommunikativ lägesbild som utgör ramen för allt kommunikationsarbete. Är flera aktörer involverade tar man tillsammans fram en aktörsgemensam kommunikativ lägesbild.

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

### **8.1. Kommunikationskanaler**

Vid en extraordinär händelse eller annan allvarlig händelse används alla tillgängliga kanaler som innebär att målgrupperna kan nås så effektivt som möjligt. Norrköpings kommun ska under kris kunna kommunicera genom flera olika kanaler, varav de mest etablerade och därmed sannolikt de viktigaste för kriskommunikation finns angivna enligt nedan. Strategiska ledningen beslutar om vilka kanaler som ska användas och prioriteras. Kommunikationsavdelningens digitala enhet kan stötta krisledningsstabens kommunikationsfunktion i arbetet med publicering i digitala kanaler.

Om samma information ska publiceras på flera av kommunens kanaler är turordningen att informationen först ska publiceras internt.

- Kontaktcenter
- Intranät
- Publik webbplats – [norrkoping.se](http://norrkoping.se)
- Sociala medier
- Pressmeddelande/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 eller medarbetare inom Norrköpings kommun är med sina detaljkunskaper om den egna verksamheten oerhört viktiga i arbetet med att identifiera och signalera alternativa kommunikationsvägar internt om behov uppstår.

### 8.3. Viktigt meddelande till allmänheten

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

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

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

### 8.4. Mediekontakter

De etablerade medierna är viktiga informationsbärare under extraordinära händelser och andra 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 ersättningen från staten som ges för kommuners arbete med krisberedskap.



## 10. Avslut och utvärdering

Vid en extraordinär händelse fattar krisledningsnämnden beslut om nr nämndens verksamhet ska upphöra, detta gäller dock endast krisledningsnämndens 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 sker.

### 10.1. Åtgärder efter krisledning

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

- Att 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. Händeseloggar, 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.
- Säkerhetsenheten ansvarar för att utvärdera krishanteringen när den centrala krisledningen har varit aktiverad.
- Säkerhetsenheten ansvarar för att utvärderingarnas resultat beaktas vid kommande revideringar av kommunens planer och rutiner för krishantering.

### 10.2. Kostnadsredovisning

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.