

PLAN FOR KRISEKOMMUNIKASJON

Overordna

Krisekommunikasjonsplanen er ein handlingsdel av overordna beredskapsplan.

Den overordna beredskapsplanen, både administrativ og plan for kriseleiing er førande også for arbeidet med krisekommunikasjon.

Krisekommunikasjonsplanen skal til ein kvar tid jamførast med kommunikasjonsplanen til kommunen (når denne er ferdig).

Krisekommunikasjonsplanen skal reviderast ved behov, men minst årleg.

Mål og prinsipp for kommunikasjon i kriser

Når ei krise oppstår og under krise, skal kommunen sikre at korrekt informasjon raskt er tilgjengeleg for alle som har behov for han.

All informasjon skal vere verifiserbar, forståeleg, presis, og den skal svare på aktuelle spørsmål.

Vi skal IKKJE spekulere eller kome med eigne synspunkt, diskutere skuldspørsmål, halde tilbake viktig informasjon eller ljuge.

All informasjon skal vere tilgjengeleg for alle – i praksis betyr det at all relevant informasjon skal publiserast på nettsida til Hareid kommune – hareid.kommune.no.

Hareid kommune skal også aktivt dele denne informasjonen i andre kanalar for å leggje til rette for at alle får tilgang.

Alle kommunikasjonstiltak skal loggast og evaluerast.

Roller i krisekommunikasjon

Kriseleiinga

Krisekommunikasjon skal vere fast agenda på alle møte med kriseleiinga. Her skal budskap og informasjon koordinerast og forankrast.

Ordførar

Ordførar vil i hovudsak vere den som uttaler seg til media i krisar.

Kommunikasjonsansvarleg

Kommunikasjonsansvarleg har ansvar for å

- koordinere kontakt med media og dei som skal uttale seg
- koordinere mellom kommune og andre aktørar i krisa for å sikre éin budskap (politiet og andre naudetatar, statsforvaltar med meir).
- koordinere og publisere informasjonen som skal leggjast ut på nettsida
- distribuere informasjon til relevante målgrupper og i aktuelle kanalar
- leggje til rette for arbeidet til presse/media og arrangere pressekonferansar ved behov
- overvake mediebildet og sosiale medium

Kommunedirektør/kommunalsjefar/einingsleiarar

Kommunedirektør/kommunalsjefar kan uttale seg om fagområda/tenestene sine, men dette skal alltid avklarast med ordførar/kriseleiinga.

Kommunalsjefar/einingsleiarar har ansvar for å

- sikre at deira tilsette har tileigna seg relevant informasjon om situasjonen.
- svare på eller vidarebringe spørsmål frå tilsette

Beredskapssekretariatet

Beredskapssekretariatet skal vere ein støtte til resten av kriseleiinga mellom anna skal dei hjelpe kommunikasjonsansvarleg med å

- arrangere pressekonferansar
- overvake mediesituasjonen
- publisere informasjon i relevante kanalar

Det vil også vere beredskapssekretariatet si oppgåve å

- oppbemanne sentralbord for å kunne svare på eller vidarebringe spørsmål frå innbyggjarar
- hjelpe til med/organisere telefonkontakt med enkeltgrupper.
- bemanne fysisk oppmøtestad ved bortfall av internett/telefon

Beredskapskoordinator

Beredskapskoordinator har ansvar for å sikre at samarbeidspartnarar og overordna mynde har relevant informasjon og distribuere denne i relevante kanalar.

Kanalar

Under blir dei viktigaste kanalane våre presentert. Vi skal i ei krise nytte alle relevante kanalar for å informere for å sikre at vi når flest mogleg.

Nettside

Nettsida vår - hareid.kommune.no - er hovudkanal i all kommunikasjon - også i krise. All relevant informasjon skal *alltid* publiserast her og så delast i dei andre kanalane.

Kvar krise skal som hovudsak ha éin artikkel (eventuell éin per delhending), som blir oppdatert(e). Då vil dei som kjem til nettsida via lenka i ein annan kanal alltid få siste nytt, sjølv om det er noko tid sidan artikkelen blei delt.

Bruk områdemelding (raud) på toppen av nettsida for å gjere artikkelen synleg på nettsida.

Artikkelen bør organiserast som ein FAQ (punktliste). Det er mogleg å direktelenke til kvart spørsmål/punkt.

Sjå eige tiltakskort for publisering i krise:

[INTERN]

Intranett

Intranettet er viktigaste kanal for å nå egne tilsette. All relevant informasjon til tilsette skal publiserast her og eventuelt vidarebringast i e-post til dei tilsette.

Følg same prinsippa som publisering på nettsida.

Alt som blir publisert på intranettet er offentleg informasjon.

Sosiale medium

Hareid kommune har Facebook-side som kan nå mange i ein krisesituasjon (over 4000 følgjarar). Del alltid lenke til artikkel, aldri lausriven informasjon. La følgjeteksten til lenka vere kort og generisk slik at han ikkje raskt blir utdatert.

Ved hyppige endringar, vurder å oppdatere Facebook-posten i staden for å publiserer ny.

Nyheitsbrev

Nyheitsbrev når mange raskt. Vi har om lag 1000 abonnentar pluss alle tilsette.

I ein krise kan det sendast ut nyheitsbrev fleire gonger dagleg, til dømes ved større endringar eller delhendingar.

Som på sosiale medium – lenke alltid til hovudartikkel på nettside. Marker gjerne titlane med dato/klokkeslett om det er hyppige endringar.

Brukarsystem

Til dei fleste brukargruppene er det eigne kanalar som kan nyttast til å nå denne gruppa.

Ikkje publiser lausriven informasjon, men lenke til nettartikkel – gjerne aktuelt spørsmål/punkt om relevant teneste i FAQ-en.

Analoge kanalar

Analoge kanalar kan vere aktuelle i situasjonar der dei digitale kanalane er utilgjengelege eller når viktige målgrupper er ikkje-digitale.

- Plakatar kan hengast opp på aktuelle stadar (butikkar, skular, grendahus, helsehus, rådhus mm)
- Ranselpost kan delast ut gjennom skulane eller barnehagane
- Postkassepost kan distribuerast av til dømes Saniteten eller andre frivillige.
- Informasjonsbrev i papir kan delast ut til brukarar av heimetenester av tilsette i heimetenesta.
- Fysisk oppmøtestad (sjå eige punkt lenger nede).

Hurtigvarsling

I akutte situasjonar der det er fare for liv og helse vil politiet/sivilforsvaret kunne varsle via naudmelding. Denne meldinga når alle *som har påslått mobiltelefon* innanfor eit geografisk definert område.

Kommunen har høve til å varsle alle eller delar av kommunen med tekstmelding (varsling24). Denne er adressebasert og når alle *med adresse* innanfor eit geografisk definert område.

Eit naudvarsel frå politi bør alltid følgjast opp med tekstmelding frå kommunen som viser vidare til nettsida for meir informasjon.

Sjå plan for befolkningsvarsling for utdjujing.

Telefon/sentralbord

Ved større hendingar kan det bli naudsynt å oppbemanne sentralbord for å ta imot spørsmål frå innbyggjarar. Ved større hendingar kan det også vere aktuelt å kontakte enkeltgrupper på telefon for å informere eller varsle.

Beredskapssekretariatet har ansvar for å organisere dette.

Media

Gjennom media når vi breitt ut. Kommunen skal aktivt informere media gjennom pressemeldingar og pressekonferansar for å sikre at dei har all relevant informasjon.

Kommunen bør vere på tilbodssida med tanke på intervju og ønska biletemateriale.

Målgrupper

Innbyggjarar

Innbyggjarar er den store generelle målgruppa som alltid må bli informert gjennom hovudkanalane.

Dei som er direkte råka

Dei som er direkte råka har eit særleg behov for informasjon. Søk derfor å nå desse i relevante kanalar.

Brukarar og pårørande/føresette

Desse når vi best gjennom brukarsystem som til dømes Vigilo (barnehage og skule).

Desse kanalane er særleg viktige når krisa får konsekvensar for tenester eller spesielle grupper

Media

Media vil vere ein viktig premissleverandør for korleis krisa vil bli oppfatta av publikum. Det er derfor viktig å serve media på ein god og konstruktiv måte.

Samarbeidspartnarar

I ein krisesituasjon er det mange aktørar. Kommunen må sikre at desse får naudsynt informasjon. Det vil også vere behov for å koordinere med desse kva informasjon som blir gitt til offentlegheita.

Aktuelle samarbeidspartnarar kan vere

- naudetatar
- statsforvaltar
- beredskapsrådet

Dei som ikkje har norsk som morsmål

Kommunen må sikre at også dei som ikkje har norsk som morsmål får tilgang til og forstår informasjon frå kommunen. Dette er særskild viktig i krisesituasjonar. Ein stor del av innbyggjarane våre har anna språk enn norsk som morsmål. Desse gruppene er også mindre aktive/tilgjengelege i dei tradisjonelle kanalane til kommunen.

Vi held derfor på å lage til ein framandspråk-bank med kontaktinformasjon til personar som kan omsetje til utvalde språk. Desse har også kunnskap om kva kanalar som er aktuelle for å nå desse.

I tillegg har vi høve til å nytte tolkenett til omsetting, men dette er dyrt og kan ta lenger tid enn vi har. Tolkenett når vi på 22 99 32 99 eller tolkenett.no . Opplys om kommune, avdeling og kven som er kontaktperson (e-postadresse og telefonnummer).

Andre målgrupper

Kvar krise er unik, og det kan oppstå nye målgrupper på grunn av ei krise.

Når kommunikasjon blir råka av krisa

Feilinformasjon

Under ei krise kan det oppstå mykje feilinformasjon. Dette kan skuldast misforståingar og feil-oppfattingar, men kan også vere eit ønska utfall frå ein aktør som har som føremål å skade.

Kommunen skal motverke at det blir spreidd feilinformasjon ved å tilby påliteleg informasjon frå kommunen og andre offentlege mynde i media, sosiale medium og i eigne kanalar.

Kommunen skal gjennom medieovervaking og synlegheit fange opp feilinformasjon og der- som mogleg korrigere denne.

E-kom-bortfall

Mange hendingar kan føre bortfall av elektronisk kommunikasjon, mellom anna straumstans. Mangel på tele/internett kan vere ein krise i seg sjølv om det varer meir enn ein kort stund.

Det **blir** laga eige tiltakskort for kommunikasjon ved bortfall av elektronisk kommunikasjon.

Kortversjonen er at vi skal opprette publikumsmottak på biblioteket/helsehuset.

Personellmangel

I ressurslista er det lista opp personar med tilgang til nettsidene og andre kanalar.

Hareid kommune har avtale med Herøy og Ulstein kommunar i dei tilfella vi ikkje har tilgjengelege personar i eigen organisasjon som kan redigere nettsidene våre.
Sjå ressursliste for kontaktinformasjon.