

Kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län

Inriktning och arbetssätt



Länstyrelsen
Västra Götaland

Förord

Det har gått åtta år sedan kriskommunikationsrådet i Västra Götaland tog fram inriktning och arbetssätt för kriskommunikationssamverkan i länet. Samtidigt som vi som myndigheter och andra aktörer successivt ökar vår förmåga att hantera samhällsstörningar har mängden kriser ökat. Vi lever i polykrisernas tidevarv, konstaterar Länsstyrelsen Västra Götaland i sin omvärldsanalys för 2023. Säkerhetsläget är markant försämrat, vi har att räkna med nya pandemier, och klimatomställningen och förlusten av biologisk mångfald hotar oss på existentiell nivå. Dessa parallella och sammanlänkande skeenden påverkar och förstärker varandra.

Pandemin har tränat oss i att samverka över organisationsgränser och vi vet att samverkan, ömsesidig hjälp och att vi generöst delar nulägesbilder, kunskap, erfarenheter och material är oundgängligt för att vi ska kunna klara våra respektive uppdrag. Ytterst handlar det om invånarnas förtroende för myndigheter och att värna vårt demokratiska samhälle. När vi samverkar över organisationsgränser bidrar vi gemensamt till ett robust och motståndskraftigt län.

Samverkan är inte minst viktig när det gäller kriskommunikation. Det är genom snabb, öppen och samordnad information som vi kan skapa förtroende och förståelse för myndigheternas agerande – något som har avgörande betydelse för vår möjlighet att hantera händelser.

För att kunna vara handlingskraftiga och effektiva vid en samhällsstörning behöver vi veta ramarna för hur vi kan samverka. Detta dokument innehåller inriktning, vägledning, checklistor och mallar. Uppdateringen är gjord utifrån de gemensamma lärdomar pandemin gav oss men också utifrån de förändringar i samhället och medielandskapet som skett sedan föregående version publicerades 2015.

Anne-Charlotte Horgby
Kommunikationschef
Länsstyrelsen Västra Götaland

INNEHÅLL

INLEDNING

Förord.....	02
Inledning.....	04

UTGÅNGSPUNKTER OCH INRIKTNING

Begreppen kris och kriskommunikation	07
Ansvar och roller enligt lag	08
Mål och syfte med kriskommunikation	11

ARBETSSÄTT

Kommunikationssamverkan vid en samhällsstörning	16
Resurser och resurssamverkan	20
Samverkan kring målgrupper och kanaler	22
Tekniska verktyg för samverkan.....	26
Kriskommunikationssamverkan i vardagen	28

CHEKLISTOR

Följande checklistor finns som stöd för arbetet med kriskommunikationssamverkan	31
1. Att ingå i nätverket för kriskommunikationssamverkan	32
2. Kommunikativt perspektiv i lägesbilden.....	33
3. Arbetsmöte kommunikation.....	34
4. Resurssamverkan	35

Inledning

Det här dokumentet är en vägledning till vilka principer och värderingar som ska styra inriktningen på det aktörsgemensamma kommunikationsarbetet samt beskrivning av arbetssätt för samverkan kring kommunikation vid aktörsgemensam hantering av samhällskriser i länet. Dokumentet är en uppdatering och utveckling av en tidigare version, som togs fram i samverkan mellan kommunikationsansvariga vid kommuner, Västra Götalandsregionen och ett antal myndigheter i länet 2015.

Det beskrivna arbetssättet är generellt utformat för att kunna fungera vid alla typer av samhällsstörningar och oberoende av vilka aktörer som är involverade. I inledningen av en händelse behöver aktörerna därför tillsammans diskutera och analysera vilka utmaningar som finns i den specifika händelsen och anpassa arbetet utifrån det.

Gemensamma grunder

Dokumentet hänger tätt samman med det gemensamma ramverket för samverkan för länets aktörer, framtaget av länets regionala råd för samhällsskydd och beredskap: *Samverkan för att hantera samhällsstörningar*. Tillsammans beskriver de två dokumenten inriktningar och arbetssätt för samverkan i Västra Götalands län. Dokumenten utgår ifrån nationella *Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar*, som är framtagna av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB. I skrivande stund pågår hos MSB en omfattande uppdatering av *Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar*. Slutprodukten av det arbetet



kommer att medföra att ett större omtag kommer behöva göras också om våra regionala dokument.

Varje aktör har ett eget ansvar

Varje aktör ansvarar för att informera om och implementera inriktningen och arbetssättet i den egna organisationen. I ansvaret ingår även att utbilda och öva sin egen organisation. Det är också varje aktörs ansvar att den egna organisationens kommunikationssamordning fungerar. Intern samordning är ofta en förutsättning för att samverka med andra aktörer ska fungera.

Ett aktörsgemensamt språk

I det aktörsgemensamma arbetet är det viktigt att vi menar samma sak när vi använder vissa begrepp, annars finns risk för missuppfattningar och felaktiga förväntningar. I detta material definieras olika termer och begrepp enligt MSB:s gemensamma grunder för samverka och ledning vid samhällsstörningar. I dokumentet används exempelvis genomgående begreppet ”länets aktörer”. Med detta avses kommuner, myndigheter och andra organisationer i länet, som kan komma att ansvara för någon del av hanteringen av en händelse.

Avgränsning

Dokumentet är ett stöd för det aktörsgemensamma arbetet vid fredstida samhällskriser, men inte inför eller vid höjd beredskap (krig eller krigshot). Detta kan bli aktuellt i en kommande version.

Fastställande och revidering

Första versionen av detta dokument fastställdes av länets kriskommunikationsråd den 8 maj 2015. Uppdateringen fastställdes av kriskommunikationsrådet i oktober 2023.

Revidering av dokumentet kan ske löpande om kriskommunikationsrådet eller länsstyrelsen ser behov av det. Länsstyrelsen har huvudansvar för översyn och revidering samt för att kommunicera revideringar till samtliga berörda aktörer.



**UTGÅNGSPUNKTER
OCH INRIKTNING**

Begreppen kris och kriskommunikation

Begreppet kris

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, MSB, beskriver kris som ”en händelse i fredstid, som hotar grundläggande funktioner och värden i samhället, exempelvis elförsörjningen, människors hälsa eller frihet.” Synonymer eller ord som används parallellt med begreppet kris i det här dokumentet, är samhällsstörning, samhällskris och (extraordinär) händelse. Det handlar om tillstånd i samhället där konsekvenserna av en händelse är så svåra och allvarliga att de vanliga resurserna inte räcker till för att hantera händelsen, och där samverkan för samordning av åtgärder och resurser från flera aktörer krävs.

Kriskommunikation

Kriskommunikation är kommunikation vid en kris eller samhällsstörning, i syfte att stödja hanteringen av den situation som utgör krisen. Samordnad kommunikation i rätt tid stärker de inblandade aktörernas trovärdighet, förebygger otydligheter och motverkar ryktesspridning. Det ger också allmänheten möjlighet att bidra till hanteringen. Kriskommunikation bedrivs ofta under tidspress med krav på snabbt agerande samtidigt som osäkerheten är stor och en tydlig lägesbild saknas eller ständigt ändras. Arbetet ställer stora krav på kontinuerlig omvärldsbevakning, strategisk analys och kommunikativ handlingskraft. Kriskommunikation omfattar kommunikation under samtliga faser av en kris: före, under och efter.



Ansvar och roller enligt lag

Grundläggande principer styr kommunikationsansvaret

Ansvar för kriskommunikation styrs av de principer som ligger till grund för det svenska civila beredskapssystemet.

Ansvarsprincipen: Den som har ansvar för en verksamhet i normala situationer har motsvarande ansvar också vid störningar i samhället. Aktörer har ett ansvar att agera även

i osäkra lägen. Den utökade ansvarsprincipen innebär att aktörerna ska stödja och samverka med varandra.

Likhetsprincipen: En verksamhet ska så långt det är möjligt fungera på liknande sätt vid en samhällsstörning som i vardagen. Verksamheten ska så långt det är möjligt även utföras på samma plats som under normala förhållanden.

Närhetsprincipen: En samhällsstörning ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

I praktiken innebär dessa principer att alla aktörer har samma kommunikationsansvar under en samhällsstörning som vid normala förhållanden. Med andra ord: ingen aktör går in och tar över kommunikationsansvaret från någon annan.

Sektorsansvar och geografiskt områdesansvar

För att få till stånd en god samverkan har vissa aktörer ett särskilt ansvar för samordningen av berörda aktörer.

Tio beredskapssektorer

Sveriges beredskapsmyndigheter är indelade i tio beredskapssektorer. För varje sektor finns en sektorsansvarig myndighet. Denna ska driva arbetet inom sin sektor och verka för att samordning sker med andra aktörer – både inför och vid samhällskriser, krigshot och krig. Exempelvis ansvarar Socialstyrelsen för samordning av sektorn för hälsa, vård och omsorg, där även E-hälsomyndigheten, Folkhälsomyndigheten och Läkemedelsverket ingår.



Lokalt, regionalt och nationellt

Geografiskt områdesansvar innebär att inom ett geografiskt område verka för att olika aktörer samverkar för att åstadkomma inriktning och samordning. Det gäller såväl i det förebyggande och förberedande arbetet som vid en inträffad samhällsstörning. På lokal nivå är det kommunerna, på regional nivå är det länsstyrelserna och på nationell nivå är det regeringen som har det geografiska områdesansvaret. Det geografiska områdesansvaret utövas samtidigt på nationell, regional och lokal nivå.



Regeringen utövar det geografiska områdesansvaret på nationell nivå. Detta sker med stöd av de statliga myndigheterna. Regeringens uppgift när det gäller det nationella områdesansvaret är bland annat att ansvara för den övergripande inriktningen, samordningen och prioriteringen av samhällets krisberedskap. MSB utövar i praktiken flera av de uppgifter som ligger i det geografiska områdesansvaret på nationell nivå.

Länsstyrelserna har det geografiska områdesansvaret på regional nivå. I praktiken handlar det om att få alla inblandade aktörer att dra åt samma håll i arbetet före, under och efter samhällsstörningar. Det omfattar också ett särskilt ansvar att verka för att informationen till allmänheten och företrädare för massmedia är samordnad under en samhällsstörning.¹

Sveriges 21 länsstyrelser är sedan oktober 2022 indelade i sex civilområden, med en civilområdesansvarig länsstyrelse i varje område.² I Västra civilområdet ingår Västra Götaland och Halland, med Västra Götaland som civilområdesansvarig länsstyrelse. Landshövdingen är civilområdeschef. Civilområdena har geografiskt områdesansvar för det civila försvaret, inför och vid höjd beredskap

1 Förordning (2017:870) om länsstyrelsernas krisberedskap och uppgifter inför och vid höjd beredskap | Sveriges riksdag (riksdagen.se)

2 Förordning (2022:525) om civilområdesansvariga länsstyrelser | Sveriges riksdag (riksdagen.se)

(krig och krigshot). Inför och vid fredstida krissituationer ska civilområdesansvariga länsstyrelser verka för länsöverskridande samordning av planering och förberedelser.

Länets 49 kommuner har det geografiska områdesansvaret på lokal nivå. Det innebär att verka för att olika aktörer i kommunen samverkar för att uppnå samordning i planerings- och förberedelsearbetet och vid en händelse. Även kommunerna har ett särskilt ansvar att verka för att informationen till allmänheten samordnas under en samhällskris.³ Även om både kommunerna i länet och länsstyrelsen har geografiskt områdesansvar över samma område, är ansvaret inte utbytbart och kan inte överlåtas till en annan nivå. Väl fungerande samverkan på regional nivå kan däremot underlätta för kommuner att ta sitt områdesansvar lokalt – och tvärtom.

Mer om Sveriges civila beredskapssystem finns att ta del av på MSB:s webbplats, [msb.se](https://www.msb.se).

Samverkansnivåer

När en sektorsansvarig beredskapsmyndighet ansvarar för delar av hanteringen av en samhällsstörning, bör kommunikationen även samordnas mellan myndigheten och länets aktörer. Länsstyrelsen ska i dessa lägen vara en länk mellan den regionala och den centrala nivån.

Om en central myndighet har representation på den regionala nivån, till exempel Trafikverket och Polismyndigheten, så samverkar länsstyrelsen med den regionala nivån.

MSB ansvarar för att initiera och stödja samordningen mellan olika centrala myndigheter. Länsstyrelsen kan lyfta behov av en sådan samordning utifrån ett regionalt perspektiv, men det är alltså inte länsstyrelsens uppgift att samordna de centrala myndigheterna.

³ Lag (2006:544) om kommuners och regioners åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap | Sveriges riksdag (riksdagen.se)

Mål och syfte med kriskommunikation

Kriskommunikation ska bidra till att nå målen för samhällets beredskap:

- Minska risken för och konsekvenserna av allvarliga störningar och olyckor.
- Trygga människors hälsa och personliga säkerhet.
- Hindra eller begränsa skador på egendom och miljö.

Kriskommunikation är ett av de viktigaste verktygen för att styra och leda mot dessa mål. Kommunikation spelar en avgörande roll i hanteringen av en samhällsstörning.

Det handlar om förtroende

Genom god kriskommunikation bygger samverkande aktörer förtroende hos allmänhet och media. Det bidrar till möjligheten att hantera händelsen effektivt. Sviktar förtroendet ökar risken för att människor inte följer myndigheternas rekommendationer och att de inte förstår eller litar på myndigheternas agerande.

Förtroendet för oss aktörer ökar om våra budskap är samstämmiga och vi kan visa utåt att vi samverkar och arbetar sida vid sida för samhällets och individens bästa.



Krav på kriskommunikation

Vi strävar efter att vår kommunikation ska vara:

- Snabb
- Öppen
- Tillgänglig
- Korrekt
- Anpassad
- Samordnad



Snabb i inledningen av en händelse kan innebära att vi tidigt bekräftar att något har hänt och att vi har börjat arbeta med händelsen. Det är bättre att snabbt säga att vi för tillfället inte vet så mycket, än att avstå från att säga något i väntan på mer information.

Öppen handlar om att vi ska vara transparenta med vad vi vet, vilka eventuella oklarheter som finns och hur vi kommit fram till de beslut vi tagit kring hanteringen av händelsen.

Tillgänglig innebär att vi gör medvetna kanalval och tillgänglighetsanpassar utformning och språk, men också att vår information är lätt att hitta.

Korrekt betyder att den information vi går ut med är bekräftad av trovärdig källa.

Anpassad innebär att vi utgår ifrån de behov som finns hos dem vi kommunicerar med, alltifrån känslomässig påverkan till olika kunskapsnivåer och andra förutsättningar. Vi ska alltid eftersträva inkluderande och jämlik kommunikation, särskilt då kriser i allmänhet tenderar att förstärka ojämlikheter.

Samordnad är det perspektiv som vi lyfter extra i det här dokumentet. Samordning av budskap och kommunikationsinsatser behöver ske direkt när samverkan inleds, för att skapa trygghet och tydlighet gentemot berörda.



Helhetssyn och förståelse för varandras perspektiv

Helhetssyn och perspektivförståelse är grunden för vår kris-kommunikationssamverkan. Det innebär att

- vi tar ansvar för helheten och inte bara den egna organisationens kommunikations uppgifter
- vi försöker förstå och ta hänsyn till varandras verksamheter, uppdrag och mandat
- vi tar initiativ till och deltar aktivt i samverkan
- vi samverkar så att samhällets samlade resurser används så effektivt som möjligt
- vi gör gemensamma prioriteringar om de samlade resurserna inte räcker till för att möta alla behov
- vi samverkar för samhällets bästa och med individens samlade behov i fokus.

Det åstadkommer vi genom ett förhållningssätt som präglas av

- prestigelöshet och öppenhet
- tillit och respekt
- engagemang och delaktighet.

Ett budskap – flera budbärare

Varje aktör ansvarar för och leder sin organisations kommunikationsarbete. Samtidigt är det aktörernas gemensamma

skyldighet att information till allmänhet och media samordnas på ett förtroendeskapande sätt. Varje berörd aktör ska, utöver sina egna budskap, ha tillgång till och kunna vara talesperson för en gemensam, övergripande helhetsbild av situationen.

Kommunikationssamverkan ska präglas av principen ”Ett budskap – flera budbärare”.

Gemensam kommunikation av prioriteringar

Vid en samhällsstörning händer det att samhällets samlade resurser inte räcker till. Aktörerna tvingas då väga olika skyddsvärda intressen mot varandra och prioritera det som bäst tillgodoser helheten. I ett sådant läge blir det viktigt att tilldrabbade, allmänhet och media förklara orsakerna bakom de prioriteringar som gjorts. Ett samordnat budskap från ansvariga aktörer är i ett sådant läge viktigt för att behålla förtroendet.

Proaktiv samverkan

Inriktningen för vår kommunikationssamverkan är tidig kontakt för gemensam analys. Hellre ta kontakt en gång för mycket än en gång för lite. Tillsammans kan vi försöka förutse kommunikationsbehov på lång sikt och vid alternativa händelseutvecklingar.

Aktiv omvärldsbevakning av nyhetsmedier, webbplatser och sociala medier ger förutsättningar för att som aktör kunna agera proaktivt.



A blue speech bubble graphic with a white outline and a small tail pointing downwards and to the right, centered on a solid blue background. The word "ARBETSSÄTT" is written in white, bold, uppercase letters inside the bubble.

ARBETSSÄTT

Kommunikationssamverkan vid en samhällsstörning

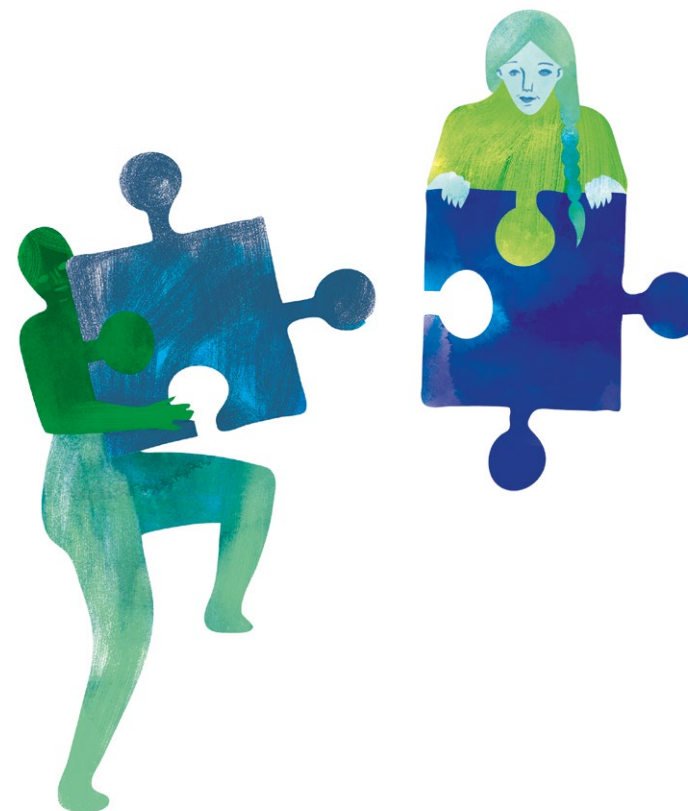
Vid en samhällsstörning där aktörssamverkan är aktuell ska kommunikationsperspektivet finnas med från start och kommunikationssamverkan inledas så snart som möjligt.

Första kontakt

Vilken samhällsaktör som helst kan ta initiativ till samverkan kring en samhällsstörning, utifrån behov. Första kontakten med länsstyrelsen och aktörer emellan ska alltid gå via respektive organisations tjänsteman i beredskap (TiB) eller motsvarande. Så fort en samverkan kring en samhällsstörning initieras bör berörda organisationers TiB eller motsvarande funktion omgående informera sin organisations kommunikationsansvarig eller kommunikatör i beredskap (KiB), i enlighet med organisationens rutiner.

Regional samverkanskonferens

När länsstyrelsen larmas om en samhällsstörning som berör flera aktörer i länet, sammankallar länsstyrelsen till regional samverkanskonferens. Syftet med samverkanskonferensen är att aktörerna tillsammans ska skapa en gemensam bild av läget – en samlad lägesbild – för att kunna inrikta och samordna sitt arbete före, under och efter en samhällsstörning. Mötet ska bidra till att ge aktörerna flera perspektiv på händelsen, skapa delaktighet, klargöra ansvarsfördelning och få alla att ta ansvar för helheten. Samverkanskonferenser genomförs oftast som



ett digitalt video- eller telefonmöte – eller vid behov via radio-kommunikationssystemet Rakel – men kan också genomföras fysiskt. Kallelsen publiceras i informationssystemet WIS och skickas oftast också ut via e-post. Anteckningar, kontaktlistor och dokumentation från samverkan publiceras också i WIS.

Kommunikation är en del av lägesbilden

På samverkanskonferensen redogör respektive aktör för sin organisations lägesbild och ska då även kunna beskriva det kommunikativa läget utifrån sin organisations perspektiv. Därför är det bra om kriskommunikationsansvariga hos berörda aktörer kan delta på samverkanskonferensen.

Särskilda samverkanskonferenser för kommunikatörer kan hållas när många aktörer är involverade och/eller när händelsen är särskilt kommunikationstung, och en gemensam lägesbild, inriktning och plan för kommunikation behöver följas upp separat.

Arbetsmöte kommunikation

Den fortsatta samverkan mellan kommunikatörerna samordnas av länsstyrelsen, som vid behov kallar till ett arbetsmöte efter den gemensamma samverkanskonferensen. Samverkanskonferensen är i sig inget arbetsmöte. Om kommunikationsfrågor behöver arbetas vidare med på ett mer operativt plan, så sker detta på ett separat möte. Ett sådant möte benämns som ”arbetsmöte kommunikation”. Inriktning och åtgärder för kommunikation behöver kontinuerligt stämmas av mot såväl respektive aktörs krisledning eller särskilda organisation för händelsen, som mot det aktörsgemensamma arbetet. För detta ansvarar var och en kommunikationsansvarig. Vid ett utdraget scenario ska redovisning och uppföljning av kommunikationsåtgärder vara en given del av den samlade lägesbilden i den gemensamma samverkanskonferensen.

Om det kommunikativa läget hastigt förändras är det varje aktörs ansvar att ta initiativ till samverkan genom att kontakta

länsstyrelsen. Länsstyrelsen kan då sammankalla kommunikationsansvariga från berörda aktörer till ett arbetsmöte för att analysera läget och ta fram förslag till gemensamt agerande.

Uppgifter vid kriskommunikationssamverkan

Rent konkret innebär vår kriskommunikationssamverkan att samverkande aktörer

- identifierar berörda aktörer och tydliggör deras kommunikationsansvar
- delar organisationernas lägesbilder med varandra, inklusive kommunikationsperspektivet
- analyserar behov av kommunikationssamverkan och gemensamma kommunikationsinsatser
- enas om en kommunikativ lägesbild och inriktning med gemensamma budskap
- identifierar och hanterar kommunikationsfrågor som ingen aktör har tagit ansvar för
- löpande kommunicerar våra organisationers genomförda och planerade kommunikationsinsatser
- samordnar våra respektive organisationers kommunikationsinsatser och vid behov genomför gemensamma insatser, till exempel pressträffar
- samverkar kring resurser.



Inriktnings- och samordningsfunktion, ISF

När lägesbilden från en samverkanskonferens visar på behov av mer omfattande, konkret samarbete aktörer emellan i hanteringen av en händelse, kan länsstyrelsen sammankalla till en inriktnings- och samordningsfunktion, ISF. Alla representanter ska ha beslutsmandat för den nivå av beslut som kan behöva fattas. Beslut rörande kriskommunikation skulle kunna bli aktuella att hantera inom en ISF, i det fall en sådan funktion aktiveras. Ofta kan dock en gemensam inriktning för kommunikation och samordning av budskap på en övergripande nivå uppnås genom arbetsmöte för kommunikatörer, enligt ovan.

Avsluta kriskommunikationssamverkan

Aktörer som ingår i en samverkan kring en samhällsstörning har ett gemensamt ansvar att löpande bedöma om det finns aktörer som kan lämna samverkan i ett läge då de inte längre är direkt berörda. När samhällsstörningen är över eller hanterad och alla börjar återgå till normal verksamhet, tar länsstyrelsen initiativ till gemensamt beslut om att avsluta kommunikationssamverkan. Länsstyrelsen ansvarar för att säkerställa att det inte kvarstår några samverkansbehov. Det är också länsstyrelsens ansvar att kommunicera beslut om avslutad kommunikationssamverkan till berörda aktörer.

Den som inte är direkt berörd har också ansvar

Aktörer som inte är direkt berörda av händelsen bör själva aktivt söka information om händelsen. Dels för att vara förberedda om händelsen utvecklas så att den egna organisationen

blir berörd, dels för att kunna erbjuda stöd, till exempel genom att bidra med resurser eller bistå med ett utifrånperspektiv.

Utvärdering och lärande

Redan i inledningen av en händelse bör aktörerna förbereda hur händelsen ska utvärderas. Respektive aktör ansvarar för att dokumentera och utvärdera sitt eget kriskommunikationsarbete och hur kommunikationssamverkan med övriga aktörer har fungerat.

Vid mer omfattande händelser, som ställer stora krav på samverkan mellan länets aktörer, ansvarar länsstyrelsen med stöd av kriskommunikationsrådet för att det görs en övergripande utvärdering av hur kriskommunikationssamverkan har fungerat. Utvärderingen ska utformas så att den kan användas som underlag för gemensam utbildning och övning.

Se även MSB:s publikation *Kriskommunikation för ökad effekt vid hantering av samhällsstörningar*.



Resurser och resurssamverkan

För en väl fungerande kriskommunikationssamverkan är det viktigt att berörda aktörer har resurser för att hantera de olika delar som ingår i kriskommunikationsarbetet. Vilka resurser som behövs varierar beroende på typ av samhällsstörning. Men parallellt med kommunikationssamverkan behöver aktörer alltid kunna hantera den egna organisationens interna kommunikation, uppdatering av egna kanaler liksom en utökad omvärldsbevakning.

Att öva den egna kommunikationsfunktionen skapar trygghet när en händelse inträffar och behöver hanteras – samtidigt som det också kan ge en indikation på hur organisationens eventuella behov av stöd från andra aktörer kan se ut vid en större händelse.

Resurser ska användas där de behövs som bäst

Ansvarsprincipen innebär att offentliga aktörer har ett ansvar att stödja varandra vid samhällsstörningar (se grundläggande principer på sidan 8). Detta gäller även resurser för kriskommunikation.

Det är alla aktörers ansvar att tidigt be om stöd om de egna resurserna ser ut att inte räcka till.

Det är alla aktörers ansvar att på eget initiativ erbjuda stöd till en annan aktör, om det finns resurser till detta.

När det gäller stöd bidrar varje aktör med det stöd de själva bedömer är möjligt. Bedömningen ska dock utgå ifrån att den egna organisationens resurser ingår i samhällets samlade resurser som ska kunna användas där de bäst behövs.

Länsstyrelsen som stöd och resursmäklare

I länsstyrelsens geografiska områdesansvar ingår att stödja länets aktörer i att identifiera såväl behov av resurser som tillgängligt stöd. Länsstyrelsen kan också fungera som resursmäklare.

Om länets egna resurser inte räcker till kan länsstyrelsen förmedla resurser från andra län eller den nationella nivån. Vid större samhällsstörningar kan det bli MSB som tar rollen som resursmäklare.

Länsstyrelsen kan även skicka en eller flera samverkanspersoner till ett drabbat område. Samverkanspersonen är en del av länsstyrelsens särskilda organisation för hantering av samhällsstörningar, men befinner sig hos en samverkande aktör, i en aktörsgemensam stab eller ute på en skadeplats. Samverkanspersonens uppgift varierar från situation till situation, men kan till exempel handla om att ge stöd och rådgivning i kommunikationsfrågor.

Förbereda resurssamverkan

Länets aktörer har ett ansvar att tänka igenom hur den egna organisationen kan och bör utöka sina kommunikationsresurser vid en samhällsstörning. Vid behov kan aktörer skriva överenskommelser om att hjälpa varandra med person-

ella och/eller andra kommunikationsresurser. Det kan också vara lämpligt att se över vilka resurser som kan finnas hos exempelvis privata aktörer, ideella organisationer och frivilliga försvarsorganisationer.

Samverkan kring målgrupper och kanaler

En analys av vilka målgrupper som berörs och behöver kommuniceras med i samband med en samhällsstörning ingår i sammanställningen av en lägesbild. Olika aktörer kan ha ansvarsområden som rör specifika målgrupper – men i många fall kan ett antal gemensamma målgrupper fastslås. Hur ansvariga aktörer sedan kan hjälpas åt att nå dessa målgrupper och i vilka kanaler, är en fråga som tas upp vid kriskommunikationssamverkan och arbetsmöte kommunikation.

Målgrupper med särskilda behov

Vid en händelse ska ansvariga aktörer hjälpas åt att identifiera grupper med särskilda behov, till exempel språk, kulturella barriärer eller funktionsnedsättning. Myndigheters kommunikation ska alltid vara inkluderande och tillgänglig – vid en kris kan det vara extra viktigt. Anpassningar för inkluderande kommunikation kan handla om såväl språk och kanaler som utformning och tonalitet.

Kanaler för kriskommunikation

Vid en samhällsstörning är det viktigt att så långt som möjligt använda de kanaler som berörda målgrupper är vana att använda för information från eller kommunikation med respektive aktör – webbplatsen, intranätet, sociala kanaler och media. Att hålla de här kanalerna kontinuerligt uppdaterade är a och o vid en kris. Varje aktör uppdaterar löpande med information



om händelsen utifrån sitt verksamhetsansvar och kompletterar med aktörsgemensamma budskap. Var och en ska också tala om vilken information andra aktörer ansvarar för och underlätta för besökaren genom att länka till de andra aktörernas webbplatser och till krisinformation.se.

Vissa kanaler används enbart i samband med en samhällsstörning – en sådan är VMA. Andra kanaler, såsom webb och media, är alltid viktiga, men kanske särskilt vid en samhälls-

störning. Listan nedan tar upp några exempel på kanaler för kriskommunikation och på samverkan kring innehållet i kanalerna.

VMA-systemet

VMA står för Viktigt meddelande till allmänheten och används för att snabbt nå ut med viktig information till många människor. VMA begärs hos SOS Alarm av räddningsledare eller vid extraordinära händelser av de befattningshavare som är listade hos SOS Alarm. VMA kan vara ett varningsmeddelande som sänds omedelbart eller ett informationsmeddelande som sänds skyndsamt. Meddelandet sänds av Sveriges Radios sändningsledning och når ut i flera radio och tv-kanaler, bland annat Sveriges Radio, Sveriges Television, Sveriges Utbildningsradio, TV4, Kanal 5 och Kanal 9.

SOS Alarm kan också skicka ut VMA som talmeddelande till fasta telefoner och som sms till mobiltelefoner som är adressregistrerade i det berörda området.

Om tiden medger informerar länets aktörer varandra om att ett VMA ska sändas eller samordnar ett informationsmeddelande som är gemensamt för flera aktörer.

Myndighetsmeddelande

Vid mindre allvarliga händelser kan myndigheterna också begära att få sända så kallade myndighetsmeddelanden. Ett myndighetsmeddelande kan till exempel handla om trafiksvårigheter på grund av oväder eller liknande som i ett

kort perspektiv inte bedöms utgöra någon livsfara. Myndighetsmeddelande begärs hos trafikredaktionen på Sveriges radio P4.

Nyhetsmedier – medier med ansvarig utgivare

Nyhetsmedier är viktiga för att nå allmänheten. Öppenhet, transparens och tillgänglighet gentemot media gäller präglar alltid vårt arbete. Vid samverkan kring en samhällsstörning är det viktigt att tidigt klargöra vem som är talesperson för respektive aktör.

Sveriges radio har ett utpekat samhällsansvar och har i uppdrag att vara beredskapskanal. Sveriges Radio P4 är därför en prioriterad kanal vid samhällsstörningar.

Pressträff

En gemensam pressträff kan i vissa lägen vara ett effektivt sätt att samordna information från flera aktörer. Vid större samhällsstörningar där flera olika aktörer är inblandade kan länsstyrelsen vara den som tar initiativ till, bjuder in till och arrangerar en aktörsgemensam pressträff på lämplig plats. Kommunikations-/pressansvariga hos berörda aktörer ser till att det sker en samordning mellan organisationernas talespersoner och tar fram gemensamt huvudbudskap inför pressträffen.

Det kan också vara aktuellt med pressträff med visning av exempelvis en skadeplats.

Presscenter

Vid ett stort och långvarigt medietryck kan det underlätta att upprätta ett gemensamt presscenter. Detta gäller inte minst vid händelser som drar till sig ett stort intresse från nationella och internationella medier. Länsstyrelsen kan ta ansvar för att upprätta ett gemensamt presscenter eller komma överens med annan aktör om att göra det.

Krisinformation.se

Krisinformation.se är en myndighetsgemensam webbportal som drivs och förvaltas av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Webbportalen är en ingång till andra myndigheter och aktörer för att ge allmänheten bekräftad information vid en samhällsstörning.

Det är viktigt att vi aktörer samarbetar med Krisinformation.se så att denna kanal kan fungera som en bra ingång till både gemensam och aktörsspecifik information vid en samhällsstörning i vårt län. Redaktionen för krisinformation.se har alltid en redaktör i jour utanför kontorstid.

Krisinformation.se kan normalt sett inte publicera information om det inte finns någonstans att länka till. Därför är det viktigt att de aktörer som hanterar en händelse har egen information på sina webbplatser.

Nationellt telefonnummer – 113 13

SOS Alarm ansvarar för det nationella numret 113 13. Dit kan allmänheten ringa för att få information men även lämna

information vid en samhällsstörning. All information som lämnas ut via 113 13 ska vara bekräftad av ansvariga aktörer.

Det är viktigt att vi aktörer samverkar med 113 13 och ser till att SOS Alarm i ett tidigt skede har tillgång till bekräftad information och kontaktvägar in till ansvariga aktörer.

Alternativa kanaler och vägar för inkluderande kriskommunikation

Ibland fungerar inte de ordinarie kanalerna. Länets aktörer behöver då hjälpas åt att hitta alternativa sätt att nå ut. Att dela varandras information eller upplåta plats i sina egna kanaler åt en annan aktör, kan förstärka budskap och avhjälpa ett tillfälligt avbrott hos någon.

Det finns också tillfällen då vi behöver komplettera huvudkanalerna med ytterligare kommunikationsvägar. Till exempel upprätta informationscentra, anordna informationsmöten, dela ut flygblad eller besöka människor i deras hem. I sådana situationer kan vi behöva samordna oss, inte bara för att budskapen ska vara samstämmiga, utan även för att den här typen av aktiviteter är mycket resurskrävande. Det kan handla om att samordna användningen av frivilligorganisationer, ideella föreningar eller spontanfrivilliga från allmänheten. Regionala och centrala myndigheter är ofta helt beroende av exempelvis kommunernas nätverk i lokalsamhället för att kunna lösa sina kommunikationsuppgifter.

Det är som alltid viktigt att varje organisation själv tänker igenom sina viktigaste kanaler, sina alternativa kanaler – och

hur samverkan med andra aktörer kring olika sätt att nå ut kan underlättas vid en störning.

Ta gärna del av vägledningen "När ordinarie kanaler inte fungerar eller räcker till", som tagits fram av kriskommunikationsrådet i Västra Götalands län.



Tekniska verktyg för samverkan

Mycket av den samverkan som äger rum under en händelse sker med stöd av olika tekniska system. För att samverkan ska fungera måste aktörerna ha tillgång till och behärska de system vi har kommit överens om att använda. Det är varje aktörs ansvar att anskaffa, utbilda och öva i de tekniska systemen. Länsstyrelsen har ett särskilt ansvar att stödja med övergripande rutiner och instruktioner.

Här redovisas de tekniska system som används för regional samverkan i vårt län.



Digital konferens

Regionala samverkanskonferenser och arbetsmöten för kommunikatörer sker i regel som digital video- eller telefonkonferens. Med viss regelbundenhet hålls samverkanskonferenser via Rakel (se nedan), som ett sätt att öva också detta system.

WIS – webbaserat informationssystem

WIS är ett nationellt webbaserat ledningsstöd som tillhandahålls utan kostnad av MSB. Systemet ska underlätta informationsdelning mellan aktörer i det svenska krishanteringsystemet före, under och efter en samhällsstörning. Det är respektive aktörs ansvar att se till att organisationen har den kompetens som krävs för att kunna använda WIS under en händelse. WIS kan även användas för att dela dokument som rör kommunikationssamverkan och samordning.

Länsstyrelsen kan till exempel publicera:

- Kontaktlistor till kriskommunikationsansvariga (generella och händelsespecifika)
- Aktörsgemensam kommunikativ lägesbild
- Gemensamma budskap
- Minnesanteckningar från arbetsmöten
- Pressmeddelanden
- Inbjudningar till pressträffar

Den dokumentation som läggs i WIS kan också användas som underlag vid utvärdering av hur kommunikationssamverkan fungerade.

Kommunikationsansvariga bör lägga upp bevakning på relevanta händelser i WIS för att få aviseringar när ny information publiceras.

Rakel – Radiokommunikation för effektiv ledning

Rakel är Sveriges nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning och förvaltas av MSB. Rakel är ett krypterat och robust system som i allmänhet fungerar när andra kommunikationssystem, till exempel telefon och epost, inte fungerar. Det är önskvärt att kriskommunikatörer vid länets kommuner och myndigheter har tillgång till och kan hantera Rakel för att kunna samordna kommunikation under en samhällsstörning.

E-post, telefon och sms

Den samordning och informationsdelning som sker via samverkanskonferenser och WIS behöver ofta kompletteras med enkla och snabba kontakter mellan ansvariga kommunikatörer, förslagsvis via e-post, telefon och chatt.

I inledningen av en kriskommunikationssamverkan kan länsstyrelsen sammanställa en kontaktlista till de ansvariga aktörernas kommunikationsansvariga. Berörda aktörer ansvarar för att länsstyrelsen kan hålla listan aktuell genom hela händelsen och se till att senaste versionen alltid finns tillgänglig via WIS.

Informationssäkerhet

När aktörer delar information med varandra är det alltid viktigt att tänka över

- vilken information som delas,
- med vem informationen delas, samt
- hur informationen delas.

Uppstår tveksamhet kring känslighetsgraden hos viss information, är det viktigt att rådgöra med och ta hjälp av den egna organisationens jurister eller säkerhetsansvariga, för att avgöra om informationen är lämplig att dela eller om den träffas av sekretess eller säkerhetsskyddsklassificering.

System för säkerhetskänslig information

När aktörer i länet behöver dela säkerhetsskyddsklassad information, så ska särskilda system och rutiner användas för detta. Signalskyddschefen hos respektive aktör ansvarar för att systemen finns på plats, fungerar och att relevant personal är övad i användning av systemen.

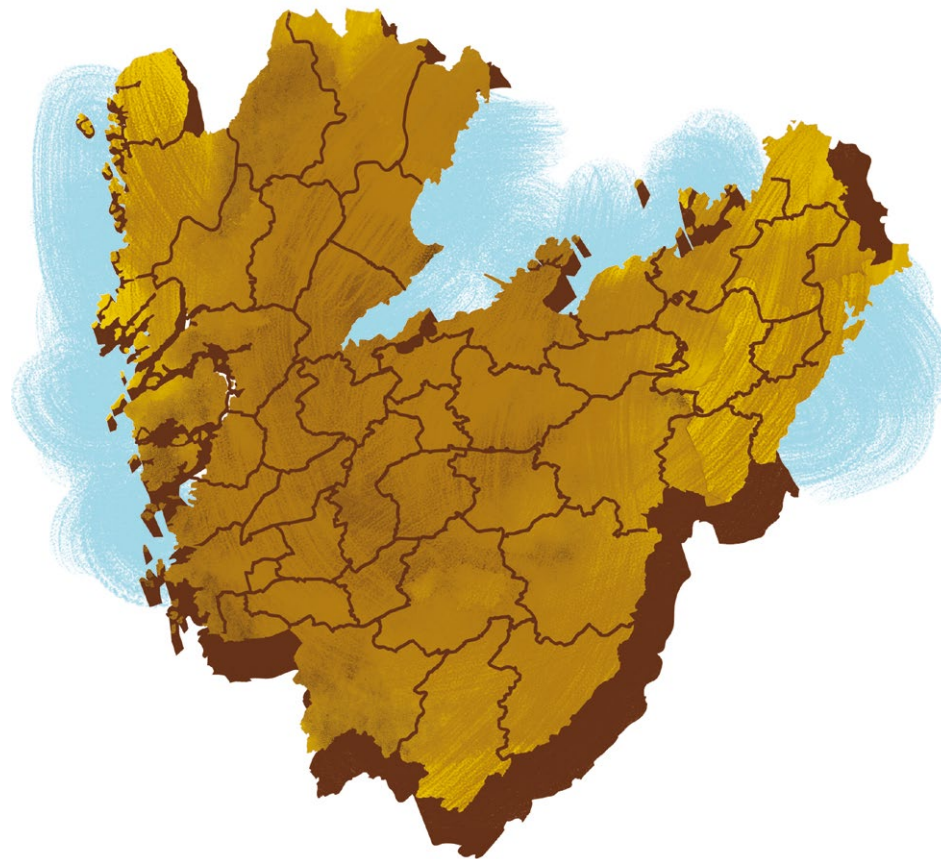
Kriskommunikationssamverkan i vardagen

Samverkan mellan länets aktörer sker före, under och efter en samhällsstörning, där kriskommunikation är en del av den samlade samverkan. Kommunikationssamverkan regleras och blir som mest kritiskt när en samhällsstörning inträffar. Men god samverkan byggs upp i vardagen, innan krisen inträffar. Det är då vi tillsammans har möjlighet att utvärdera och utveckla arbetssätt, bygga nätverk och ta fram rutiner. I Västra Götaland finns ett antal samverkansforum för samhällsskydd och beredskap i stort – se *Samverkan för att hantera samhällsstörningar*. Nedan beskrivs hur regional samverkan i vardagen ser ut gällande kriskommunikation.

Nätverk för kriskommunikationsansvariga

Länsstyrelsen upprätthåller en förteckning med kontaktuppgifter till kriskommunikationsansvariga vid länets kommuner, myndigheter och andra samhällsviktiga organisationer.

De som står med på listan utgör nätverket för kriskommunikationsansvariga i länet. Länsstyrelsen använder förteckningen för att nå länets aktörer i frågor som rör kriskommunikation. Det kan vara information inför en planerad händelse som påverkar många eller inbjudan till utbildning eller kompetenshöjande seminarier och konferenser. Samma nätverk utgör också kontaktlista när det handlar om en pågående händelse och länsstyrelsen sammankallar till samverkanskonferens.



Respektive aktör uppmuntras å sin sida att kontakta länsstyrelsen vid behov av stöd vid kriskommunikationsutmaningar, samverkansbehov eller misstankar om exempelvis desinformation. Det går lika bra att ringa som att mejla.

Samverkan med hela nätverket sker främst digitalt. Informationsdelning sker via mejl eller samarbetsyta.

Delregionala nätverk och träffar

I de fyra delregionerna Fyrbodal, Skaraborg, Sjuhärad och Göteborgsregionen (GR), finns nätverk för kommunernas kommunikatörer. Här har geografiskt närliggande kommuner möjlighet att fördjupa sitt samarbete kring kriskommunikation, gärna i samarbete med respektive kommuns beredskapsansvariga. Gemensamma utmaningar kan tas omhand i delregionen, men också lyftas till länsstyrelsen eller till kriskommunikationsrådet (se nedan), för att kunna arbetas vidare med där.

Länsstyrelsen sammankallar de delregionala nätverken för en till två träffar om året, per delregion. Innehållet på träffarna utgår dels ifrån de behov som delregionerna gett uttryck för, dels ifrån nationella uppdrag kopplade till beredskap och civilt försvar. Även kriskommunikationsansvariga hos exempelvis lokala räddningstjänstförbund, lokalpolisområden eller region kan bli inbjudna till de delregionala träffarna.

Kriskommunikationsrådet

Länsstyrelsen är sammankallande för kriskommunikationsrådet i Västra Götaland. Rådet ska främja samverkan kring

kriskommunikationsfrågor mellan länets aktörer och vara en bas i länets nätverk för kriskommunikationsansvariga.

I rådet ingår de fyra delregionala kommunikatörsnätverken (Fyrbodal, Skaraborg, Sjuhärad och GR) med varsin kommunrepresentant som är utsedd av kommunikatörsnätverken i respektive delregion. Därutöver består rådet av kriskommunikationsansvariga vid Göteborgs Stad, Räddningstjänsten Storgöteborg, Polismyndigheten region Väst, Trafikverket region Väst, Västra Militärregionen samt Västra Götalandsregionen. Rådet sammanträder fyra gånger per år. Länsstyrelsens kriskommunikationsansvariga är sammankallande för rådet.

Kriskommunikationsrådets främsta roll är att skapa förutsättningar för en god kriskommunikationssamverkan, så att berörda parter är förberedda när en samhällsstörning inträffar. Rådet kan också ha en rådgivande roll under en händelse och kallas då samman av länsstyrelsen.

Vid händelser då det krävs resurssamverkan inom länet kan kriskommunikationsrådet stödja länsstyrelsen i uppgiften som resursmäklare. Efter en händelse bör rådet analysera hur kommunikationssamverkan fungerade och föreslå eventuella förändringar av rutiner och andra åtgärder som kan bidra till att utveckla och förbättra samverkan.



CHECKLISTOR

Följande checklistor finns som stöd för arbetet med kriskommunikationssamverkan

1. Att ingå i nätverket för kriskommunikationssamverkan
2. Kommunikativt perspektiv i lägesbilden
3. Arbetsmöte kommunikation
4. Resurssamverkan



1. Att ingå i nätverket för kriskommunikationssamverkan

Följande punkter är rekommendationer på hur kommunikationsfunktionen hos respektive aktör kan förbereda sig för goda möjligheter att delta i kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län.

- Organisationen har en kriskommunikationsansvarig, som är huvudsaklig kontakt gentemot länsstyrelsen och nätverket för kriskommunikationssamverkan. Kommunikationschef eller annan utsedd person.
- Kommunikationsansvarig håller länsstyrelsens kriskommunikationsansvariga uppdaterade på vem organisationens kontakt för kriskommunikation är samt om organisationens kommunikationsfunktion även har någon funktionsbrevlåda.
- Organisationen har uppdaterade, kända och övade planer för kriskommunikation.
- Organisationen har de verktyg och informationssystem som behövs för samverkan kring kriskommunikation.
- Organisationens kommunikationsfunktion har rutiner för hur nya medarbetare introduceras till kriskommunikation och kriskommunikationssamverkan, exempelvis genom utbildning via länsstyrelsen eller MSB.
- Organisationens kriskommunikationsansvariga har etablerat samarbete med kollegor i organisationen som har ansvar för säkerhets- och beredskapssamordning.

2. Kommunikativt perspektiv i lägesbilden

Förbered aktörsspecifik lägesbild utifrån kommunikationsperspektiv

Genom att besvara följande frågor kan berörda aktörer bidra med kommunikativt perspektiv i sin lägesbild.

- Hur beskriver vi kortfattat vad som har hänt och vilka åtgärder vår organisation har vidtagit?
- Vilka grupper behöver vi kommunicera med?
- Hur ser gruppernas informationsbehov ut på kort och lång sikt?
- Vilka kommunikationsåtgärder har vi vidtagit?
- Hur ser omvärldens bild av händelsen ut? Är denna bild korrekt?
- Hur stort är informationstrycket från allmänhet och medier?
- Vilka vanliga frågor får vi via sociala medier/växel/epost/upplysningscentral?
- Vilka kommunikationsinsatser har vi planerat för?
- Räcker våra kommunikationsresurser på kort och lång sikt?

Respektive aktör ger en sammanfattning av sin aktörsspecifika lägesbild inklusive kommunikationsperspektivet på den regionala samverkanskonferensen.

Aktörsgemensam kommunikativ lägesbild och kommunikativ inriktning

Utifrån de aktörsspecifika kommunikativa lägesbilderna kan länsstyrelsen ta fram ett förslag på aktörsgemensam kommunikativ lägesbild och gemensam inriktning för kommunikationsarbetet. Den består av följande delar.

1. Sammanfattning av det kommunikativa läget i länet
2. Förslag till övergripande inriktning för det aktörsgemensamma kommunikationsarbetet
3. Behov av samordning av planerade kommunikationsinsatser
4. Förslag till gemensamma budskap
5. Kommunikationsbehov som ingen aktör ännu tagit ansvar för
6. Behov av resurssamverkan
7. Tillgängliga kommunikationsresurser

Utifrån den aktörsgemensamma kommunikativa lägesbilden kan samverkande aktörer komma vidare med en övergripande inriktning för det fortsatta kommunikationsarbetet och med konkreta kommunikationsåtgärder genom exempelvis arbetsmöte för kommunikation.

Länsstyrelsen publicerar aktörsgemensam kommunikativ lägesbild och gemensamma budskap i WIS.

3. Arbetsmöte kommunikation

Allmänt

- Arbetsmöte genomförs om aktörerna ser behov av detta på den regionala samverkanskonferensen eller ISF. Arbetsmöte kan också genomföras om behov av detta framförts till länsstyrelsen från samverkande aktör.
- Länsstyrelsen kallar enligt de kontaktvägar som respektive aktör rapporterat in.
- Mötet kan genomföras fysiskt, men också som digitalt video- eller telefonmöte. Vid telestörningar används Rakel.
- Länsstyrelsen leder mötet och för anteckningar som publiceras i WIS efter mötet.

Punkter och frågor som kan vara aktuella för arbetsmöte kommunikation

1. Mötets syfte och uppgifter som ska lösas
2. Aktörsgemensam kommunikativ lägesbild
3. Övergripande inriktning för kommunikationsarbetet
4. Tydliggörande av kommunikationsansvar
5. Gemensamma budskap
6. Samverkan kring målgrupper och kanaler
7. Gemensamma kommunikationsinsatser
8. Arbetsfördelning och tidplan
9. Resurssamverkan
10. Kontaktvägar för avstämning i fortsatt arbete
11. Alternativa händelseutvecklingar
– ta höjd för värstascenario
12. Hur utvärderar vi?
13. Övriga frågor
14. Behov av nytt möte?

4. Resurssamverkan

Respektive aktör

- Meddela behov av kommunikationsresurs på regional samverkanskonferens (eller direkt till länsstyrelsens TiB).
- Meddela om behovet redan är helt eller delvis löst genom resurssamverkan med annan aktör.
- Fatta gemensamt beslut om att länsstyrelsen tar rollen som resursmäklare.
- Ta emot och ansvara för tilldelade resurser, enligt särskild överenskommelse.

Länsstyrelsen

- Kontaktar aktörer som meddelat behov av stöd och ber om specifikation.
- Sammanställer lista över länets samlade behov av resursförstärkning.
- Inventerar vilka aktörer som har möjlighet att stödja med vad.
- Analyserar hur resursbehov och tillgängliga resurser kan mötas.
- Tar hjälp av kriskommunikationsrådet för att hitta och fördela kommunikationsresurser.
- Kontaktar andra län för att få hjälp med resursförstärkning om länets egna kommunikationsresurser inte räcker till.
- Kontaktar MSB om situationen kräver stöd från nationella resurser.
- Lämnar förslag till fördelning av tillgängliga resurser.



Kriskommunikationssamverkan i Västra Götalands län

Inriktning och arbetsätt

Rapportnr: 2023:57

ISSN: 1403-168X

Diariernr: 46214-2023

Länsstyrelsen Västra Götaland, 2023

Kommunikationsenheten

www.lansstyrelsen.se/vastragotaland

Denna utgåva är en omarbetad version utav ursprungligt inriktningsdokument från 2015, framtaget under ledning av kommunikationsenheten på Länsstyrelsen Västra Götaland, i samarbete med författare Mia Dahlström.

Illustrationer: Ida Brogren, Vres illustration och design



Länsstyrelsen
Västra Götaland