



**HALSA KOMMUNE**

## **Plan for informasjonsberedskap**





## Innhold

	Innholdsfortegnelse	Side	2
I:	Innledning	Side	3
II:	Informasjon ved kriser i kommunen – prinsipper	Side	3
III:	Krav til plan for informasjonshåndtering	Side	4
IV:	Plan for informasjonsarbeidet	Side	4
V:	Hva vi kan forvente ved en krisesituasjon?	Side	7
Vedlegg I	Sjekkliste for informasjonsansvarlig	Side	8
Vedlegg II	Sjekkliste for publikumstjenesten	Side	10
Vedlegg III	Retningslinjer for mediehåndtering	Side	11
	Kontrolliste for mediehåndtering/pressekonferanse	Side	12
	De 10 TV-buda	Side	12
Vedlegg IV	Sjekkliste for mediehåndtering	Side	13
	Fordeling av planen	Side	14



## I: Innledning

Denne planen er ment å være en kortfattet og handlingsorientert «kokebok» for hvordan kommunen skal sørge for å opprettholde sin informasjonsplikt ved større uønska hendelser (kriser).

Studier av - og erfaringer etter ulike kriser viser at mellom 70 og 80 % av krisehåndteringen består av å formidle informasjon i en eller annen form.

I en krise settes kommunens ledelse, ansatte og strategiske evne og planer på prøve. Det vil gå kort tid før media eller andre berørte aktører kommer på banen. Takles krisen og informasjonsformidlinga dårlig vil dette raskt slå tilbake på kriseledelsen og kommunen.

Det bildet som mediene danner seg av kommunen og håndtering av krisen umiddelbart har en tendens til å feste seg. For kommunen gjelder det å være offensiv i forhold til å gi informasjon; for å unngå spekulasjoner og vise handlekraft i en krisesituasjon.

I en normalsituasjon med god tid til å vurdere ulike tiltak, vil de fleste ledere håndtere forskjellige utfordringer på en god måte. I en krise er det nesten alltid knapphet på tid til vurderinger og avveininger. I tillegg vil personlig stress bidra til å redusere evnen til å tenke like klart som i en ustresst situasjon.

Knapphet på tid og viktigheten av å fatte de riktige beslutninger tidlig i krisen, understreker nødvendigheten av å forberede kommunen på de utfordringer som kan oppstå. Ved å lage planer kan kommunen skaffe seg «et forsprang», ved å ha tenkt gjennom ulike utfordringer på forhånd og nedfelt dette.

**Riktig og pålitelig informasjon løser ikke en krise, men er et viktig virkemiddel som bidrar til å vinne kontroll over situasjonen.**

## II: Informasjon ved kriser i kommunen – prinsipper

**Krise:** En uønsket hendelse som innebærer fare for liv, helse eller materielle verdier med store ekstrabelastninger på berørte personer.

**Informasjon er et lederansvar:** Ordfører, varaordfører og rådmann er ansvarlige for at informasjonsjobben blir utført. Samtidig må ordføreren slippe til andre ledere og fagfolk som kan bidra med faktaopplysninger både internt og eksternt.

**Aktiv informasjon:** I en krisesituasjon vil informasjonsbehovet oftest være langt større enn det kriseledelsen antar. Derfor må all rett informasjon som kan gis, gis uten opphold og gjennom egnede kanaler. Utelatelse av informasjon eller manglende offensiv holdning til å få ut informasjon vil som regel straffe seg.

**Helhetlig informasjon:** I en krise vil det oppstå rykter, motstridende opplysninger, løsevne biter av sannheten mv. Alle ledd i krisearbeidet må arbeide for å holde hverandre og



kriseledelsen orientert om situasjonen, slik at ledelsen kan danne seg et helhetlig bilde og gi mest mulig korrekt informasjon.

**Kommunikasjon:** Kommunens informasjonsapparat må være i stand til å fange opp signaler og innspill og gi kriseledelsen beskjed. Innholdet i den informasjon som går fra kriseledelsen må være klar og tydelig slik at færrest mulige misforståelser oppstår. Spørsmål vedrørende alle sider ved en krise, må tas alvorlig og besvares etter hvert som man kan svare, uten gjetninger, antakelser, fortelser og lignende.

### III: Krav til plan for informasjonshåndtering

- Planen skal gjelde alle typer kriser/hendelser som kan ramme kommunen og/eller dens innbyggere. Dette innebærer også en bevisstgjøring omkring informasjon i normalsituasjon.
- Informasjonsmedarbeiderne omtales i planen med roller, ansvar og oppgaver (evt. avlastning ved langvarige kriser).
- Inneholde skriftlige rutiner for mediehandtering.
- Beskrive hvor beredskapsteamet/informasjonssekretariatet skal oppholde seg samt div. utstyr, IT-verktøy etc.
- Vise oversikt over aktuelle medier som kommunen kan benytte seg av.
- Avklare med politiet om hvem som skal informere om hva (politiet/kommunen).
- Om nødvendig avklare informasjonsrolle med fylkesmannen.

### IV: Plan for informasjonsarbeidet

#### a) Bemanning informasjonsavdeling

#### Ordfører eller rådmann gir ordre om å etablere informasjonsavdeling i kommunen

##### **Informasjonsansvarlig**

Ansvarlig for god informasjonsflyt både internt og ekstern er informasjonssjef Bente Normann Løvik, vara er Asgeir Henden, vil i hovedsak delta sammen med kriseledelsen.

##### **Oppgaver:**

Bistå kriseledelsen vedrørende informasjonstiltak, lede pressekonferanser, skrive meldinger til intern og ekstern bruk. Være oppdatert på det som blir sagt og skrevet i media, vurdere oppfølging og reaksjoner.

Viktige momenter: Talefører, skrivefører, ha en viss kjennskap til media, evne til å improvisere, handle raskt, kan nytte tilgjengelige dataverktøy.

##### **En ansatt ved Servicekontoret**

kan ved behov delta i kriseledelsen, men skal primært lede og organisere utadretta kontakt.

**Oppgaver:**

Ansvarlig for bemanning av sentralbord, resepsjon, telefonsvarstjenesten, mottak av presse og fordeling av intern informasjon til alle tilsatte i Servicekontoret.

Viktige momenter: Må kunne kommunikasjonssystema, serviceinnstilt, holde oversikt, improvisere, lede arbeidet.

**Informasjonsavdelinga**

Navn	Rolle	Mobiltf.
Bente Normann Løvik	Informasjonsansvarlig	47887220
Asgeir Henden	Vara for informasjonsansvarlig	92608363
Borghild Dønheim	Leder publikumstjenesten	40840206
Heidrun Holsetstuen	Publikumstelefon	48093743
Nils T Halse/ Asgeir Henden	Teknisk kompetanse	91627977/ 92608363

**Følgende telefonnummer brukes til publikumstelefoner:**

Telefon 71 55 96 00

*Sentralbordet har tidsstyring og må manuelt endres ved oppretting av publikumstelefon utenfor kontortid. Alternativt opprettes et fastnummer f.eks. 71 55 97 02 for publikumshenvendelser som går utenfor tidsstyringen.*

**I formannskapssalen er disse numra oppkoblet:**

71556228

**I Halsahallen er disse numra oppkoblet:**

Mobiltelefoner

**På Halska skole:**

Mobiltelefoner

Ved telefonproblemer utenfor huset kontaktes Telenor på telefon 05000 (åpent klokka 08:00 - 20.00) eller Telenors servicesenter, telefon 67 89 30 00.

**b) Lokaler**

- Kriseledelse: Formannskapssal/alternativt opplæringsrom i u.etg
- Informasjonsavdelinga: Servicekontoret
- Pressekonferanser: Halsahallen – kinosalen
- Pårørende/publikum: Halsahallen

**Utstysbehov:****c) Pressesenter**

- Etablere senter for mediepersonell i Halsahallen - kinosalen. Avtale bruk av Rasteplassen for forpleining – eventuelt ut over vanlige åpningstider/alternativ kjøkkenet på sykehjemmet. Kjøkkenet ved Halså sykehjem har i dag «mobilt bedriftsnett» aktuelle telefonnummer kunngjøres på bakgrunn av mobilisering.

**d) Aktuelle media som kan nyttes av kommunen**

- NRK Møre og Romsdal telefon 70 11 52 00 E-post: mr@nrk.no  
Kontor i Kr. Sund N telefon 70 11 52 40
- Tidens Krav telefon 71 57 00 00 (klokka 08:00 – 16:00)  
etter ordinær åpningstid: telefon 71 57 00 00 (viderekobles) /91 34 12 11
- Driva distriktsavis telefon 71 68 97 40 (klokka 08:00 – 16:00)  
etter ordinær åpningstid: telefon 71 68 97 40 (viderekobles)
- Adresseavisa telefon 46 40 72 00 (alltid)

**e) Andre måter å informere innbyggerne i kommunen**

- Kommunens hjemmesider
- Sosiale medier
- SMS/telefonvarsling
- Via postkasser
- Informasjonsmøter på skoler/forsamlingshus
- Oppslag på «plakatplasser»



## V. Hva vi kan forvente ved en eventuell krisesituasjon?

### En krisesituasjon vil være preget av:

- Overraskelse – hendelsen er uvanlig og ikke forberedt
- Mangel på informasjon er framtrepende – ingen vet, og ingen vet hvem som vet
- Mangel på kontroll – situasjonen utvikler seg uten styring
- Mediefokus – hendelsen blir tett fulgt av media
- Beleiring – kommunen føler behov for å stoppe kommunikasjonen/informasjonen for å «komme à jour»
- Panikk og handlingslammelse kan inntreffe
- Glemmer at det som blir gjort/ikke gjort kan få negative følger for kommunen sitt omdømme.
- Feil - eller kortsiktig fokus kan straffe seg på sikt

### Hva kan gjøres for å håndtere situasjonen best mulig:

- Normalt vil kommunens beredskapsteam først bli etablert etter at den akutte aksjonen er over. Ved større/langvarige hendelser (uvær, strømutfall, kommunikasjonssvikt) kan disse fasene gå over i hverandre. **Sørge for å få inn informasjon/oversikt** fra de som er på «skadestedet» – kommuniser med utrykningsetater og etablere kontakt med politiet
- Holde forhåndsavtalte og jevnlig pressekonferanser når det passer kommunen og når informasjonen er verifisert
- Avtale og strukturere pressebriefinger i nødvendig grad med politiet, prest e.a.
- Møt media sine behov og ønsker så langt som mulig
- Sørge for etterrettelige intervjuobjekt til media
- Overvåk nyhetsbildet – vær orientert om hva som skrives/sies, da dette kan være feil og bli brukt mot kommunen
- Skape tillit ved å gi innsyn og foto-/filmmuligheter (operasjonssted, skadested osv.)
- Sette begrensninger og forklare hvorfor (arbeidsro på stedet, farer ved tilstedeværelse, vern av skadde og pårørende i en vanskelig situasjon)
- Gi tilgang på fagfolk og deres vurderinger
- Samarbeide med andre instanser – skille politiets informasjonsarbeid og kommunens
- Sambands- operasjons- instruks (SOI) for å håndtere situasjon med langvarig strømbrydd med svikt i kommunikasjonssystemer

### Hva oppnås ved god informasjonshåndtering:

- Reduserer frykt og usikkerhet
- Gir publikum mulighet til å beskytte seg mot effektene av hendelsen
- Forhindrer spredning av feilaktig informasjon fra andre og upålitelige kilder
- Imøtekommer generelle informasjonsbehov
- Bidrar til raskere normalisering av situasjonen



## Vedlegg I

### Sjekkliste for informasjonsansvarlig

Hva skal gjøres?	Anmerkning	Status/gjennomført
Kontakte leder for publikumstjenesten og orientere om hva som har skjedd, evt. vedta etablering av publikumstjeneste		
Informere kriseledelsen om at publikumstjenesten er klar til etablering		
Innhente opplysninger om situasjonen til/fra kriseledelsen og rapporterte videre	Skaffe kriseledelsen nok info. til å kunne ta avgjørelser. Ta kontakt med etterrettelige folk som er på skadested/er ute der hendelsen skjer  Sikre tovegs kommunikasjon mellom kommunen og andre	
Informere kommunalt ansatte	For egen del, og for å kunne rettlede brukerne.  Media er viktig kanal. Gå også via ledere og tillitsvalgte	
Informere pårørende	Opplyse om publikumstelefonnummer	
Informere befolkningen	Imøtekomme publikums behov for rettleiding og informasjon  Vær forberedt på spørsmål som ikke angår kommunal drift	
Informere media	Avhengig av media for å få ut informasjon og media er avhengig av samarbeid med de informasjonsansvarlige  Avtale og koordinere informasjonsflyten med politiet (hvem gjør hva, lik oppfatning osv.)  Momenter: Farlige situasjoner som kan oppstå – bidra til at ytterligere skader unngås	





	Helsemessige og sosiale forhold, vareomsetning, vannforsyning, energiforsyning, kommunikasjon m.m.	
Passe på at alle kommunale funksjoner er bemannet. Passe på at medieovervåking er igangsatt	Sikre at folk som skal gjøre en innsats er varslet og på plass. Prøve å få kontroll på media – mottak, oppmøtested, pressesenter, pressemeldinger	
Opprette system for regelmessig briefing av publikumstjenesten om situasjonen	Dette er nødvendig for å få ut rett informasjon til folk som ringer (ikke media)	
Bruk egne sjekklister ved kontakt med media	Se vedlegg	
Etablere kommunikasjonsrutiner (NB – funksjon/ansvar)	Avklare roller i forhold til bemanning.	
Informere politi, eventuelt fylkesmannen om at informasjonsavdeling er etablert		

*Informasjonsansvarlig er ansvarlig for å gjennomgå planen for informasjonsberedskap med de involverte personer årlig, samt rullere planen i januar/februar hvert år.*



## Vedlegg II

### Sjekkliste for publikumstjenesten

Hva skal gjøres?	Merknad	Status/gjennomført
Ved beskjed fra informasjonsansvarlig, opprette publikumstjeneste	Varsle og få på plass de som har oppgaver innen publikumstjenesten	
Klargjøre lokaler og telefoner	Hva må gjøres for at tjenesten skal fungere som forutsatt?	
Fordele arbeidsoppgaver/ansvar i.h.h.t plan	NB: Alle må være informert om sin rolle av lederen for tjenesten på forhånd	
Sørge for en første orientering av gruppen sammen med informasjonsansvarlig	Kort gjennomgang av oppgaver, roller etc.	
Avklare rutiner sammen med informasjon ansvarlig	Skal lederen for tjenesten inngå i svartjenesten eller være bindeledd mot kriseledelse, informasjonsansvarlig	
Gi beskjed til kriseledelsen når de er klar til å overta sin del av informasjonstjenesten		
Påse at informasjonsinnhenting og -håndtering blir iverksatt	En person må ha oversikt ved å føre <b>logg</b> der tidspunkter og gitt informasjon vises	
Påse at alle beskjeder og avgjørelser blir loggført	Bruke egne utstyr for å føre logg slik at oversikten er sikret	
Kontinuerlig utlegging av informasjon på kommunens hjemmesider og sosiale medier	Legges på hovedsiden Utføres parallelt med informasjon til media, pressemeldinger tas med	
Utarbeide vaktliste ved lengre aksjoner		
Innkalle ekstra ressurser og brife disse	Skifte ut mannskaper gruppevis, så ikke alle som «kan» jobben går av vakt samtidig	



## Vedlegg III

### Retningslinjer for mediehåndtering.

- Om mulig, varsle alle berørte parter og deres pårørende før media blir varslet. Kommunen sin informasjon i denne forbindelse må avklares med politiet, da de er de som kan frigi en del av denne informasjonen. Dette gjelder selv om det er kommunetilsatte eller kommunen som er direkte berørt av hendelsen
- Informere internt i organisasjonen om hendelsen
- Media generelt – tydelige, ryddige og konsistente avtaler med alle medier. Aktivere hjemmesidene
- Pressebriefing/- konferanse holdes når en har noe å informere om. Er det tid, så foreta en gjennomgang (generalprøve) før faktisk briefing. Velg en korrekt, grundig briefing, men sett grenser for skildringen/beskrivelsen
- Ikke spekulere, gjette eller uttale deg om emner du ikke har kjennskap til
- Ta deg og tid. Tenk deg om før du svarer. Snakk om det du kan. Si fra når du ikke vet, ikke kan eller ikke får svare. Hold deg til fakta. Vær bestemt, myndig og korrekt
- Pressemelding
  - Ved ulykker/uønska hendelser vil medias interesse komme på et tidlig tidspunkt (regn alltid med at noen varsler media lenge før kommunen ønsker dette og er forberedt på det)
    - Derfor er det viktig å utarbeide en oversikt/pressemelding tidlig med en kort forklaring om hva som har hendt. Send pressemeldingen til aktuelle media, og legg den på hjemmesidene
  - NB! Ved informasjon til media skal ingen navn på saknede, skadde eller omkomne gis opp. Det er politiet som frigir slik informasjon
- Er det nødvendig – si fra at du ikke har oversikt over situasjonen, og at du må få mer tid for å undersøke. Avtale å ringe tilbake – og gjør det! (tillit)
- Forsøk å være oppdatert
  - Sørg for å få alle relevante fakta om situasjonen så raskt som mulig. Media arbeider fort og har tidsfrister og konkurranse om å komme først – så det er viktig å gi oppdatert informasjon
- Bestem hva du vil si
  - Vær åpen og ærlig. Fortell fakta om situasjonen (ingen spekulasjoner), om kommunens beredskapsgruppe er etablert/skal etableres - hva kommunens beredskapsgruppe har gjort, og hva som er planlagt iverksatt. Er kommunens omsorgsberedskapsgruppe varslet og/eller etablert
- Avvis alle spekulasjoner rundt årsak, skyld og spørsmål om materielle tap og økonomi
- Om nødvendig – kall inn ekstra ressurser til å håndtere media. NB! Da blir samordning og god intern kommunikasjon ekstra viktig



### Kontrolliste for mediehåndtering/pressekonferanser

- Hva har skjedd – og årsak (om dette er helt klart)?
- Hvor skjedde det?
- Når skjedde det?
- Er noen omkommet, skadet eller savnet (avklar med politiet – det er det som frigir slik informasjon)?
- Tiltak som er iverksatt
- Fører hendelsen til miljøskader?
- Vi har kriseplan – denne er/blir iverksatt
- Vær forberedt på spørsmål om årsak til hendelsen og om hendelsen kommer av menneskelig svikt (avvises – unngå spekulasjoner)
- Er nærmeste pårørende varslet (konferer med Politiet)?
- Kunne hendelsen vært unngått?
- Blir det satt i gang etterforskning (politisak)?
- Økonomiske konsekvenser (avvises – unngår spekulasjoner)?
- Er det en forsikrings sak?
- Hva vil bli gjort for å unngå at det skjer igjen?

### De 10 TV-buda

1. Opptre naturlig – ikke spill
2. Vær best mulig forberedt
3. Vis følelser – men ikke spill
4. Svar på spørsmåla
5. Ikke lyg
6. Avgrens antall poeng du vil ha fram
7. Unngå fremmedord
8. Snakk klart og tydelig
9. Ikke snakk om tekniske detaljer
10. Husk at du snakker til folk uten kjennskap til kommunen



## Vedlegg IV

### Sjekkliste for mediehåndtering

Hva skal gjøres?	Merknad	Status/gjennomført
<p><u>Finne fram bakgrunnsinfo/fakta</u> Kommunens historie på dette området</p> <p>Har dette skjedd før?</p> <p>Har vi faktaopplysninger å gå ut med nå?</p>		
<p><u>Forbered faktainformasjon:</u> Kriseledelsen er under etablering/har etablert seg (hvor?)</p> <p>Følgende telefonnummer kan nyttes for å nå kommunen:</p> <p>Vi kommer tilbake med mer informasjon (når/hvordan?)</p>		
<p>Sørg for at all informasjon som går ut er lik – husk å bruke egne hjemmesider og sosiale medier. Aktiv bruk av de digitale flatene kan redusere presset mot kriseledelsen, da media finner informasjon der</p>		
<p>Avklare hvem som skal uttale seg om hva</p>		
<p>Pressa/media får informasjon så snart denne foreligger</p>		
<p>Se til at alle henvendelser blir loggført – sørg for å ha oversikt</p>		
<p>Pass på at alle henvendelser fra media blir besvart</p>		
<p>Pass på at alle beskjeder og avgjørelser blir loggført</p>		
<p>Varsle eller innkalle ekstra/ekstern assistanse for mediehåndtering</p>		
<p>Når media kommer, se til at noen møter de og viser de til rett sted</p>		
<p>Se til at alle fra media som kommer til operasjonsstedet blir registrert</p>		
<p>Skal media få lov til å filme, i tilfelle hvor?</p>		
<p>Etablere rutiner for informasjon til pressesenter. Fastsett tid for</p>		



pressebriefing. Fastsett tid for pressekonferanse		
Utarbeide bakgrunnsstoff/faktaark om sak/virksomhet m.m. for utdeling til media som kommer til operasjonsstedet og/eller til utdeling i forkant av pressekonferanse		
Finn fram aktuelt bildemateriale om slikt finnes		

### **Fordelingsliste:**

Denne planen fordeles til beredskapsgruppen, alle i informasjonsavdelinga, alle i omsorgsberedskapsgruppen, samt enhetsledere.

### **Fordeling av planen:**

#### Kommunal kriseledelse:

Ordfører	(Ola Rognskog)
Rådmann	(Anita Ø Oterholm)
Lensmann	(Helge Berg)
Beredskapskoord.	(John Ole Aspli)
Informasjonsmedarbeider	(Bente N Løvik)

#### Omsorgsberedskapsgruppen:

Leder	(Mari M Tjørstad)
-------	-------------------

#### Informasjonsavdelinga:

Informasjonsansvarlig	(Bente N Løvik)
Vara for info.ansvarlig	(Asgeir Henden)
Leder publ.tjenesta	(Borghild Dønheim)
Publikumtelefon/vara	(Heidrun Holsetstuen)

#### Teknisk kompetanse:

Datakonsulent	(Nils T Halse/Asgeir Henden)
---------------	------------------------------

#### Kopi (til orientering):

Fylkesmannen i Møre og Romsdal, Beredskapsavdelinga, Fylkeshuset, 6404 Molde.