Kriskommunikationsplan för Tingsryds kommun

Antagen av Kommunfullmäktige 2026-11-09 § 24

Informationsklassning: Intern

Innehåll

Inledning 3
Syfte 3
Mål med kriskommunikation 3
Ansvars-, närhets- och likhetsprincipen 4
Händelsenivåer 4
Störning 4
Allvarlig händelse 4
Fredstida krissituation 5
Aktivering av kriskommunikationsplanen 5
Förtroendekris 5
Geografiskt områdesansvar 5
Roller och ansvar 5
Målgrupper 7
Talespersoner 7
Kanaler 7
Alternativa kanaler 8
Uppföljning och dokumentation 9

Dokumenttyp Plan	**Dokumentnamn** Kriskommunikationsplan	Antagen 2026-10-19	**Antagen av** Kommunfullmäktige
Dokumentägare Kommunledningsförvaltningen	**Dokumentansvarig** Näringslivs- och samhällschef	**Reviderad**	**Giltighet**
Dokumentinformation Kriskommunikationsplanen tydliggör hur vi kommunicerar inför, under och efter en kris.		**Diarienummer**	
Ämnesområde Kriskommunikation		**Intranät** ☒	**Hemsida** ☒
Andra regelverk som omnämns När de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till, Kommunikationspolicy i Tingsryds kommunkoncern, Riktlinje för kommunikation, Beredskapsplan för Tingsryds kommun			

Inledning

Denna kriskommunikationsplan beskriver hur kriskommunikationen ska hanteras inom Tingsryds kommunkoncern.

Syfte

Syftet med denna plan är att klargöra för samtliga anställda hur kriskommunikationen ska bedrivas inom Tingsryds kommunkoncern.

Mål med kriskommunikation

Det övergripande målet för kommunens kriskommunikation är att kommunicera snabbt och effektivt, minska osäkerheten, stärka förtroendet och skapa förutsättningar för ett tryggare samhälle före, under och efter fredstida krissituationer eller under höjd beredskap.

Målet når vi genom att:

- **Upprätthålla och stärka förtroendet för verksamheterna**
  Förtroende är en av de viktigaste faktorerna för att hantera en kris på ett framgångsrikt sätt. När medborgare och andra intressenter känner förtroende för kommunens förmåga att agera ansvarsfullt, ökar sannolikheten att de följer riktlinjer och rekommendationer. Detta bidrar till att medborgarna känner trygghet och minskar risken för panik och misstro.

- **Kommunicera skyndsamt, enhetligt och tydligt**
  I fredstida krissituationer eller under höjd beredskap kan felaktig eller fördröjd information få allvarliga konsekvenser och öka osäkerheten. Den information som vi lämnar ska vara bekräftad. Kommunens talespersoner ska hålla sig till sina ansvarsområden och inte spekulera eller göra personliga bedömningar. Att skyndsamt kommunicera ut korrekt och tydlig information är avgörande för att minimera risken för ryktesspridning och missförstånd. Tydlig och lättförståelig information hjälper människor att förstå händelsen och bidrar till att människor kan vidta lämpliga åtgärder. Att kommunicera skyndsamt, enhetligt och tydligt visar att kommunen följer och arbetar med händelsen.

- **Ge medarbetare, medborgare och andra aktörer en snabb och korrekt bild av händelsen och av hur den hanteras**
  En av kommunens viktigaste roller under en kris är att förmedla en samlad och korrekt bild av vad som har hänt och vad som görs för att hantera situationen. Genom att vara den primära informationskällan kan kommunen säkerställa att medborgare och medarbetare får en korrekt uppfattning om krisen och de insatser som görs. När alla berörda får samma, samstämmiga information minskar risken för missförstånd och ryktesspridning, vilket är avgörande för att upprätthålla allmänhetens förtroende och för att underlätta samordnande insatser. Även om det i ett tidigt skede inte finns någon utförlig information att förmedla, är vi tydliga med hur vidare information kommer att ges hur allmänheten kan följa händelsen.

- **Ge medborgare och andra aktörer så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna beslut**
  Under en kris kan många individer och organisationer behöva fatta snabba beslut – till exempel om evakuering, inrymning, säkerhetsåtgärder eller hälsa och välmående. Kommunen har en central roll i att tillhandahålla all relevant information som kan påverka dessa beslut. Detta hjälper medborgare och andra aktörer att agera på ett informerat sätt och att ta medvetna beslut för att skydda sig själva och sina närmaste. Detta förutsätter att informationen är både tillgänglig och anpassad efter olika målgruppers behov. Genom att stödja invånarna i att ta egna, medvetna beslut kan kommunen också minska trycket på sina egna resurser och främja en mer samlad och kontrollerad respons på krisen.

Ansvars-, närhets- och likhetsprincipen

Inför, under och efter en fredstida krissituation eller under höjd beredskap utgår kommunikationsarbetet från grundprinciperna som styr kommunkoncernens krishantering.

- **Ansvarsprincipen** innebär att den som ansvarar för en verksamhet i normala situationer har motsvarande ansvar vid en kris. Den utökade ansvarsprincipen innebär att samverkan över verksamhetsgränser kan behövas för att samordnade kommunikationsinsatser ska kunna ske.

- **Närhetsprincipen** innebär att kris hanteras där den inträffar och av de som är närmast berörda och ansvariga. Detta gäller också kommunikationsinsatser vid störningar och kriser. Vid behov samverkar berörd verksamhet med kommunikatörerna i Tingsryds kommun.

- **Likhetsprincipen** innebär att verksamheten ska fungera på ett liknande sätt som vid normala förhållanden, så långt det är möjligt. Det innebär att kriskommunikationen, i den mån det är möjligt utifrån situationen, ska utföras enligt ordinarie rutiner.

Händelsenivåer

Tingsryds kommun delar in händelser som påverkar verksamheten i fyra nivåer: störning, allvarlig händelse, fredstida krissituation och höjd beredskap. Händelsenivån ger en riktning för hur krisledningsarbetet i kommunen ska organiseras.

Störning

Definieras som en händelse som avviker från det normala och som berör en förvaltning. Ansvar för att hantera kommunikationsarbetet ligger hos respektive förvaltning eller bolag. Förvaltningen kan be om stöd från kommunikatörerna.

Allvarlig händelse

Definieras som en händelse som avviker från det normala och som berör fler än en förvaltning och/eller kräver en större och samordnad hantering och samordnad kommunikation. Vid en allvarlig händelse som inte bedöms som extraordinär kan förvaltningschefen för en drabbad förvaltning begära hjälp med kommunikationsinsatser. Kommunchefen kan då besluta om att

sammankalla den centrala krisledningens K7-funktion (kommunikationsfunktionen i central krisledning).

Fredstida krissituation
En fredstida krissituation är en samhällsstörning där samhällsviktig verksamhet är hotad. Det kan innebära stora påfrestningar för en eller flera verksamheter och händelsen kan leda till stora konsekvenser. En fredstida krissituation kräver skyndsamma samordnade insatser och samordnad kommunikation. Vid en fredstida krissituation sammankallas central krisledning, inklusive K7-funktionen.

Höjd beredskap
Regeringen kan besluta om höjd beredskap, skärpt eller högsta beredskap, till exempel om det blir krig eller konflikter i vårt närområde, eller om omvärldsläget allvarligt påverkar eller hotar Sveriges säkerhet och självständighet. Höjd beredskap ger regeringen större handlingsfrihet att agera och fatta olika beslut. Detta kan innebära stora påfrestningar för en eller flera verksamheter och kan leda till stora konsekvenser. Detta kräver skyndsamma samordnande insatser och samordnad kommunikation för att stödja totalförsvaret. Vid höjd beredskap sammankallas central krigsledning, inklusive K7-funktionen.

Aktivering av kriskommunikationsplanen

Kriskommunikationsplanen ska aktiveras vid alla händelsenivåer: störning, allvarlig händelse, extraordinär händelse och höjd beredskap. Kommunikationsarbetet behöver startas upp, organiseras och bemannas. Kriskommunikationsplanen ska även aktiveras vid följande händelser:

Förtroendekris
En förtroendekris uppstår när ord och handling inte går ihop. Det kan handla om att medarbetare eller förtroendevalda uttrycker något eller agerar på ett sätt som inte stämmer överens med kommunkoncernens värderingar eller rutiner. Det kan ske vid mediala granskningar av kommunen som sätter tryck på verksamheterna att agera samlat och strukturerat. Förtroendet påverkar hur utomstående uppfattar det organisationen säger eller gör och hur andra talar om organisationen. Återuppbyggnad av förtroendet kräver ofta extra resurser, transparens, ansvarstagande och konkreta åtgärder för att skyndsamt agera korrekt.

Geografiskt områdesansvar
Kommunen har ett geografiskt områdesansvar som innebär att kommunen ska verka för att samverkan sker mellan alla inblandade aktörer på lokal nivå vid fredstida krissituationer eller höjd beredskap. I det geografiska områdesansvaret ingår även att samordna information till allmänhet och medier.

Roller och ansvar

Kriskommunikationsansvaret följer kommunikationsansvaret enligt *Tingsryds kommuns riktlinje för kommunikation.*

Förvaltningschef och vd
Ansvarig förvaltningschef eller vd har det yttersta ansvaret för kriskommunikationen i sin verksamhet.

Kommunikatörer
Vid en händelse i kommunen har ansvarig chef kommunikationsansvar inom sitt verksamhetsområde. Beroende på händelsenivå och tidpunkt kan kommunens kommunikatörer aktiveras genom att ansvarig chef hör av sig till kommunikatörerna. När kommunen går upp i stabsläge och krisledningsorganisationen aktiveras så aktiveras även kommunikationsfunktionen K7. Hur många personer som kallas in beror på krisens omfattning. Vid en mindre kris kan vissa av funktionerna nedan slås samman och hanteras av samma person. Nedan följer de roller som aktiveras när kommunen går upp i stab.

Funktionsansvarig för K7 i central krisledning
När krisledning aktiveras går kommunikatören, eller dennes ersättare, in i staben och representerar kommunikation. Funktionsansvarig för kommunikation initierar och leder kommunikationsarbetet och samordnar kommunens övergripande informationsinsatser. Funktionen koordinerar arbetet och prioriteringar i kommunikationsgruppen utifrån krisledningens riktning.

Administratör i K7-funktionen
Administratören är länken mellan krisledningen, kommunikationsgruppen och medborgarkontoret. Funktionen ansvarar för att medborgarkontoret har uppdaterad information, men även för exempelvis loggning av funktionens arbete, K7:s diarieföring och att lägga in material i WIS.

Omvärldsbevakare i K7-funktionen
Bevakar rapporteringen om händelsen främst ur ett lokalt och regionalt perspektiv, men i vissa fall även nationellt och globalt. Omvärldsbevakaren följer sociala medier, traditionella medier samt bevakar nyheter och pressträffar från myndigheter och andra aktörer. Rollen fångar upp frågor, reaktioner och uppfattningar med syfte att identifiera kommunikationsbehov som används som underlag för strategiska kommunikationsinsatser. Omvärldsbevakaren uppdaterar den kommunikativa lägesbilden tillsammans med funktionsansvarig.

Pressansvarig i K7-funktionen
Ansvarar för mediekontakter och stödjer utsedda talespersoner. Samordnar och förbereder pressmeddelanden och andra pressaktiviteter. Rollen har även kontakt med Sveriges radio i samband med VMA.

Innehållsproducent i K7-funktionen
Skapar inlägg och innehåll i kommunens egna externa och interna kanaler. Bevakar och hanterar inkommande kommentarer och meddelanden. Stöttar chefer i deras kommunikation till medarbetare.

Medborgarkontoret
Hanterar inkommande samtal och meddelanden genom att svara på frågor utifrån samordnade budskap, kopplar vidare samtal internt eller hänvisar till inblandade myndigheter. Medborgarkontoret ska snabbt kunna starta upp även utöver ordinarie öppettider samt arbeta på andra platser utifrån behov. Medborgarkontoret sammanställer frekventa frågor och

vidarebefordrar dessa till funktionsansvarig för K7. Vid behov kan ett krisnummer aktiveras dit allmänheten kan ringa, detta bemannas initialt av Medborgarkontoret.

Målgrupper

Medarbetare
Kommunens medarbetare ska regelbundet få uppdaterad information om situationen, deras roll i arbetet och hur de kan kommunicera om kommunens insatser vid eventuella frågor. En välfungerande intern kommunikation är avgörande för effektiv krishantering. Brister eller motsägelser i den interna informationen kan försvaga hanteringen av krisen och i värsta fall leda till förtroendekriser.

Allmänhet
För att allmänheten ska kunna känna sig trygga behöver de informeras om vad som har hänt. De behöver få information om eventuella varningar och rekommendationer för att kunna ta medvetna beslut. Detta är även viktigt för att upprätthålla förtroendet för kommunens krishantering. Genom att hjälpa invånarna att fatta egna, genomtänkta beslut kan kommunen minska belastningen på sina resurser och skapa en mer samordnad och kontrollerad hantering av krisen.

Media
Liksom medarbetarna är media både målgrupp och kanal. Därför är det viktigt att kommunen snabbt och på ett trovärdigt sätt lyckas ge sin bild av krisen och löpande förser media med en uppdaterad bild av läget.

Talespersoner

Talespersoner varierar beroende på händelse och verksamhet. Information ska som huvudregel lämnas av den person som har kompetens och ansvar i sakfrågan. Vid omfattande samhällsstörningar kan det vid behov utses särskilda talespersoner. Medborgarkontoret ska informeras om aktuella talespersoner.

Kanaler

Vi väljer kanal utifrån vilken målgrupp som vi behöver nå och anpassar budskapet vi ska förmedla. Så långt som det är möjligt använder vi våra ordinarie kanaler. Vi har beredskap för att använda alternativa kanaler när de ordinarie kanalerna inte fungerar, som exempelvis vid strömavbrott eller nätproblem.

Intranätet
Intranätet innehåller alltid en aktuell lägesrapport. Intranätet ska vara den naturliga informationskällan för hur krisen påverkar organisationen och de kommunanställda. Vid en kris ska, efter beslut av stabschef eller funktionsansvarig för K7, en tydlig kris-banner synas högst upp på intranätet.

Medborgarkontoret
Medborgarkontoret ska hänvisa till intranät och hemsida för information i de fall de inte hänvisar till en talesperson. Men de ska också hållas uppdaterade vid varje viktig förändring.

Tingsryd.se
Kommunens webbplats är den viktigaste externa kanalen. Hemsidan ska alltid uppdateras först så att man kan hänvisa till hemsidan. Aktuell lägesrapport och fördjupad information samlas där. När det är relevant samarbetar vi med våra bolag och använder deras kommunikationskanaler. Vid en kris ska, efter beslut av stabschef eller funktionsansvarig för K7, en tydlig kris-banner synas högst upp på tingsryd.se.

Sociala medier
Vid en kris används Tingsryds kommuns officiella Facebookkonto. Informationen på sociala medier ska hänvisa till tingsryd.se för mer information.

Sms
Vid lokalt geografiska kriser kan kommunens SMS-tjänst användas. Då går ett sms ut till de som bor i ett visst geografiskt område (och är registrerade i systemet) med eventuell uppmaning och information.

Media
Media är vidareinformatör. Förutom via webben informerar vi dem vid presskonferenser, telefonsamtal, pressmeddelanden och intervjuer. Sveriges Radio P4 lokalradio har en särställning bland medierna som beredskapskanal.

Krisnummer
Tingsryds kommun har möjlighet att starta krisnummer i växeln vid behov. Beslut om detta tas av stabschef.

Alternativa kanaler

Vid en händelse där vi inte kan använda våra ordinarie kanaler använder vi oss av budskapsförmedlare inom Krissamverkan Kronoberg. Mer om alternativa kanaler finns att läsa i vägledningen *När de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till* som är framtagen av Länsstyrelsen Kronoberg. Nedan finns exempel på kommunens alternativa kanaler.

Kriswebb
Tingsryds kommun har en kriswebb som kan aktiveras vid behov.

VMA – Viktigt meddelande till allmänheten
VMA kan sändas då en allvarlig situation eller en extraordinär händelse har inträffat, respektive avhjälpts. För att snabbt kunna varna många människor har räddningsledare och kommunen möjlighet att aktivera varnings- och informationssystemet VMA. Det finns två nivåer för meddelande: informationsmeddelande och varningsmeddelande. VMA kan sändas i radio, tv, sms till mobil om den används i det drabbade området, från Krisinformation.se via webb, app och i sociala medier samt som notis i appen Sveriges radio eller via SOS Alarms app 112. Vid riktigt allvarliga händelser används även utomhusvarningssystemet för viktigt meddelande, även kallat Hesa Fredrik.

WIS – Skyddat webbaserat informationssystem
Syftet med WIS är att ge aktörer i krishanteringssystemet möjlighet att dela information med varandra så att de kan samordna sina verksamheter och ge snabb, korrekt och samordnad information till både allmänhet och media. Aktörerna kan tillsammans skapa en lägesbild,

före, under och efter en kris. En händelse ska läggas upp i WIS när något inträffar som avviker från det normala, exempelvis höga vattenflöden, vädervarningar, skogsbränder och större trafikolyckor.

Trygghets- och informationspunkter
Kommunstyrelsen har beslutat vilka lokaler som ska fungera som trygghetspunkter i kommunen. Lokalerna är strategiskt utvalda för att täcka hela kommunens geografiska område. Här kan invånare få information, stöd och hjälp vid fredstida kriser och höjd beredskap. Om kommunens trygghets- och informationspunkter öppnas meddelar kommunen det via tingsryd.se och Sveriges Radio P4, som är Sveriges beredskapskanal.

Uppföljning och dokumentation

Huvuddragen i kommunikationsarbetet dokumenteras löpande. När kommunen är i stabsläge dokumenteras arbetet av funktionen K0. Vid en kris när krisledningsorganisationen inte är aktiverad dokumenteras arbetet övergripande av kommunikatören/kommunikatörerna som arbetar med händelsen. Ansvarig chef ansvarar för att i efterhand följa upp och utvärdera kriskommunikationen med syfte att tillvarata erfarenheter och stärka kommunens krisberedskapsförmåga. Länsstyrelsen Kronoberg genomför samordnade utvärderingar när flera aktörer är inblandade i en kris, vid dessa utvärderingar är även kommunikationsarbetet en del av utvärderingen.