

Informationsplan för undantagsförhållanden och för störningar under normala omständigheter

Jomala kommun

Godkänd av kommunstyrelsen den 5 september 2011, § 240

Innehållsförteckning

1. Målet med krisinformationen	4
2. Ledning och organisation	5
Ledning	5
Styrelse och fullmäktige	5
Informationsenheten	5
Upplysningscentral	5
Mediernas granskande roll	6
Efter krisen	6
3. Prioriterad information under undantagsförhållanden	7
Information till personal	7
Information till allmänhet	7
Kanaler för information	8
4. Scheman över informationen	9
Information vid grundberedskap	9
Information vid effektiviserad beredskap	10
Information vid full beredskap	11
5. Detaljplan vid ovanlig händelse, större olycka, extraordinär händelse och/eller svår påfrestning	12
6. Myndighetsmeddelanden	13
Utarbetande av meddelanden	13
7. Pressmeddelanden	14
Modell för ett första meddelande	14
8. Krisinformation på Internet	15
9. Presskonferens och intervjuer	17
Att tänka på vid planeringen av en presskonferens	17
Tips vid presskonferens	18
Tips vid intervjuer	18
Att hantera en akut situation	19
10. Checklista för informationsansvarig	20
Bilaga 1	22
Kontaktuppgifter, kommunledning uppdaterad september 2011	22
Bilaga 2	24
Kontaktuppgifter övriga, uppdaterad september 2011	24
Bilaga 3	26
Distributionslista pressmeddelanden, uppdaterad september 2011	26

Inledning

Informationsplanens giltighet och delar

Planen gäller kommunledningens och förvaltningarnas/bolagens information under undantagsförhållanden. Planen är även avsedd att tillämpas under extra ordinära händelser och kriser. För räddningstjänsten finns en särskild informationsplan med inriktning på information vid operativ räddningstjänst.

Under normalförhållanden gäller dokumentet *Riktlinjer för information*.

Informationsplanen uppdateras minst vart fjärde år. Kommundirektören är ansvarig för uppdateringen och eventuella övningar.

1. Målet med krisinformationen

Det viktigaste målet för krisinformationen är räddning av medborgarna och medborgarnas välbefinnande. Den primära uppgiften för Jomala kommuns intensifierade information eller krisinformation är att förmedla nödvändig information till dem som behöver den och trygga enheternas verksamhetsförutsättningar.

Krisinformationens mål är att

- **säkerställa invånarnas trygghet**
Tryggande av invånarnas liv och hälsa är en primär uppgift där informationen har en viktig roll. Också minimering och begränsning av skador orsakade av olyckor och andra kriser förutsätter snabb information.
- **trygga kommunens verksamhetsförutsättningar**
I kriser måste man trygga den verksamhet som är på hela kommunens ansvar. Syftet med krisinformationen är att säkerställa att personalens arbete löper så bra som möjligt.
- **informera om säkerhetsarrangemangen**
Medborgarna behöver information om kontinuiteten i servicen och om eventuella undantagsarrangemang. Kommunerna bör besluta och informera om arrangemangen snabbt, och informationen ska upprepas tillräckligt många gånger. Den direkta rådgivningsservicen bör effektiviseras.
- **säkerställa att den offentliga bilden av det inträffade är sanningsenlig**
En sanningsenlig bild av det inträffade säkerställs genom egna initiativ och öppenhet. Den första informationen avgör i allmänhet vilken riktning publiciteten tar och vilken ton den får. Är informationen tillförlitlig upprätthålls både förtroendet och anseendet.
- **prognostisera eventuella kriser och förbereda sig för dem i god tid**
Bästa sättet att förutse och hindra kriser är att identifiera den i god tid. Information förmedlar förhandsuppgifter och undanröjer onödiga missförstånd.

2. Ledning och organisation

Ledning

Ordförande för krisledningsgruppen (kommundirektören) är ytterst ansvarig för informationsverksamheten. Sekreteraren för krisledningsgruppen (kommunsekreteraren) leder det operativa informationsarbetet. Kommundirektören och kommunsekreteraren utgör tillsammans med andra inkallade ”informationsenheten”.

För ledning och information vad gäller räddningstjänst svarar räddningsledaren.

Styrelse och fullmäktige

Kommundirektören informerar de ledande förtroendevalda såsom fullmäktigeordförande och styrelseordförande. Ordförandena hålls kontinuerligt informerade om krisens utveckling och de deltar vid behov vid möten.

Vid behov informeras även övriga förtroendevalda om krisutvecklingen.

Informationsenheten

Enheten svarar för all informationsverksamhet utom den räddningstjänstrelaterade.

Uppgifter som informationsenheten ska utföra är

- Att analysera informationsbehov och utbudet av information
- Att producera och förmedla budskap

Att utifrån ovan bedöma och anordna/förmedla/arrangera:

- Myndighetsmeddelanden (beslut)
- Pressmeddelanden
- Presskonferenser
- Presscentrum
- Pressvisningar
- Förbereda informationsmaterial

Upplysningscentral

- Besvara telefonförfrågningar från allmänheten
- Förmedla frekventa frågor till informationsenheten

Vid krissituationer och större olyckor bör en upplysningscentral så snabbt som möjligt träda i funktion. Man måste vara förberedd på ett stort informationstryck och även vidta åtgärder så att ordinarie växelfunktion inte går förlorad.

Efter samråd med samverkande myndigheter samordnas myndighetsinformationen till upplysningscentralen. Samordningen kan ske genom att företrädare för i första hand räddningstjänst, polis, sjukvård och trossamfund grupperas i upplysningscentralen.

Mediernas granskande roll

Vid sidan av ansvaret för samhällsinformation har alla medier till uppgift att kritiskt granska myndigheters och företags agerande vid en krissituation. Det innebär att alla aktörer måste ha beredskap för att informera massmedia (Radio, TV och tidningar) på ett snabbt och korrekt sätt om händelseutveckling, vidtagna och planerade åtgärder m.m. Genom att på rätt och korrekt sätt bemöta massmedia ges möjlighet att även här få ut sin information till allmänheten.

Under krisen eller den extraordinära händelsen är det viktigt att:

- det förs protokoll över vidtagna åtgärder.
- telefonlogguppgifter och e-postmeddelanden inte förstörs.
- medierna bevakas ända från början, fel ska korrigeras snabbt och i ett senare skede är det bra att dessutom gå igenom publiciteten i medierna.
- spara kopior på webbsidorna allt efter som situationen utvecklas.

Det är också nyttigt med tanke på kommande kriser att behandla krishantering efteråt. Dokumenteringen underlättar även uppdateringen av anvisningarna.

Efter krisen

- Avveckla informationskapaciteten långsamt.
- Utvärdera och dra slutsatser.
- Omsätt erfarenheter i nya planer, instruktioner, rutiner och övningar.

3. Prioriterad information under undantagsförhållanden

Genom den externa informationen informeras:

- Kommuninvånare
- Personer som vistas i kommunen
- Kommunens verksamhetsorganisation
- Berörda myndigheter
- I kommunen verkande offentliga samfund
- Hälso- och sjukvården i landskapet

I informationsverksamheten informeras om följande sakgrupper:

- Fakta om kommunens befolkningsskyddsarrangemang
- Direktiv angående iständsättande av skyddsutrymmen och övriga myndighetsbeslut och åtgärder
- Uppgifter om skador, befolkningsskyddets verksamhet och det allmänna läget (ev. kompletterande lokal information till riksomfattande information)
- Skador som kan uppstå (strålning, gas, rök).

Information till personal

Interninformation för personal lämnas regelbundet utifrån krisledningsgruppens information. Även de anställdas familjer bör uppmärksammas i informationsarbetet särskilt om en familjemedlem påtagligt berörs av krisen. Den interna informationen måste vara blixtrande snabb. Annars hamnar de anställda i en situation som de avskyr, nämligen att få reda på nyheter via medier, bekanta eller "på stan". En situation som dessutom skadar ledningens trovärdighet.

De anställda kan befinna sig på många olika platser, under olika tider av dygnet och med varierande tillgång till kommunikationsteknisk utrustning. De behöver dessutom information av skilda slag. Informationsenheten måste därför skapa en tablå som visar vilken information som ska förmedlas till olika personalkategorier via olika kanaler.

Om en kris inträffar bör personalen ges tillfälle att ringa sina anhöriga.

Information till allmänhet

Kommunens information ska, om inte annat sägs, lämnas via den informationsenhet som är knuten till kommunens krisledningsgrupp. Extern information ska alltså inte lämnas ut från de enskilda förvaltningarna eller de kommunala bolagen.

Informationen ska också samordnas så långt som möjligt mellan kommunen och samverkande myndigheter som räddningstjänst, polis, sjukvård, landskapsregering och Statens ämbetsverk på Åland.

Informationen ska vara lättbegriplig och upprepas. Informationen ska vid behov riktas direkt till grupper med särskilda behov, t ex invandrare, äldre, hörselskadade, synskadade, rörelsehindrade och förståndshandikappade.

Informationen ska prioriteras och lämnas utan dröjsmål samt regelbundet.

Nedan listas information som riktas i första hand till kommuninvånarna. Målsättningen är att *förbättra den mentala kriställigheten, bevara det allmänna lugnet och dementera osanna rykten.*

- Information som landskapets ledningscentral utfärdar vidareförmedlas inom kommunens område
- Barnomsorg och skola
- Social- och hälsovård
- Sanitets- och livsmedelshygien
- Trafikledning och övervakning
- Beredskapslagstiftningen
- Evakuering
- Folkförsörjning och reglementering
- Befolkningsskyddet, räddningsväsendet
- Bränsleförsörjning
- Beställning av förnödenheter och arbetskraft
- Befolkningens rättigheter och skyldigheter vid undantagsförhållanden, speciellt vid krigsförhållanden
- Begränsningar som rör individens verksamhetsfrihet
- Allmän ordning och säkerhet
- Expropriation av egendom

Med den interna informationen säkras att kommunens egen befolkningsskyddsorganisation erhåller information om läget.

Kanaler för information

- Larmanordningar
- Massmedia
- Internet
- Högtalaranläggning på bil och fasta anläggningar
- Informationsblad
- Anslagstavlör
- Flygblad
- Telefonnätet

4. Scheman över informationen

Information vid grundberedskap

Ärende	Målgrupp	Kanal	Ansvar	Anmärkning
Beredskapsplan	Kommuninvånarna och personer som vistas i kommunen. Kommunens egen organisation.	Internet Pressen Informationsblad Broschyrer Personalutbildning	KST Resp. nämnd	Hålles ajour
Skyddsplan	Kommuninvånarna och personer som vistas i kommunen. Kommunens egen organisation	Internet Pressen Informationsblad Broschyrer Personalutbildning	Räddningsnämnden Räddningschef BFS-inspektör	
BFS-organisation	Kommuninvånarna Organisationen	Intern distribution Intern utbildning Handledning	Räddningschef BFS-inspektör	Hålles ajour
Självskydd	Kommuninvånare	Internet Pressen Skyddschefer Broschyrer Informationsblad	BFS-inspektör	
Alarmsystem och åtgärder vid alarm	Kommuninvånare	Internet Pressen Broschyrer Informationsblad Testfunktioner	Räddningschef BFS-inspektör	Kontinuerliga tester

Information vid effektiviserad beredskap

Ärende	Målgrupp	Kanal	Ansvar
Beredskapsplan	Egna organisationen	Intern information	Resp. förvaltning
BFS-organisation BFS-skydd	Kommuninvånarna	Internet, press, infoblad, infomöten	Kommundirektören
Alarmsystem	Kommuninvånarna Egna organisationen	Internet, infoblad, broschyrer, skyddschefer	BFS-inspektör Kommundirektör
Förändringar i service	Kommuninvånare Egna organisationen	Internet, press, infoblad, infomöten	BFS-inspektör Räddningschefen
Ledningscentralen	Organisationen	Infoblad, infomöten	Kommundirektören Kommunssekr.
Evakuering	Kommuninvånarna	Internet, press, infoblad, högtalarbilar	BFS-inspektören Kommundirektören
Reglementering	Affärer, inrättningar Kommuninvånarna	Infoblad, anslagstavlor, direkt information	BFS-inspektören Kommundirektören

Information vid full beredskap

Ärende	Målgrupp	Kanal	Ansvar
LR och Statens ämbetsverk	Kommuninvånarna Personer som vistas i kommunen	Press, infoblad, ordonnans, anslagstavlor	Kommundirektör
Alarmsystem	Kommuninvånarna Personer som vistas i kommunen	Press, infoblad, ordonnans, anslagstavlor	BFS-inspektör
BFS-skydd	Kommuninvånarna Personer som vistas i kommunen	Press, infoblad, ordonnans, anslagstavlor	BFS-inspektör
Ändringar i myndighetsverksamhet	Kommuninvånarna Personer som vistas i kommunen	Press, infoblad, ordonnans, anslagstavlor	Kommundirektör
Information om underhåll	Kommuninvånarna Personer som vistas i kommunen	Press, infoblad, ordonnans, anslagstavlor	Underhållschef
Evakuering	Kommuninvånarna Personer som vistas i kommunen	Press, infoblad, ordonnans, anslagstavlor	BFS-inspektör

5. Detaljplan vid ovanlig händelse, större olycka, extraordinär händelse och/eller svår påfrestning

1. Olycka inträffar - larm till landskapets larmcentral, som larmar kommunala räddningstjänsten och/eller polisen.
2. Räddningstjänsten och/eller polisen rycker ut.
3. Ansvar för akut information till allmänheten ligger på räddningsledaren eller motsvarande polisbefäl.
4. Räddningsledaren kontaktar kommundirektören som tillsammans med räddningsledaren och/eller ansvarigt polisbefäl avgör om ledningsgruppen ska tillkallas.
5. Ledningsgruppen kontaktas därefter via kommundirektören.
6. Kommundirektören och ledningsgruppen samråder med räddningsledaren och/eller ansvarig polisbefäl om behovet av informationsinsats och eventuell omfattning.
7. Kommunsekreteraren sammankallar den personal som behövs till informationsenheten, inklusive telefonväxeln och upplysningscentralen.
8. Informationsenheten sammanställer information till personalen, till media samt till allmänheten.

Övrigt att tänka på

Informationen ska stämmas av med ledningsgruppen innan den skickas ut. I förekommande fall görs detta även med samverkande myndigheter. Ledningsgruppen beslutar om inkallande av extern expertis/samverkande myndigheter. Vid behov kallar kommundirektören in ytterligare bemanning till informationsenheten. Det är viktigt att det redan från början görs en personalplanering för att fördela och hushålla med personalresurserna så långt som möjligt.

6. Myndighetsmeddelanden

Myndighetsmeddelanden indelas i nödmeddelanden och övriga myndighetsmeddelanden. Enligt LL (1993:117) om rundradioverksamhet är den som erhållit tillstånd av landskapsregeringen skyldig att på begäran av myndighet sända meddelande till allmänheten, om därom är särskilt föreskrivet eller om det annars är av synnerligen viktigt allmänt intresse.

Utarbetande av meddelanden

Ett meddelande ska framför allt vara enkelt. Det ska alltid ge svar på följande frågor:

1. Vad har hänt?
2. Varför är det som hänt viktigt?
3. Vad baserar sig informationen på?
4. Vad har det inträffade för följder?
5. Vilken bakgrundsinformation finns att tillgå?

I ett meddelande ska man använda direkt ordföljd, korta huvudsatser och ett begripligt språk. Svåra termer bör undvikas. Berörda verksamhetsenheter och adresser och delaktigas namn och titlar ska anges korrekt och entydigt.

Det ska framgå av meddelandet vilken tidpunkt informationen gäller. I slutet av meddelandet ska det finnas kontaktpersonernas namn, telefonnummer och ansvarsområden, och personerna ska vara anträffbara.

7. Pressmeddelanden

Modell för ett första meddelande

<p>Kommunen informerar 6.6.2009 Får publiceras genast</p> <p>Kommunhuset brinner, kommuninvånarna uppmanas hålla sig inomhus</p> <p>Kommunhuset brinner i centrum av kommunen. I centrumområdet uppmanas alla hålla sig inomhus på grund av eventuella giftiga gaser i luften.</p> <p>Branden upptäcktes tidigt på morgonen och släckningsarbetena pågår. Branden är nu under kontroll, men myndigheterna uppmanar kommuninvånarna att tillsvidare hålla sig inomhus. De plaster som använts vid den grundläggande reoveringen av byggnaden avsöndrar giftiga gaser vid brand.</p> <p>Orsaken till branden är tillsvidare oklar.</p> <p>Myndigheterna informerar om utvecklingen av släckningsarbetena. Medborgarna uppmanas lyssna på Ålands radio.</p> <p>Närmare upplysningar: K K, kommundirektör, tfn 050 555555 R R, räddningschef, tfn 040 444444</p>
--

Att tänka på:

- Språket
 - Rak och enkel svenska.
 - Undvik facktermer och förkortningar.
 - Korta meningar i aktiv form (högst 30 ord).
- Rubriken
 - Kort snärtig och belysande.
- Ingressen
 - Sammanfattning av huvudpunkterna.
- Texten
 - Högst 1-2 A4.
 - Mellanrubriker.
 - Definitioner och förklaringar i fotnoter.
 - Djupare information i bilagor.
- Använd direktcit.
- Ordningsföljd.
 - Förslag, slutsatser/konsekvenser, bakgrund, metoder och teori.
- Hänvisning
 - Till personer som kan ge ytterligare information.
- FÖLJ UPP!

8. Krisinformation på Internet

Följande rubriker kan finnas med på krissidan:

Aktuellt läge

Här kan finnas den senaste informationen med uppgift om tidpunkt och källa. Här kan finnas hänvisningar till riskområde.

Riskområde

Under denna rubrik kan finnas en karta som visar berörda områden. I anslutning till denna kan finnas meteorologiska upplysningar om temperatur, vindriktning, vindstyrka o s v. Det kan vara bra att lägga in förstoring av kartan, som kommer upp när besökaren dubbelklickar på kartbilden.

Krishjälp

Under denna rubrik kan finnas viktiga telefonnummer för alla målgrupper. Det kan vara telefonnummer till kommunens upplysningscentral, sjukhus, organisationer med sakkunskap, räddningstjänst o s v. Vid upplägg av telefonlista är det bra att inventera målgrupperna.

Vilka ska ha information och varifrån:

- Drabbade och anhöriga
- Övrig allmänhet
- Media
- Andra myndigheter
- Frivilliga försvarsorganisationer
- Trossamfund

Praktiska råd

Här finns information av praktisk karaktär; vad medborgaren kan göra för att ”hjälpa sig själv” vid t ex ett strömavbrott, olycka med förorenat vatten, gasutsläpp i området o s v. Det är viktigt att det framgår när (datum och klockslag) informationen lades ut samt vem som är avsändare. Om informationen uppdateras är det viktigt att detta markeras, eller att de ”gamla” upplysningarna tas bort helt och hållet.

Frågor och svar

Frågor som kommer till främst upplysningscentralen kan läggas ut på hemsidan som ”vanliga frågor”.

Bilder

Bilder från olycksplatsen eller drabbade områden kan tjäna många syften. Media kan använda dem i sin rapportering. För medborgarna kan bilderna skingra viss oro och kan hindra att många nyfikna besöker platsen vilket kan störa räddningstjänstarbetet. Ett sätt är att installera en digitalstyrd kamera på platsen.

Länkar till massmedia

Rubriken massmedier är en service till allmänheten med uppgifter om telefonnummer och länknings till tidningar, radios och TV:s hemsidor.

Länkar till andra instanser

Sidan kan länka till andra sidor hos organisationer, förvaltningar o s v. Detta är en service så att medborgarna kan få fakta och information utifrån andra aspekter och vinklar, än de upplysningar kommunen ger.

Pressmeddelanden

Under rubriken pressmeddelanden kan pressinfo och releaser som gått ut finnas med i kronologisk ordning. Genom att klicka på meddelandet kan alla få den informationen.

Språk

Det kan vara bra att hänvisa med hjälp av bilder på flaggor som symboliserar de olika språken.

9. Presskonferens och intervjuer

Att tänka på vid planeringen av en presskonferens

- Är det en nyhet som ska offentliggöras tillräckligt stor och viktig för att sammankalla en presskonferens?
- Överväg noga tidpunkten med tanke på att:
 - Tidpunkten bör vara lämplig och anpassas till mediernas önskemål. Rent generellt bör presskonferenser helst förläggas relativt tidigt på dagen.
 - De som ska agera (chefer eller andra) verkligen kan finnas på plats.
 - Det inte tidsmässigt kolliderar med någon annan stor aktivitet.
- Bjud in till pressträff i rimligt god tid och skicka gärna ut en påminnelse någon dag innan. Försök skicka inbjudan till redaktörer/redaktioner som bevakar området och inte till mediaföretaget i största allmänhet. Tänk också på samverkan "uppåt" och "åt sidan" samt inbjudan till dessa!
- Ange alltid vem som är kontaktperson hos din organisation och se till att denna person verkligen är nåbar fram till presskonferensen.
- Välj lämplig lokal i god tid och ange för de inbjudna hur man tar sig till denna lokal. Informera om lunch eller annan förtäring kommer att påbörja eller avsluta konferensen.
- Börja alltid inbjudan med en "apitretare" om vad presskonferensen handlar om.
- Överväg och bestäm hur många som ska föra talan och svara på frågor under presskonferensen. Generellt bör det inte vara fler än tre personer. De måste vidtalas i god tid och förberedas för sina uppgifter (Power Point, OH-bilder, manus...).
- Kontrollera noggrant att nödvändig teknisk utrustning finns och fungerar. Se till att det finns reservdelar till viktig apparatur - och även någon som kan utföra byta reservdelarna.
- Överväg om det finns behov av särskilda säkerhetsåtgärder. Undvik att bjuda in åskådare.
- Om etermedier önskar göra ett direktsänt inslag, måste de tekniska förutsättningarna för detta diskuteras igenom i god tid.
- En god service är att dela ut en lista över alla inbjudna, med en kort presentation av varje huvudaktör. Dessutom underlättar det den egna uppföljningen genom att du kan "bocka av" de närvarande.
- Styr tidschemat noga. Börja och avsluta i rätt tid eftersom journalister regelmässigt har ont om tid. Principen är att inledningar ska vara korta och att manus eller bilder ska finnas tillgängliga för journalisterna samtidigt som de presenteras.
- Avsätt gott om tid för frågor och eventuellt enskilda intervjuer. Varje journalist vill oftast försöka sätta sin egen "profil" på sin artikel eller sitt programinslag. Var noggrann med att ge internationella medier nödvändigt utrymme.
- Utse någon (annan än de agerande på scenen) som fördelar ordet till dem som frågar.
- Förklara under inledningen att de agerande står till förfogande för enskilda intervjuer efter konferensen.
- Följ upp presskonferensen genom att samla pressklipp och banda etermedier.
- Analysera materialet och begär snabbt tillrättalägganden om det förekommer klart felaktiga uppgifter.
- Delge snarast resultatet av presskonferensen till alla berörda i din organisation.

Tips vid presskonferens

- Ta initiativet.
- Först helheten/det viktigaste, sedan detaljer.
- Svara kortfattat – upprepa budskapet.
- Svara på frågan även om du tycker den verkar oviktig.
- Var konkret - ge realistiska exempel.
- Undvik ironi, djupsinnighet och skämt.
- Låt dig inte provoceras!
- Det finns inget begrepp som heter ”*Off the record*.” Allt du säger kan publiceras.
- TALA SANNING, anta inte, spekulera inte!

Tips vid intervjuer

Krisinformationsgruppen beslutar genast vem som ansvarar för journalisternas frågor och vem som ger intervjuer om olika ämnesområden.

I samband med kriser ställer redaktörerna oftast grundläggande frågor:

1. Vad har hänt?
2. Varför har det hänt? (Hänvisa till kommande utredningar)
3. Vem gjorde fel?
4. Hur kan situationen korrigeras?
5. Inom vilken tid korrigeras den?

Den som svarar på frågorna förbereder sig på intervjun genom att formulera sitt budskap så tydligt som möjligt:

1. Vem vill jag rikta mitt budskap till?
2. Vad vill och kan jag säga?
3. Hurdan lägesbild vill jag ge?

Bestäm dig på förhand för ett par tre saker som du tar upp oavsett vilka frågor du får. Journalisterna har bråttom och behöver sina kommentarer. Du bestämmer vad du ger ut för uppgifter.

Kom ihåg att vara vänlig, bestämd och helst också kortfattad. Säg aldrig ”inga kommentarer” eller ”det där svarar jag inte på”. Om du inte vill svara på frågan, upprepa det grundläggande budskap som ansvariga kommit överens om.

Exempel

En redaktör ringer kommundirektören och säger sig ha hört att det förekommit matförgiftningar i kommunens matsal. Vad svarar du?

1. ”Jag vet inte.” Det leder till följande slags nyhet: ”Kommundirektören vet inte att kommunens mat har orsakat förgiftningar.”
2. ”Ingen kommentar.” Det leder i sin tur till följande slags nyhet: ”Kommundirektören vill inte kommentera matförgiftningarna i kommunen.”
3. ”Var hörde du det?” Det leder till time-out och en utredande diskussion. Om frågan inte kan redas ut under samtalet måste man återkomma till den efter att den retts ut.

4. ”Jag tar reda på saken och återkommer.” Redaktören väntar på ditt samtal i tio minuter och om du inte ringer inom avtalad tid leder det till följande nyhet: ”Kommundirektören gömmer sig och vill inte kommentera matförgiftningarna i kommunen.”

5. ”Vi håller på att utarbeta ett meddelande om frågan.” Redaktören skriver att det misstänks ha förekommit matförgiftningar i kommunens matsal och att kommunen meddelar om saken så fort som möjligt. Meddelandet skrivs och publiceras omgående – vare sig ryktet stämmer eller inte.

Att hantera en akut situation

Tips om ett framträdande måste göras inför medier innan någon planering har skett, bygg på följande mall:

- Sammanfatta snabbt allt du säkert vet.
- Spekulera inte!
- Ljug aldrig.
- Visa ett mänskligt ansikte, engagemang och medkänsla.
- Glöm allt prestigetänkande.
- Ge förtröstan, uppmuntran och hopp utan överdrifter.
- Berätta konkret om vad som görs och vad som ska göras.
- Utlova löpande information.

10. Checklista för informationsansvarig

(Esbo stads checklista för krisinformationsansvariga)

Behärska situationen

- Säkerställ tillsammans med krisledningen att alla har tillgång till en gemensam, uppdaterad lägesbild som uppfattas på samma sätt i hela krisorganisationen.
- Ta reda på vilka som berörs av krisen och organisera informationen därefter.
- Ta reda på vem som informerar medierna och ger dem närmare upplysningar.

Förmedla genast all ny information av betydelse

- Använd samma informationspraxis som under normala förhållanden.
- Larma övrig informationspersonal.
- Informera telefonväxeln.
- Dokumentera meddelandena och informationsåtgärderna.

Samarbeta med myndigheterna

- Avtala med myndigheterna om gemensamma informationsåtgärder.
- Sänd meddelandena för kännedom till alla de myndigheter som deltar i verksamheten.
- Räddningsområdet informerar om räddningsverksamheten.
- Polisen informerar om sin utredning och offrens identitet (försvunna, saknade personer alltid polisiärt ärendet).
- Via Räddningsområde Ålands landskommuner nås medierna och befolkningen effektivt.

Organisera medietjänsten

- Informationen i centralförvaltningen och sektorerna sköter kontakterna till medierna, utarbetar meddelandena och organiserar presskonferenserna vid behov också under kvällar och veckoslut.
- Krisens omfattning påverkar medieinformationen: är det fråga om en lokal, nationell eller rentav internationell nyhet?
- Vid omfattande kriser kan man öppna ett informationsställe för medietjänst.
- De internationella medierna behöver meddelanden och intervjuer åtminstone på engelska.
- Avtala på förhand om vem som ger intervjuer.
- Försäkra dig om att den färskaste informationen finns tillgänglig.
- Ordna service för medier och fotografer.
- Följ nyheterna på Internet och i medierna och korriger eventuella fel.

Informera personalen

- E-postlistor, distribution till chefer, intranät.
- Vid behov kan textmeddelanden skickas till nyckelpersonernas mobiltelefoner.
- Personal- och arbetsplatsmöten hålls vid behov.

Meddelande till allmänheten

- Vid behov införs telefonnummer som förmedlar information om vad som hänt.
- Ingångssidan till kommunens webbplats kan reserveras helt för krisinformation.
- Om webbtjänsten blir för tungt belastad syns endast kriswebbplatsen.
- Beakta olika språkgruppers informationsbehov.

- Försäkra dig om att informationen når också handikappade och personer i dålig kondition.
- Enheterna ger sina klienter instruktioner
- Centralförvaltningen och sektoransvariga medverkar i informationen till befolkningen på kommunnivå.
- Kom överens om informationssamarbete med församlingarna, Röda Korset och övriga aktörer inom tredje sektorn och landskapsregeringen.

Stöd för krisoffer och anhöriga

- Social- och krisjour ansvarar för det psykosociala stödet.
- En telefonjour kan öppnas för anhöriga och de som drabbats av olyckan.
- Vid behov ger en krisgrupp för storolyckor mentalt stöd vid olycksplatsen.
- Kontakta trossamfund - ordna sammankomster.

Kom ihåg intressentgrupperna

- Informera förtroendevalda om situationen.
- Informera också den offentliga förvaltningen, organisationer, företag, övriga sammanslutningar osv.

Bilaga 1

Kontaktuppgifter, kommunledning uppdaterad januari 2013

Kommundirektör, centralkansliet

Carolina Sandell
Tel. arb: 018-329 126
Fax: 018-329 115
Mobil: 050 5937045
Hemadress: Öhbergsvägen 40, 22100
Mariehamn

Kommunsekreterare, centralkansliet

Henrik Häggblom
Tel. arb: 018-329 120
Fax: 018-329 115
Mobil: 0457 5958119
Hemadress: Ringvägen 24 A
Hemtelefon: 018-22515

Räddningschef

Lennart Johansson
Tel. arb: 018-329 132
Fax: 018-329 115
Mobil: 0457 522 1630
Hemadress: Neptunigatan 47, 22100
Mariehamn
Hemtelefon: 018-13133

Socialchef, socialkansliet

Kerstin Borenus
Tel. arb: 018-329 135
Fax: 018-329 164
Mobil: [...]
Hemadress: [...]

Barnomsorgschef, socialkansliet

Michaela Tuominen Gällros
Tel. arb: 018-329 137
Fax: 018-329 164
Mobil: 040 587 6505
Hemadress: Kattby, 22240 Hammarland

Skoldirektör, Kyrkby högstadium

Per-Olof Friberg
Tel. arb: 018-328 717
Fax: 018-328 726
Mobil: 0457 342 0703
Hemadress: Öhbergsvägen 35, 22100
Mariehamn

Kommunstyrelsen ordförande

Fredrik Lundberg
Mobil: 0457 342 1161
Hemadress: Ulfsby, 22150 Jomala
Hemtelefon: 32770

Kommunfullmäktiges ordförande

Roger Slotte
Mobil: 0400 721 097
Hemadress: Önningeby, 22140 Mariehamn
Hemtelefon: 018-33745

Teknisk chef, tekniska avdelningen

Michael Lindbäck
Tel. arb: 018-329 129
Fax: 018-329 115
Mobil: 0457 052 9500
Hemadress: Kroklund, 22320 Ödkarby

Ekonomichef

Jim Bergbo
Tel. arb: 018-329 131
Fax: 018-329 115
Mobil: 0457 343 1155
Hemadress: [...]

Äldreomsorgsledare

Sanna Lindroos
Tel. arb: 018-329 141
Fax: 018-329 115
Mobil: 0407504419
Hemadress: Årsringen 27, 22100 Mariehamn

Skolföreståndare, Södersunda skola

Marika Kevin
Tel. arb: 018-32 471
Fax: 018-32 709
Mobil: 0457 361 3382
Hemadress: Villansvägen 12, 22100
Mariehamn
Hemtelefon: 018-13312

Skolföreståndare, Vikingaåsens skola

Bernt Isaksson

Tel. arb: 018-329 711

Fax: 018-329 716

Mobil: 0457 378 9804

Hemadress: Gösvägen 13, 22100 Mariehamn

Hemtelefon: 018-15765

Biblioteks- och kulturchef, Biblioteket

Gunilla Jansson

Tel. arb: 018-31742

Fax: 018-31690

Mobil: 0457 342 7750

Hemadress: Hulta, 22530 Sund

Fritidschef, Vikingahallen

Tom Liljeblad

Tel. arb: 018-31392

Fax: 018-31381

Mobil: 0457 524 4280

Hemadress: Kungsö, 22130 Gottby

Bilaga 2

Kontaktuppgifter övriga, uppdaterad januari 2013

Landskapsregeringen	Tel: 018-25000 Fax: 018-19155 registrator@regeringen.ax
Statens ämbetsverk på Åland	Tel: 018-635 270 (växel) Fax: 018-635 268 info@ambetsverket.fi, registratur@ambetsverket.fi
FBK	Jomala FBK Tel/fax: 018-31 132 jfbk@aland.net Gottby FBK Tel. 0457-0723354 Branddepån: 32 599
Polisen	Tel. 018 527100 Fax 018 17244
Alarmcentralen på Åland	Telefon jour: 018-19 000 Fax: 018-17 984 Alarmmästare: 018-19 640 vard. 08-16 info@alarmcentralen.ax
ÅHS	Tel: 018-18 5355 (vxl) Fax: 018-538 661 (vxl)
Finlands RK Ålands distrikt	Tel: 040-83 43 104, 018-528 500 stefan.simonsen@redcross.fi
Ålands kommunförbund	Tel: 018-22 581 Fax: 18 15 391 info@kommunforbundet.ax
Jomala församling	Tel: 328 30 Fax: 328 330 jomala@evl.fi
Posten Åland Ab	Tel: 018-6360 Fax: 018 636 608 brev@posten.ax
ÅCA	Tel: 018-32800 Fax: 018-328 055 info@aca.ax

Ålands näringsliv

Tel. 018 – 29 029
Fax 018 – 21 129
info@chamber.ax

Grannkommuner

Finströms kommun

Tel.: 018-43150
Fax: 018-431 519
kommungarden@finstrom.ax

Hammarlands kommun

Tel.: 018-36450
Fax: 018-364 550
info@hammarland.ax

Lemlands kommun

Tel.: 018-34940
Fax: 018-349 470
info@lemland.ax

Mariehamns stad

Tel.: 018-5310
Fax: 018-531 206
info@mariehamn.ax

Bilaga 3

Distributionslista pressmeddelanden, uppdaterad januari 2013

Använd e-post i första hand. Undvik att bifoga fil. Klistra om möjligt in pressmeddelandet direkt i e-postmeddelandet.

Ålands radio och TV Ab

Ålandsvägen 24, PB 140
AX-22101 Mariehamn
Tel. 018-26 060 / 0457 0026 060
Fax. 018-26 520
<http://www.radiotv.aland.fi/>
info@radiotv.ax

Steel FM

Strandgränd 2
22100 Mariehamn
Tel 018-16 200
Fax. 018 - 22 079
www.steelfm.net
mail@steelfm.net

Ålandstidningen

Strandgatan 16
22100 Mariehamn
Tel. 018-26026 / 018-15 000 / 0457 00 26026
www.alandstidningen.ax
15000@alandstidningen.ax

Nya Åland

Uppgårdsvägen 6
22100 Mariehamn
Tel. 018-528 442 / 0457 323 4444
Fax. 018 23 449
www.nyan.ax
redaktion@nyan.ax

Åland 24

Uppgårdsvägen 6
22100 Mariehamn
Tel 018-23 440 (växel)
www.nyan.ax/aland24/index.pbs
tipsa@aland24.ax, redaktion@aland24.ax