

Regionalt kriskommunikationsnätverk

Samverkan kriskommunikation i Västernorrland 2019-2024 Strategi



Omslagsbild: www.mostphotos.se

Länsstyrelsen Västernorrlands publikationsserie

Publikation nr 2019:02

ISSN 1403-624X

Tryck: Länsstyrelsen Västernorrland

Författare: Therese Svedin

Denna rapport går att beställa i alternativt format.

2019-06-04

Dnr 457-385-2019

Förord

I det svenska krishanteringssystemet har regeringen, länsstyrelser och kommunerna ett geografiskt områdesansvar. Det innebär bland annat att vi ska verka för att informationen till medborgarna samordnas.

Varför är det viktigt att samverka? Oavsett händelse är det många aktörer som har ansvar för olika delar av en samhällsstörning och för att vi på bästa sätt ska använda våra samlade resurser behöver vi samverka. Samverkan är inte minst viktig när det kommer till kommunikationen kring samhällsstörningen. Genom samverkan skapar vi förtroende och förståelse för de deltagande aktörernas agerande vilket är avgörande för vår möjlighet att hantera händelsen.

För att stärka och förbättra samverkan kring kriskommunikation har länets kommunikatörer (regionala kriskommunikationsnätverket) tillsammans tagit fram en strategi som anger den långsiktiga inriktningen för länets kriskommunikationsarbete. Detta dokument ersätter den tidigare strategin som fastställdes 12 maj 2014.

Denna strategi är fastställd av länets regionala råd, Y-sam den 4 juni 2019.

Berit Högman

Landshövding i Västernorrlands län och ordförande i länets regionala råd

Innehållsförteckning

1.	Inledning.....	6
1.1.	Regionala rådet - Y-sam	6
1.2.	Syfte.....	6
1.3.	Mål.....	6
2.	Krishantering och kriskommunikation	7
2.1.	Krishanteringssystemets principer	7
2.2.	Utgångspunkter för samverkan	7
2.3.	Reglering av kommunikationssamordning.....	7
2.4.	Viktiga kanaler för samarbete	8
2.4.1.	113 13	8
2.4.2.	Krisinformation.se	8
2.4.3.	Media	9
3.	Strategi för kommunikationssamordning under en samhällsstörning	11
4.	Arbetet med kriskommunikation utanför samhällsstörningar	12
4.1.	Kriskommunikationsnätverkets utveckling.....	12
5.	Arbetsgrupp för revidering	13
	Bilaga	

1. Inledning

Nätverket för kriskommunikation i Västernorrlands län är ett forum för samverkan mellan flera aktörer. De som ingår i kriskommunikationsnätverket är:

- Länsstyrelsen Västernorrland
- Länets sju kommuner
- Region Västernorrland
- Polisen
- Trafikverket
- Medelpads Räddningstjänstförbund
- Räddningstjänsten Höga Kusten – Ådalen
- Sveriges Radio
- Svenska kyrkan

Under en samhällsstörning kan samverkan bestå av fler organisationer än ovanstående.

Representanterna i nätverket består av kommunikationsansvariga och/eller kommunikatörer från respektive organisation. Nätverket är en av de permanenta arbetsgrupperna under länets regionala råd för krisberedskap och skydd mot olyckor, Y-sam.

1.1. Regionala rådet - Y-sam

Det regionala rådet för krisberedskap och skydd mot olyckor, Y-sam, hanterar övergripande samverkansfrågor i länet. Rådet består av landshövdingen, beredskapsdirektören och funktionssamordnaren för kommunikationsfunktionen från länsstyrelsen, regiondirektören, polisområdeschef, två kommundirektörer, en räddningschef, militärregionchef, regionchef hos Säkerhetspolisen samt en platschef från SOS Alarm i Sundsvall. Länsstyrelsen är sammankallande för regionala rådet.

Strategin gäller mellan åren 2019-2024 och ska därefter revideras.

1.2. Syfte

Dokumentet utgör en grund för hur samordnad kriskommunikation fungerar vid samhällsstörningar på regional nivå. Detta utifrån det behov som målgrupperna har av snabb, korrekt, tydlig och samstämmig information.

1.3. Mål

De berörda aktörerna i länet har tillsammans en god förmåga att samordna kommunikation till allmänhet och media vid en samhällsstörning och höjd beredskap.

2. Krishantering och kriskommunikation

2.1. Krishanteringssystemets principer

Det svenska krishanteringssystemet baseras på tre grundprinciper:

- **Ansvarsprincipen** innebär att en verksamhets ansvar vid normala förhållanden även kvarstår vid en samhällsstörning. Med andra ord, ingen övertar ansvaret från någon annan. Den utökade ansvarsprincipen innebär att aktörerna stödjer och samverkar med varandra.
- **Likhetsprincipen** innebär att en verksamhet som ansvarar för en händelse vid normala förhållanden även hanterar den på ett liknande sätt under samhällsstörning.
- **Närhetsprincipen** innebär att en samhällsstörning hanteras där den inträffar och av dem som är närmast ansvariga och berörda.

Samverkan innebär inte att kriskommunikationsnätverket övertar någon ledning eller enskild aktörs ansvar eller mandat vid en samhällsstörning. Samverkan är en funktion för att åstadkomma samordning och gemensam inriktning utifrån situation och behov.

2.2. Utgångspunkter för samverkan

Varje aktör ansvarar för den egna kommunikationen mot allmänhet och media, men har samtidigt ett ansvar att tillsammans samverka och inrikta det gemensamma arbetet med kommunikationen på regional nivå.

Syftet med svensk krisberedskap är att värna befolkningens liv och hälsa, samhällets funktionalitet och förmågan att upprätthålla våra grundläggande värden som demokrati, rättssäkerhet och mänskliga fri- och rättigheter.

Vi strävar efter att vår kommunikation ska vara:

- Snabb
- Öppen/transparent
- Korrekt
- Tydlig
- Empatisk
- Ansvarsfull
- Proaktiv
- Samstämmig

2.3. Reglering av kommunikationssamordning

En samhällsstörning hanteras oftast på lokal nivå i den berörda kommunen. Kommunen har ansvar för sin egen verksamhet, men ska även verka för samordning av andra aktörers agerande inom kommungränserna. Det kan

handla om exempelvis energibolag, vattenbolag, frivilligorganisationer eller industrier. Kommunens ansvar innebär att säkerställa att aktörerna för en löpande dialog, får en samlad bild av vad som har hänt och genomför åtgärder som stödjer varandra mot gemensamma mål.

På motsvarande sätt har länsstyrelsen ett geografiskt områdesansvar på regional nivå. Om händelsen berör hela eller delar av Sverige har regeringen detta ansvar på nationell nivå. I praktiken hanteras detta i stor utsträckning av regeringens myndigheter, bland annat MSB.

I arbetet som beskrivs ovan är kriskommunikation en viktig del som också är särskilt utpekad i lagstiftningen, liksom myndigheternas skyldighet att samverka och stödja varandra vid en krissituation. I relation till just kriskommunikation innebär det geografiska områdesansvaret mer formellt att:

- Kommunen på lokal nivå ska verka för att samordna informationen till allmänheten under en samhällsstörning.
- Länsstyrelsen vid en samhällsstörning i länet ska verka för att samordna information till allmänheten och till företrädare för massmedier.
- MSB på nationell nivå ska stödja samordningen av berörda myndigheters åtgärder vid en samhällsstörning. MSB ska bland annat se till att de ansvariga aktörerna får tillfälle att samordna informationen till allmänhet och medier.¹

2.4. Viktiga kanaler för samarbete

2.4.1. 113 13

113 13 är ett nationellt informationsnummer som är tillgängligt dygnet runt, årets alla dagar. Numret är ett stöd för kommuner och andra ansvariga aktörer och förmedlar information till allmänheten vid samhällsstörningar. Allmänheten kan också lämna information om samhällsstörningar till 113 13.

Ofta kan SOS Alarm kort bekräfta att något har inträffat men ytterligare information kring händelsen får SOS Alarm från berörda aktörer som meddelar vad medborgaren bör göra eller tänka på.

2.4.2. Krisinformation.se

Krisinformation.se är en webbplats som riktar sig mot allmänhet och media med information om samhällets krishantering. Krisinformation.se drivs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Under en samhällsstörning ger Krisinformation.se en översiktlig bild av vad som har

¹ Kriskommunikation för ökad effekt vid hantering av samhällsstörningar: en vägledning om att integrera kommunikation i samverkan och ledning, samverkan och ledning (<https://www.msb.se/sv/Om-MSB/Nyheter-och-press/Nyheter/Nytt-Ledning--samverkan/Ny-vagledning-Kriskommunikation-for-okad-effekt-vid-hantering-av-samhallsstorningar/>)

hänt och länkar till krisinformation hos myndigheter, kommuner, och andra aktörer som har ansvar för att informera allmänheten vid en samhällsstörning.

Krisinformation.se informerar också om vilka eventuella upplysningsnummer till exempel 113 13 som allmänheten kan ringa vid en samhällsstörning.

När myndigheter gemensamt tar fram frågor och svar för allmänheten erbjuder MSB och Krisinformation.se alla inblandade att använda webbverktyget Mina sidor. Där kan kommunikatörer på myndigheter själva lägga in sin organisations frågor och svar och läsa andras frågor och svar.

När myndigheterna har kommit överens om vilka frågor som ska publiceras sammanställs de i en FAQ som sedan kan visas på Krisinformation.se och på andra myndigheters webbplatser.

När en fråga ändras i Mina sidor slår ändringen igenom på alla webbplatser som visar FAQ:n eller länkar till den. På detta sätt minskar risken för att allmänheten får information som skiljer sig åt hos olika aktörer, vilket är särskilt viktigt under en samhällsstörning. Det finns inte alltid översättningar av FAQ:erna till andra språk.

Hur får redaktionen informationen bekräftad?

All information på Krisinformation.se är bekräftad av myndigheter. Verifiering av information sker främst genom att den information som publiceras, är sådan som redan publicerats på ansvariga myndigheters webbplatser, eller genom till exempel officiella pressmeddelanden från ansvariga aktörer. Det är därför viktigt att den myndighet som hanterar en händelse har egen information på sin webbplats.

2.4.3. Media

Media har en viktig roll när det uppstår en samhällsstörning. Ett särskilt ansvar faller på Public service där Sveriges Radio P4 och Sveriges Television ingår. I Public service ansvar ingår att förmedla VMA (viktigt meddelande till allmänheten) och att sprida information om samhällsstörningens förlopp inom sina kanaler.

Sveriges Radio har en särskild roll definierad av staten vid samhällsstörningar i samhället och P4 är utpekad som den viktigaste informationskanalen lokalt. Det betyder att den lokala P4-kanalen har resurser att kunna sända även vid långa elavbrott och svåra samhällsstörningar.

Public service skiljer i det avseendet på sin roll när det gäller samhällsjournalistik vid samhällsstörningar och på traditionell journalistik. I själva krisläget handlar det om att ge relevant information för att medborgarna inte ska utsättas för onödiga risker samt att minimera och lindra effekterna av samhällsstörningen.

Samtidigt ska media också granska hur myndigheterna hanterar samhällsstörningen och sköter sina uppdrag. Övriga medier som traditionella medier inom press, kommersiell etermedia samt nyare elektroniska medier regleras inte på samma sätt som Public service vid en samhällsstörning. Vid andra typer av krisliknande tillstånd som exempelvis förtroendekriser är inte Public service roll reglerad.

3. Strategi för kommunikationssamordning under en samhällsstörning

Kommunikatören integreras i beredskapsarbetet

Kommunikatörerna hos varje deltagande aktör deltar på regionala samverkanskonferenser. Kommunikatörerna konsulteras när den aktörsspecifika lägesbilden ska tas fram för att aktören ska kunna bidra med det kommunikativa perspektivet som är en del av den samlade lägesbilden.

Den samlade lägesbilden ger en bild av kommunikationsbehovet i hela länet och vi kan enklare se mönster och samordna oss i budskap som ger effekt.

Samstämmig kommunikation

De gemensamma budskapen handlar mer om samstämmig målsättning och inställning än att förmedla fakta. Ett samordnat budskap innehåller följande:

- Samlad lägesbild
- Problemlösning/handlingskraft
- Rekommendationer

De gemensamma budskapen beslutas på den regionala samverkanskonferensen. Ibland kräver händelsen att vi måste gå ut snabbt med en första information. Då hinner vi inte stämma av budskapet mellan aktörer, men informationen ska dock alltid stämmas av med sakkunniga innan vi går ut med den. Informationen kompletteras i efterhand.

Vi arbetar med jämlik kommunikation

Vi ska vara medvetna och jämlika i vår kommunikation. Varje läsare, lyssnare, tittare eller person som vi möter ska känna sig inkluderad oavsett ålder, etnicitet, religion, funktionsnedsättning, kön, könsidentitet eller sexuell läggning.

Vi arbetar målgruppsanpassat

När det gäller att nå olika målgrupper behöver myndigheter och kommuner ha god kännedom om hur målgrupperna ser ut (språk, funktionsvariation, etc).

Vi arbetar med upparbetade kanaler

Fokus ligger på att förmedla information i våra egna etablerade kanaler. Dessa kompletteras med krisinformation.se och 113 13.

4. Arbetet med kriskommunikation utanför samhällsstörningar

För att utveckla länets gemensamma förmåga gällande samordning av kommunikation vid en samhällsstörning behöver kriskommunikationsnätverket kontinuerligt kompetensutvecklas.

En rekommendation är att alla som ingår i kriskommunikationsnätverket bör genomgå en utbildning i kriskommunikation som anordnas av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Varje organisation ansvarar själv för att bekosta och anmäla nya kommunikatörer till utbildningen.

På regional nivå finns en övnings- och utbildningsplan för att tillgodose gemensamma behov av utbildning och övning i länet.

4.1. Kriskommunikationsnätverkets utveckling

Nätverket är ett fundament för att strategins mål ska kunna uppfyllas. Genom nätverksträffar upprätthålls samverkan på formell nivå och bidrar till utveckling.

Nätverket träffas en till två gånger per år där delar av träffarna sker tillsammans med Beredskapsnätverket. Beredskapsnätverket har i uppgift att stärka den regionala och lokala förmågan inför samhällsstörningar och höjd beredskap. Deltagarna på beredskapssamverkan är till stor del samma organisationer som ingår i kriskommunikationsnätverket och består av beredskapssamordnare, handläggare och säkerhetschefer. Länsstyrelsen Västernorrland är sammankallande och värdskapet för träffarna är roterande bland kommunerna.

Mötena innehåller någon form av erfarenhetsutbyte. För att utveckla vår gemensamma förmåga gällande kommunikationssamordning delar vi med oss av erfarenheter kring samverkan och kommunikation i händelserna. Utbildningsinsatser baseras på önskemål från nätverkets medlemmar.

Alla deltagare i regionala rådet och kriskommunikationsnätverket ansvarar för att sprida information om nätverket, dess roll och hur kriskommunikationssamverkan i Västernorrlands län fungerar.

5. Arbetsgrupp för revidering

Therese Svedin, kommunikatör, Länsstyrelsen Västernorrland

Anneli Jernberg, kommunikatör, Region Västernorrland

Helén Sahlin, kommunikationschef, Örnsköldsviks kommun

Marie Israelsson, kommunikatör, Medelpads Räddningstjänstförbund

Pernilla Lilliesköld, krishanteringshandläggare, Räddningstjänsten Höga Kusten-Ådalen

Lina Andersson, kommunikationsstrateg, Sundsvalls kommun

Strategin är framtagen i samarbete mellan

Länsstyrelsen Västernorrland
Region Västernorrland
Trafikverket
Polismyndigheten
Medelpads Räddningstjänstförbund
Räddningstjänsten Höga Kusten - Ådalen
Härnösands kommun
Kramfors kommun
Sollefteå kommun
Sundsvalls kommun
Timrå kommun
Ånge kommun
Örnsköldsviks kommun
Sveriges Radio P4
Svenska kyrkan



**Länsstyrelsen
Västernorrland**

Postadress: 871 86 Härnösand
Telefon: 0611-34 90 00
www.lansstyrelsen.se/vasternorrland