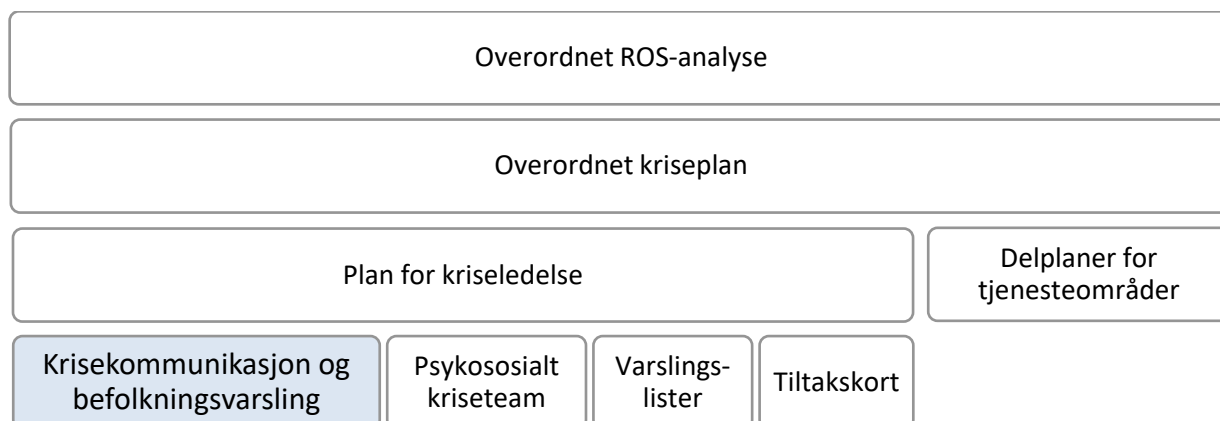




Aure kommune

RETNINGSLINJER FOR KRISEKOMMUNIKASJON OG BEFOLKNINGSVARSLING

Vedlegg 1 til plan for kriseledelse



Vedtatt av kriseledelsen 16.03.2010
Revidert og vedtatt av kommunestyret 21.03.2017
Sist revidert av kriseledelsen 29.10.19

Innholdsfortegnelse

| | | |
|-------|---|---|
| 1 | Mål for informasjon og kommunikasjon ved kriser | 2 |
| 2 | Fordeling av informasjonsansvar | 2 |
| 2.1 | Politi..... | 2 |
| 2.2 | Ordfører..... | 2 |
| 2.3 | Rådmann | 2 |
| 2.4 | Informasjonsansvarlig i kriseledelsen | 2 |
| 2.5 | Beredskapskoordinator | 3 |
| 3 | Målgrupper og informasjonskanaler | 3 |
| 3.1 | Kommunikasjon internt..... | 3 |
| 3.1.1 | Videresending av beredskapsvarsel fra Fylkesmannen..... | 3 |
| 3.1.2 | Satellitt-telefoni..... | 3 |
| 3.1.3 | Loggføring av hendelser via DSB-CIM..... | 3 |
| 3.2 | Kommunikasjon med samarbeidende etater | 4 |
| 3.3 | Kommunikasjon med pressen | 4 |
| 3.3.1 | NRK som samarbeidspartner..... | 4 |
| 3.3.2 | Pressekonferanse / pressemelding | 4 |
| 3.4 | Informasjon og varsling til befolkningen | 5 |
| 3.4.1 | UMS-varsling | 5 |
| 3.4.2 | Informasjonsmøter | 5 |
| 3.4.3 | NRK radio..... | 5 |
| 3.4.4 | Nettsider / sosiale media..... | 5 |

1 Mål for informasjon og kommunikasjon ved kriser

Informasjon fra Aure kommune skal være hurtig, tydelig og samordnet. Informasjonen skal preges av ærlighet og vilje til å ta ansvar. I ettertid vil kommunen bedømmes etter *hvordan krisen ble håndtert*, ikke etter årsaken til krisen.

Alle med et informasjonsansvar i Aure kommune må derfor følge disse hovedreglene:

- Gi kun verifiserbar informasjon
- Ikke spekuler eller kom med egne synspunkter
- Ikke diskuter skyldspørsmål – ta heller ansvar for å rydde opp – og vis omsorg
- Ikke hold tilbake informasjon. Unngå «ingen kommentar», gi eventuelt begrunnelse
- Ikke lyv
- Vær obs på hvem som skal uttale seg

2 Fordeling av informasjonsansvar

2.1 Politi

Politiet har ansvaret for liv / helse og etterforskning, og uttaler seg om omfanget av krisen:

- Årsak til ulykken
- Antall skadde og døde
- Frigir navn
- Etterforskning
- Eventuelle straffbare forhold

2.2 Ordfører

Ordfører (evt. varaordfører som stedfortreder) er den som primært uttaler seg til pressen. Ordfører har fokus på kommunens innbyggere og ansatte:

- Viser omsorg for kommunens innbyggere og ansatte
- Skal berolige innbyggere og ansatte ved å vise at kommunen har kontroll og tar ansvar
- Forteller om kommunens generelle beredskap
- Hva er kriseledelsens plan og hvilke tiltak er iverksatt / skal iverksettes?

2.3 Rådmann

Rådmann har øverste administrative ansvar for kommuneorganisasjonen, også i krisesituasjoner, og har dermed det operative ansvaret for kriseledelsen

- Oppdaterer enhetsledere med relevant informasjon og gir instruksjoner
- Holder løpende kontakt med kommunens mannskaper (omsorgsberedskapsgruppe mv.)

2.4 Informasjonsansvarlig i kriseledelsen

Informasjonsansvarlig (medarbeider ved servicekontoret) sørger for informasjon internt og eksternt, etter at informasjonens innhold er avklart med ordfører og politi:

- Samler faktainformasjon gjennom å følge medieomtale i aviser, radio, TV og internett, lytter til / sjekker rykter, og informerer kriseledelsen
- Skaper allianse med media, og tilbyr bakgrunnsinformasjon i de periodene det ikke skjer noe
- Lager tidsplan som oppdateres
- Sørger for å oppdatere servicekontor, nettsider / sosiale media / intranett med relevant informasjon

som er godkjent av ordfører

- Sender ut godkjent informasjon via SMS (UMS-områdevarsling)
- Rapporterer og loggfører på DSB-CIM

2.5 Beredskapskoordinator

- Loggfører alle hendelser i DSB-CIM
- Sender ut godkjent informasjon via SMS (UMS-områdevarsling)
- Er kontaktperson opp mot Fylkesmann, og forestår sluttrapport og rapportering underveis i samråd med ordfører

3 Målgrupper og informasjonskanaler

3.1 Kommunikasjon internt

Dersom vanlig samband ikke er rammet, benyttes for intern kommunikasjon og informasjon:

- Interntelefon, ansattes mobiltelefoner og e-postadresser
- Informasjon utlagt på kommunens intranettsider

3.1.1 Videresending av beredskapsvarsel fra Fylkesmannen

Beredskapsvarsel fra Fylkesmannen beredskap@fmmr.no sendt til kommunens beredskapsadresse beredskap@are.kommune.no kan f.eks. inneholde ekstremværsvarsel fra Meteorologisk institutt, atomberedskapsvarsel fra Statens strålevern eller varsel om helsemessige forhold fra Helsedirektoratet. Slik varsling brukes når det er nødvendig at varsel kommer raskt og effektivt fram til kommunen.

I Aure kommune videresendes fylkesmannens beredskapsvarsel automatisk til e-postadressene til:

- Kriseledelsen
- Enhetsledere

I tillegg sendes SMS-beskjed fra Fylkesmannen til medlemmene i kriseledelsen samt leder av omsorgsberedskapsgruppa. Meldingen til mobiltelefon kan enten være utfyllende, eller kun i form av beskjed om at det er utsendt en e-post som bør leses.

3.1.2 Satellitt-telefoni

Aure kommune har tre satellitt-telefoner med følgende nummer og lokalisering:

| | Telefon nr.: | Lokalisert: |
|---|----------------|---|
| 1 | 00881623457698 | Aure sykehjem, vaktrom gruppe 2 |
| 2 | 00881623457699 | Tustna helse- og omsorgssenter, leders kontor |
| 3 | 00881651419146 | Aure rådhus, servicekontoret |

Kort om bruk av telefonen:

- SIM-kortet er på plass. Det er ikke lagt inn PIN-kode.
- Det ligger enkel bruksanvisning i esken. Slå på oppe på telefonen. Dra ut antennen på toppen og koble til forsterkerantennen. Det tar litt tid før telefonen finner signal. Det oppnås best ute.
- Ringe til annen satellitt-telefon: tast 00 først (som vist i tabellen over)
- Ringe til fasttelefon: på vanlig måte
- Ringe til mobiltelefon: tast 0047 før mobilnummer

3.1.3 Loggføring av hendelser via DSB-CIM

All kommunikasjon, beslutninger og tiltak i forbindelse med en uønsket hendelse loggføres så langt mulig i DSB-CIM. Alternativt kan loggføring skje på papir, og føres inn i DSB-CIM i etterkant.

3.2 Kommunikasjon med samarbeidende etater

Som utgangspunkt benyttes mobiltelefon, om ikke mobilnettet ligger nede. Alternativt benyttes

- Satelitt-telefoni (→ om bruk av telefonen, se 3.1.2)
- VHS-radio (Aure brannvesen disponerer 8 stk. VHF-radioer)
- Nødnett for nødetatene

3.3 Kommunikasjon med pressen

Ved en større uønsket hendelse vil mediepresset bli stort. Det er mange som vil snakke med ordfører, og det å være tilgjengelig til enhver tid kan bli en belastning for den jobben som skal gjøres i kriseledelsen. Samtidig er det viktig å få ut informasjon. Det er derfor viktig å etablere et godt samarbeid med pressen, slik at pressen føler seg ivaretatt samtidig som kriseledelsen får arbeidsro.

3.3.1 *NRK som samarbeidspartner*

Kriseledelsen og politiet samarbeider tett med NRK Møre og Romsdal ved større hendelser og kriser. Informasjonsansvarlig oppretter kontakt og samarbeid med NRK umiddelbart ved en krise. Radiosendinger med informasjon er til stor nytte i krisesituasjoner.

Det er ordfører som primært uttaler seg til pressen.

3.3.2 *Pressekonferanse / pressemelding*

Behovet for *pressekonferanser* vurderes løpende. I pressekonferanse får man anledning til å møte alle mediene på en gang, en rasjonell og praktisk arbeidsform for kommunikasjon for alle parter. Pressekonferanser avholdes på egnet sted.

Pressekonferansen ledes av ordføreren. Kriseledelsen trekker med de fagpersoner man eventuelt ønsker skal supplere informasjonen. Pressekonferansen skal være kortest mulig, ca. 20 min. Fortell når, og eventuelt hvor, neste pressekonferanse finner sted. Avtal eventuelt intervjuetidspunkt mellom pressekonferansene, dersom det er et ønske fra mediene.

Mellom pressekonferansene kan informasjonsansvarlig uttale seg og gi informasjon til publikum og presse *om det som allerede er sagt fra kriseledelsen eller politiet, men skal ikke gi ut ny informasjon.*

Pressemeldinger lages etter hver pressekonferanse og leveres ut til pressen, sendes på e-post og legges ut på kommunens intranett- / internettside.

Sjekkliste for tema i pressekonferanse / pressemelding:

- Når krisen ble oppdaget
- Hvordan krisen ble oppdaget
- Når kriseledelsen / redningsmannskapene var på plass
- Hvor mange mannskaper som deltar
- Hvor omfattende krisen er
- Om noen er skadet / døde
- Hvordan utviklingen er redningsarbeidet – om krisen er under kontroll
- Konsekvenser
- Hvilke materielle verdier som står på spill, eventuelle bygninger i fare
- Hvem som har fått informasjon om utviklingen: innbyggere, ansatte, presse m.fl.
- Om helseberedskap som er varslet (om det er aktuelt)
- Hva som er kriseledelsens videre strategi
- Hvem som har ansvaret for redningsarbeidet

3.4 Informasjon og varsling til befolkningen

3.4.1 UMS-varsling

Aure kommune har avtale med UMS AS om levering av tjenesten *UMS population alert system (PAS)*, et kartbasert verktøy for befolkningsvarsling via SMS eller oppringing til fast-telefon. Tjenesten er internett-basert og krever ingen lokal installasjon, kun en pc med nettilgang. Med PAS kan beboere eller eiere av boliger og fritidsboliger i et utvalgt geografisk område varsles om planlagt vedlikehold eller uventet avvik i levering av tjenester som vann, avløp osv.

Verktøyet kan også benyttes når det i en krisesituasjon er nødvendig med rask varsling til innbyggere i hele eller i deler av kommunen.

Opplysninger fra kartverket, folkeregisteret og aktuelle nummerregister blir automatisk oppdatert 4 ganger pr. år.

Kontaktperson for PAS er avdelingsingeniør ved Kommunalteknikk / eiendom.

Andre personer med opplæring på PAS: informasjonsansvarlig og beredskapskoordinator

3.4.2 Informasjonsmøter

Informasjonsansvarlig gir råd til kriseledelsen om behov for informasjonsmøter for publikum eller pårørende. Informasjonsmøter for pårørende og publikum skilles fra hverandre. Sted avklares etter situasjonen og hvor den har inntruffet.

3.4.3 NRK radio

Radiosendinger fra NRK Møre og Romsdal benyttes. Informasjonsansvarlig oppretter kontakt og samarbeid, men det er ordfører som primært uttaler seg til pressen.

3.4.4 Nettsider / sosiale media

På kommunens intranett / internett legges det ut pressemeldinger og bakgrunnsinformasjon. Intranett / internett skal oppdateres kontinuerlig – også i perioder som det ikke skjer noen utvikling. Gjenta tidligere informasjon, fakta, presisjoner, til innbyggerne.

Nyheter utlagt på kommunens nettside blir også gjort tilgjengelig på Twitter og Facebook. Det er viktig å legge ut oppdatert og kortfattet informasjon her, ikke minst for å avkrefte rykter som ofte kan oppstå på sosiale medier.