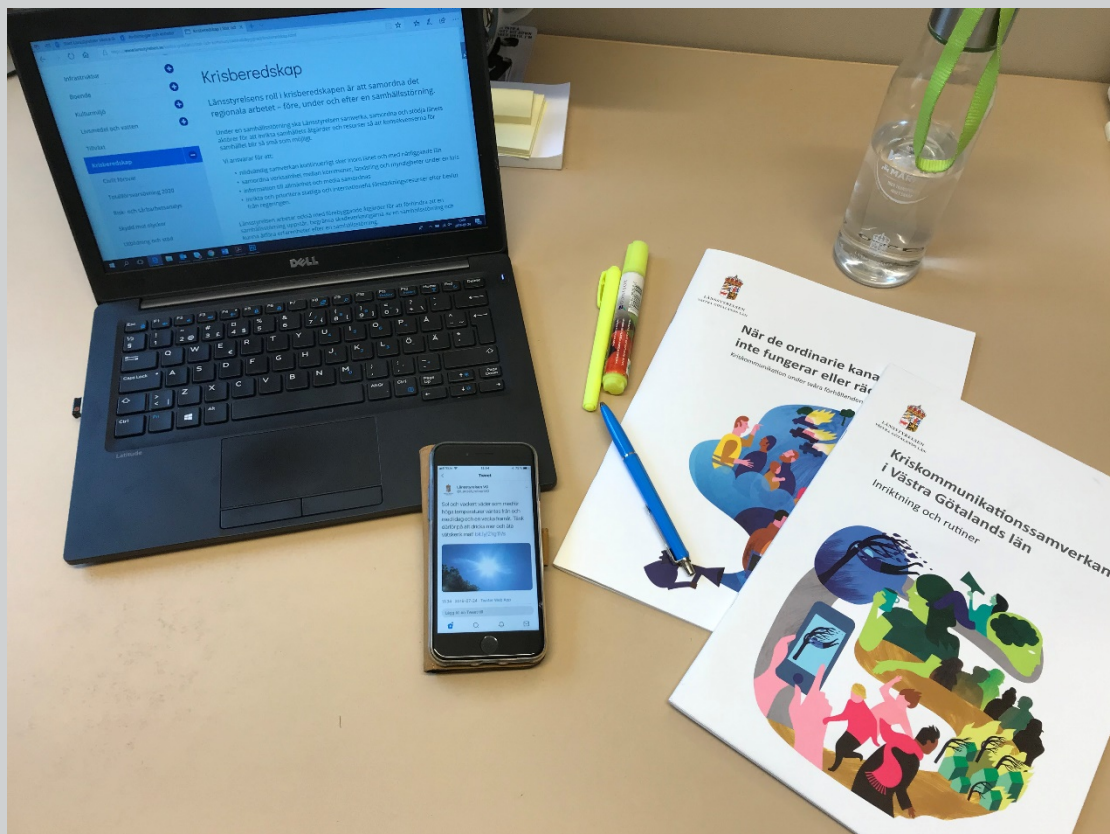




LÄNSSTYRELSEN  
VÄSTRA GÖTALANDS LÄN

# Kriskommunikationsplan

För Länsstyrelsen i Västra Götalands län



Kriskommunikationsplanen är en bilaga till Länsstyrelsens Krisledningsplan  
med rapportnummer 2013:105  
Beslutande: Annika Braide, kommunikationsenheten vid Länsstyrelsen i Västra Götalands län  
Beslutsdatum: 2014-03-04  
Senast reviderad: 2019-09-24

Kriskommunikationsplanen finns som pdf på [www.lansstyrelsen.se/vastra-gotaland](http://www.lansstyrelsen.se/vastra-gotaland) under Publikationer.

## **Syfte**

*Länsstyrelsen ska verka för samordnad information.*

I lagtexten har uppdraget formulerats:

Länsstyrelsen ska

- ”verka för att informationen till allmänheten och företrädare för massmedia under sådana förhållanden (kris) samordnas” (SFS 2006:942 § 7)
- ”sprida snabb, korrekt och tillförlitlig information”

Det främsta syftet med Länsstyrelsens insatser inom kriskommunikationsområdet är alltså att möjliggöra och underlätta samverkan kring kriskommunikation vid större händelser i länet. När och om Länsstyrelsen har ett direkt ansvar för hela eller delar av en händelse, så har Länsstyrelsen också ansvar för att kommunicera aktuellt läge och åtgärder till allmänhet och media.

Kommunikationsenheten ska ha förmåga och resurser att svara för kommunikationsstöd till Länsstyrelsens verksamheter i interna och externa krislägen.

Kriskommunikationsplanen är beslutad av Länsstyrelsens kommunikationschef och är en bilaga till Länsstyrelsens övergripande krisledningsplan. Kriskommunikationsplanen revideras i samband med att krisledningsplanen revideras.

## **Mål**

*Allmänheten ska få en samlad och korrekt bild av läget i länet.*

Målet är att allmänhet och media ska få samstämmiga budskap från berörda aktörer. Detta förutsätter samverkan kring kommunikationsinsatserna och samordning av budskapsformuleringar.

## **Strategi**

*Kriskommunikation är en nödvändig del av krishanteringen.*

### **Aktiv kommunikation**

Hur väl en organisation lyckas hantera sin kommunikation är en av de viktigaste faktorerna för en framgångsrik krishantering. Bristfällig kommunikation kan förvärra krisen.

Länsstyrelsen ska ta och behålla informationsinitiativet genom hela händelsen.

### **Samstämmig kommunikation**

Förtroendet ökar av samstämmiga budskap och fakta från olika aktörer. Motstridiga budskap kan vara förödande för trovärdigheten. Eftersom parterna ansvarar för olika delar av kommunikationen krävs samverkan för att skapa en helhetsbild av krisen. Samverkan i ett krisläge underlättas av regelbundna kontakter i vardagen mellan kriskommunikationsansvariga. Länsstyrelsen håller därför samman ett krisinformationsråd och ett nätverk av kriskommunikationsansvariga inom länet.

Rådet består av kriskommunikationsansvariga i kommuner, Västra Götalandsregionen, statliga myndigheter på regional nivå och Länsstyrelsen som är sammankallande.

Nätverket för kriskommunikationsansvariga omfattar kommunerna i länet, Västra Götalandsregionen, samhällsviktiga myndigheter som har kommunikatörer placerade i länet samt kriskommunikationsansvariga i vissa frivilligorganisationer och samhällsviktiga företag.

Grunden för samverkan byggs i vardagen – genom fungerande nätverk, träffar och övningar. Principer och rutiner för samverkan beskrivs i dokumentet ”Kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län – inriktning och rutiner”.

Vilka aktörer som behöver involveras i den aktiva samverkan kring kriskommunikation måste avgöras från fall till fall. Länsstyrelsen har det primära ansvaret, men alla samverkande parter kan och ska ta initiativ till och uppmärksamma behovet av samverkan.

### **Ledord**

Principerna om ansvar, likhet och närhet gäller även för kriskommunikation.

Vår kriskommunikation ska vara snabb, öppen, korrekt, tydlig, empatisk, ansvarstagande, proaktiv och samstämmig. Den ska också, i största möjliga utsträckning, anpassas till de behov som finns hos människor med funktionshinder och människor med annan språklig bakgrund än svenska.

Helhetssyn, perspektivförståelse och samordnade budskap är viktiga utgångspunkter, både för vårt eget kommunikationsarbete och för den kriskommunikationssamverkan som sker med andra aktörer

### **Intern kommunikation**

Internt ska vi förmedla information till Länsstyrelsens medarbetare för att öka motivation och beredskap i krishanteringen och underlätta myndighetens övriga verksamhet. Länsstyrelsen är en krisberedskapsmyndighet och varje medarbetare har därför ansvar för att se sin roll som informationsbärare, som fortlöpande ska ta till sig information när situationen kräver det.

## **Organisation**

### **Kriskommunikationsansvarig**

Inriktar Länsstyrelsens kommunikationsarbete och leder kriskommunikationsfunktionen. Ingår i ledningsgruppen och krisstaben. Ansvarar för kommunikationssamordning enligt det geografiska områdesansvaret, vilket innebär att ta initiativ till och verka för att kriskommunikationen samordnas enligt Länsstyrelsens inriktning och rutiner för kriskommunikationssamverkan i länet.

Länsstyrelsens kommunikationschef ingår i Länsstyrelsens Regionala råd för samhällsskydd och beredskap.

### **Kommunikationskoordinator**

Stödjer kriskommunikationsansvarig i att koordinera arbetet i kriskommunikationsfunktionen. Rollen aktiveras vid nivå särskild krisledning.

### **Kriskommunikationssamverkan**

Bedömer behov av samverkan med externa aktörer, på kort och lång sikt. Föreslår för kriskommunikationsansvarig hur samverkan kan genomföras. Förbereder underlag för inriktning och gemensamma budskap för det aktörsgemensamma kommunikationsarbetet. Medverkar på regionala samverkanskonferenser, tar fram kallelser och medverkar på eller genomför själv arbetsmöte för kommunikatörer.

### **Mediestöd**

Svarar för myndighetens mediekontakter i form av pressmeddelanden, presskonferenser, pressvisningar och underlag till Länsstyrelsens webbplats samt engagemang i sociala medier. Stödja talespersoner och förbereda eventuella myndighetsmeddelanden.

### **Omvärldsbevakning**

Sammanställer och analyserar medias rapportering och redovisar bedömningar av hur händelsen uppfattas och beskrivs av omvärlden. Bevakar kommunikation i sociala medier och på berörda webbplatser. Säkerställer att det finns ett samarbete och synkronisering med krisstabens övriga funktioner för omvärldsbevakning och lägesbild.

### **Webmaster**

Strukturerar och publicerar aktuellt material på Länsstyrelsens externa webbplats och intranät. Bistår med textproduktion och publicering. Synkar arbetet med ansvarig för mediestöd och sociala medier. Samarbetar med ansvarig för omvärldsbevakning.

### **Sociala medier**

Ansvarar för att skriva och publicera information och besvara och bemöta frågor i sociala medier utifrån aktuell lägesbild. Synkar arbetet med ansvarig för mediestöd och webmaster. Samarbetar med ansvarig för omvärldsbevakning.

### **Aktivera kriskommunikationsfunktionen**

Det är viktigt att snabbt komma igång med kommunikationsarbetet vid en samhällsstörning. När en större händelse inträffar tar vår Tjänsteman i beredskap (TiB) kontakt med Länsstyrelsens kommunikationschef som bedömer om och i så fall vilka kommunikationsinsatser som behöver vidtas i det inledande skedet.

### **Aktiviteter**

Utgå från åtgärdskortet för kriskommunikation och från rollkort och checklistor som ligger som bilagor till denna plan. I samordningen av kommunikationen med övriga berörda aktörer utgår vi från dokumentet ”[Kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län – inriktning och rutiner](#)”.

Kommunikationsenheten har en bemanningsplan som är anpassad till beredskapsnivåerna i krisledningsplanen. Bemanningsplanen uppdateras en gång per år, i samband med att krisledningsplanen ses över, eller vid behov.

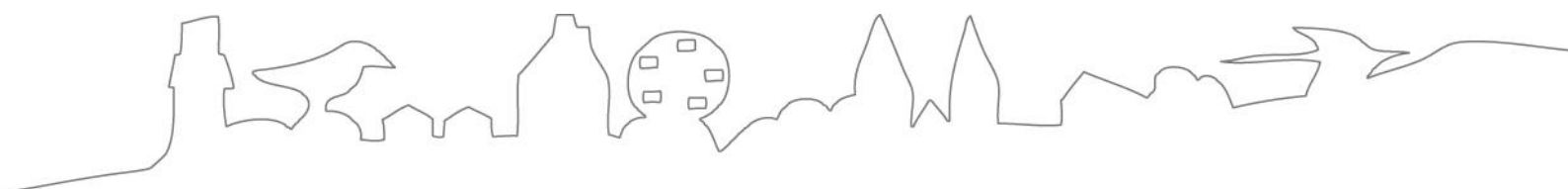
Utöver sedvanliga kommunikationskanaler, som webb, medieaktiviteter och sociala medier, kan VMA eller myndighetsmeddelande bli aktuellt att använda för information i ett krisläge.

Vi ska också kunna kommunicera via andra kanaler om de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till. Vi tar då stöd från vägledningen ”Kriskommunikation när de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till – en vägledning” som Länsstyrelsen har tagit fram i samverkan med länets krisinformationsråd. Vi har också förberett en krislåda med saker som kortar startsträckan den dagen vi behöver ersätta eller komplettera våra ordinarie kanaler.

## **Bilagor**

- Bilaga 1: Åtgärdskort kriskommunikation
- Bilaga 2: Bemanningsplan
- Bilaga 3: Rollkort
- Bilaga 4: Checklistor och mallar
  - VMA och myndighetsmeddelande
  - Presskonferens
  - Mall för kommunikativ lägesbild
  - Mall för kallelse till arbetsmöte för kommunikatörer





**LÄNSSTYRELSEN**  
**VÄSTRA GÖTALANDS LÄN**