

Overordnet beredskapsplan Vedlegg D Plan for krisekommunikasjon



Overskrift

Innhold

1	OVERORDNET KOMMUNIKASJONSSTRATEGI	3
2	KONTAKTLISTER	6
2.1	Interne kontakter Ørland kommune	6
2.2	Eksterne kontakter	6
2.3	Ekstra ressurser	7
2.4	Media	7
2.5	Samarbeidspartnere	7
3	TILTAKSKORT	9
3.1	Kommunikasjonsansvarlig	9
3.2	Informasjonsmedarbeider	11
3.3	Førstelinjetjeneste (Servicetorg, telefon)	13
4	SJEKKLISTER	14
4.1	Mottak av mediehenvendelser	14
4.2	Medieovervåking	15
4.3	Tekstproduksjon	16
4.4	Arrangere presse møte	17
4.5	Gi intervju	18
5	MALER	19
5.1	Talemelding til kommunens sentralbord	19
5.2	Publisering på nett og sosiale medier (web, Facebook, Twitter)	19
5.3	Mediesvar	21
5.4	Intern informasjon	21

Rev.nr.	Dato	Grunn for rev.	Kontrollert	Godkjent
1	Mars 20	årlig	tsem	
2	Nov 21	årlig	tsem	

1.0 OVERORDNET KOMMUNIKASJONSSTRATEGI

TIDSLINJE	OPPGAVE	ANSVAR
Umiddelbart etter en hendelse	<p>Varsle – mobilisere</p> <ul style="list-style-type: none"> - Skaff overblikk over omfang - Meld fra til kommunedirektør evt. operasjonsleder om behov for å bemanne deler av dokumentforvaltningen og telefon. - Kall inn medarbeidere. - Gi dokumentforvaltningen instruks og <u>skriftlig melding</u> med klarert informasjon skal gis ved henvendelser. Bruk standard førstemelding, dersom annen instruks ikke er gitt. 	Kommunikasjonsansvarlig
Umiddelbart etter en hendelse	<p>Standard første melding</p> <p>legges <u>skriftlig</u> ut på hjemmeside, Facebook og Twitter.</p> <p>Standard <u>første talemelding</u> på dokumentforvaltningens telefon.</p> <p><i>Ørland kommune er kjent med situasjonen. Kommunen har satt beredskap og det jobbes med å få oversikt over situasjonen. Oppdatert informasjon vil fortløpende legges ut på våre nettsider (hjemmeside, Facebook og Twitter).</i></p>	Kommunikasjonsansvarlig
Innen 30 min	<p>Pårørendetelefon, medietelefon, medieovervåking</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etterspørre pårørendetelefon fra politiet – Avklare om nr er riktig 815 02 800 - Igangsette medietelefon – <i>skaffe telefonnr.</i> Følg instruks for mottak av mediehenvendelser. - Igangsette medieovervåking (inkl. SoMe) - Legge ut informasjon på relevante kanaler. 	dokumentforvaltningen / Kommunikasjonsansvarlig
Innen 1. timen	<p>Etablere kriseweb:</p> <p>Klarert informasjon.</p> <p>Hva har skjedd? Kort, kun fakta.</p> <p>Hva gjør kommunen/kommunens ansvar?</p> <p>Eksempel på informasjon:</p> <p><i>Kort fakta om hendelsen. Kommunen bistår nødetatene i deres arbeid. Kommunens kriseteam jobber sammen med politiet og har etablert evakuerte-senter og/eller</i></p>	Kommunikasjonsansvarlig

	<p>pårørendesenter. Politiet har etablert pårørendetelefon. Kommunen jobber sammen med politi for å sikre oppdatert og riktig informasjon om situasjonen. Oppdatert informasjon vil fortløpende legges ut på våre nettsider (hjemmeside, Facebook og Twitter).</p> <p>Berørte</p> <p>Politiets pårørendetelefon: tlfnr</p> <p>Pårørendesenter: sted</p> <p>Evakuertesenter: sted</p> <p>(Informasjonsmøte med ordfører og lensmann: tid og sted)</p> <p>Presse</p> <p>Pressekontakt: tlfnr</p> <p>Pressesenter: sted</p> <p>Pressemeldinger: Lenke til pressemeldinger</p> <p>Bilder og faktaark:</p> <p>Pressemøte/pressebrief med ordfører og lensmann: tid og sted</p>	
De første timene	<p>Melding til ansatte</p> <p>Egne ansatte trenger opplysning om:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hva kan jeg gjøre for å bistå? - Hvor skal jeg møte på jobb? - Hvordan påvirker dette arbeidet mitt? 	Kommunikasjonsansvarlig
	<p>Presse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vurdere pressemøte/sted for å møte pressen. - Avklare om politi og kommunen stiller sammen. - Avklare budskap og klarert informasjon med politiets kommunikasjonsansvarlig (P5) - Forberede budskap med ordfører. Se tiltakskort <i>Pressemøte</i> - OBS: Er det sannsynlige utfordringer vedrørende kommunikasjon ifbm. krisen? 	Kommunikasjonsansvarlig/ordfører/kriseledelsen
	<p>Situasjonsbilde</p> <p>Faktainnsamling – hva informerer andre sentrale aktører om hendelsen, rapport fra mediemottak og medieovervåkning.</p>	Kommunikasjonsansvarlig

	Kommunikasjonsstrategi <ul style="list-style-type: none"> - Interessentkartlegging (berørte, evakuertesenter, pårørendesenter, etterlatte, ansatte, beboere, publikum, media osv) - Tilpasset budskap? - Velge kanaler - Produsere informasjon (evt forhåndslaget) - Dele informasjon 	Kommunikasjonsansvarlig
Den første dagen	<ul style="list-style-type: none"> - Unngå spekulasjoner, hypoteser og tall - Snakk om hva dere jobber med - Vurder eksponering av ordfører/kommunedirektør (tidspunkt, hyppighet, lokasjon) - Dokumenter aktivitetene - Lag vaktliste - Mat, drikke, hvile 	Kriseledelsen/ Kommunikasjonsansvarlig/infotorget
De påfølgende dagene	<ul style="list-style-type: none"> - Jobb sammen med sentral kriseledelse, politi, andre sentrale aktører for samordning av budskap. - Oppdater interessentene via hensiktsmessige kanaler. - Oppdater via hovedkanaler daglig/flere ganger daglig (ved ny fase, ny informasjon) - Vurder behov for informasjonsmøte med berørte, evt også et åpent møte med befolkningen. 	Kommunikasjonsansvarlig
Etter en krise	Normalisering <ul style="list-style-type: none"> - Informer i alle hovedkanaler om at krisen er over, evt går over i ny fase. Beskriv hva som er gjort, hva som gjenstår av arbeid og hvordan dette vil bli håndtert i tiden framover. Informer om hvor berørte og evt. presse kan henvende seg i det videre arbeidet. - Evaluere sammen med sentral kriseledelse og medarbeidere - Gi respons til media og sentrale samarbeidspartnere. 	Kommunikasjonsansvarlig

2.0 KONTAKTLISTER

2.1 Interne kontakter Ørland kommune

AVDELING	ROLLE/OPPGAVE	NAVN	MOBILNR
	Kommunikasjonsansvarlig	Arild Risvik	91836350
	1.stedfortreder	TBD	
	2.stedfortreder/kan kalles inn	(Kari Klepp - Rissa)	(975 14 096)
	Inforessurs-web	TBD	
	Inforessurs-tekstproduksjon	TBD	
	Inforessurs-mediemottak	TBD	
	Inforessurs-medieovervåkning	TBD	

2.2 Eksterne kontakter

VIRKSOMHET	ROLLE/OPPGAVE	NAVN	SENTRALBORD	MOBILNR
Kommunikasjonsansvarlig Politi (P5)	Samordner og klarer informasjon fra politi			
Statsforvalterens beredskapsavdeling	Samordningsansvar også innenfor informasjon	Dag Otto Skar		958 55 352
Kommunikasjonsansvarlig – Åfjord/Indre Fosen kommune	Samordning av informasjon, kan bistå ved behov.			
Kommunikasjonsansvarlig - St. Olavs	Samordner informasjon ved behov ved hendelse der innbyggere er innlagt på sykehus	Christina Yvonne Olsen Kalland		975 48 580
Kommunikasjonsansvarlig - Fosen brann og redningstjeneste	Samordner informasjon ved behov ved brann, evt akutt forurensing	Bernt Lein		91842546
Kommunikasjonsansvarlig/ Kystverket	Samordner informasjon ved behov ved akuttforurensing, der Kystverket leder innsatsen.	Solveig Moe Frøland	07847	922 089

2.3 Ekstra ressurser

OPPGAVE	VIRKSOMHET	NAVN	SENTRALBORD	MOBII
Medieovervåking		dokumentforvaltningen (Meltwater)		
Mediemottak		dokumentforvaltningen		
Tekstproduksjon		dokumentforvaltningen		
Arrangere presse møte		dokumentforvaltningen		
Mottak av presse		dokumentforvaltningen		
Tolk/oversettertjeneste		dokumentforvaltningen /flyktningtjenesten		

2.4 Media

VIRKSOMHET	NAVN	SENTRALBORD	MOBILNR
Fosna-Folket	E-post: redaksjonen@fosna-folket.no	72515700	
Adresseavisen	Redaksjonen E-post:webred@adresseavisen.no		464 07 200
NRK Trøndelag	Ingrid Lindgaard Stranden E-post: trondelag@nrk.no		905 34 066
TV2	E-post: info@tv2.no	02255	

2.5 Samarbeidspartnere

VIRKSOMHET	NAVN	SENTRALBORD	MOBILNR
Ørland flystasjon – kommunikasjonsansvarlig	Sigurd Tonning-Olsen		488 65 018
Lokalt næringsliv	Silje Nesset		932 86 000
Lokal industri	Silje Nesset		932 86 000
Barset felleskommunale vannverk	Ørland kommune		72 51 95 00
Fosen Helse IKS	Leena Stenkløv	72 51 42 16	913 33 208

Fosen Brann og redningstjeneste	Bernt Lein		91842546
Statens vegvesen	Pressekontakt Christin Hermann		922 10 472
Namsos Sjø (hurtigbåt)	Adm. Direktør Grete Fuglem Tennås		926 90 236
AtB (buss og båt)	Kommunikasjonssjef Grethe Opsal		924 71 195

3.0 TILTAKSKORT

3.1 Kommunikasjonsansvarlig

Tiltakskort:	KOMMUNIKASJONSANSVARLIG	Type: Generisk sjekkliste
Stedfortreder:		
Fokus:	Lede kommunens informasjonsberedskap og krisekommunikasjon sammen med sentral kriseledelse og ordfører	
Rapportering:	Sentral kriseledelse, operasjonsleder, informasjonsmedarbeidere, dokumentforvaltningen	
Materiell/utstyr:	<ul style="list-style-type: none">- PC/Nettbrett + ladere- 2 Mobiltelefoner (1 til mottak mediehenvendelser + ladere)- Printer- Nett-tilgang til internett, telefonlinjer mv- Medieovervåkningsystem (Retriever, Meltwater osv)- Storskjerm- Medielister- Infoark/faktabasis aktuelle for hendelse/situasjon	

Tiltak

1. Videreformidle umiddelbar varslingsvei hvis påkrevd

Videreformidle varsel til kommunedirektør dersom du mottar varsel som åpenbart ikke har gått normal varslingsvei. Ved akuttsituasjon: Kontroller at melder eller andre har varslet nødetater direkte, få evt. vedkommende til å gjøre dette (unngå at du selv blir mellomledd).

2. Etabler toveis kommunikasjon med kriseledelsen. Bistå med vurdering av hendelsen, spesielt knyttet opp mot informasjonsbehov og mediepress

3. Har du tilgang til CIM, så logg på

Hvis du ikke har tilgang til CIM, så benytt elektronisk loggføring av din egen aktivitet.

4. Avklar behov for informasjonsbistand med kommunedirektør og Ordfører
Skisser opp kommunikasjonsstrategi. Beslutt fokus og tiltak for akutt respons.

5. Kall inn informasjonsarbeider(e) og andre ressurser som kan benyttes til informasjonstiltak

Du trenger ressurser til oppgaver som:

- Tekstproduksjon til internett/intranett (nettside, Facebook, Twitter) og pressemeldinger/mediesvar
- Utarbeide informasjon til interessenter (berørte, pårørende, samarbeidspartnere, befolkningen osv.)
- Mottak av mediehenvendelser
- Medieovervåkning og analysere mediebildet
- Informasjonsbistand til berørt enhet
- Arrangere pressemøte (dersom kriseledelsen og politiet beslutter dette)
- Avklare hvilke medier som skal brukes i den enkelte hendelse

6. Sørg for at umiddelbare informasjonstiltak iverksettes

- Avklar hva som er friggitt informasjon og som kan formidles videre. Eksempelvis

- Fakta om hendelsen
 - Kommunen har satt kriseberedskap
 - Opprettelse av evt. pårørendesvartelefon, evakuerte og pårørendesenter, pressesenter osv.)
 - Henvise til politiets, evt kommunens hjemmeside, Facebook for oppdateringer
- 2. Standard første melding til media (Ørland kommune er kjent med situasjonen, har satt kriseberedskap, oppdatert informasjon vil fortløpende legges ut på kommunens internettside – (opprettelse av pårørendesvartelefon, evakuerte og pårørendesenter, pressesenter osv.).
 - 3. Informasjon på kommunens intranett og eksterne nettside.
 - 4. Informasjon på evt. sosiale medier (Twitter, Facebook osv.)
7. Avklar ordførers involvering og tilgjengelighet for media
Vurder om det skal utpekes en egen loggfører som dokumenterer ordførers mediekontakt (bruk tiltakskort for Informasjonsmedarbeider)
8. Etabler en toveis kommunikasjon med infotorget («førstelinjen i kommunen»)
9. Definer hovedbudskap og legg informasjonsstrategi sammen med kriseledelsen
- Melde om/analysere mediebildet og kommunisere dette til kriseledelsen
 - Gi bestillinger til informasjonsressursene på ytterligere informasjonstiltak som skal iverksettes
10. Kvalitetssikre informasjonen før den går ut
Godkjenn pressemeldinger, mediesvar osv. i CIM.
11. Koordiner informasjonstiltak med samarbeidende instanser
Eks. politiet, brannvesenet, sykehus, statsforvalteren, forsvaret, andre berørte.
12. Sørg for å arrangere presse møte ved behov
Benytt tiltakskort "Arrangere presse møte". Forsøk fortrinnsvis å få til felles presse møte med samarbeidende instanser. Kommunikasjonsansvarlig leder presse møte.
- Vurder kommunikasjonsstrategier for ulike utviklinger av hendelsen
Vurder behov for å interressentanalyse, innhente informasjons/kommunikasjonsbehov fra leder for psykososialt kriseteam, operasjonsleder, kommunikasjonsansvarlig hos samarbeidende aktører
 - Hvis langvarig situasjon - sørg for at informasjonsressursene rulleres, og kall inn egen stedfortreder før du selv blir for sliten
Sørg for noe overlapp for å sette neste skift inn i situasjonen. Pass også på å sende personer hjem for hvile tidlig nok når det er klart at hendelsen drar ut i tid.
13. Sørg for evaluering av informasjonsressursenes innsats i etterkant og påse at nødvendige endringer i plan for informasjonsberedskap og krisekommunikasjon blir utført

3.2 Informasjonsmedarbeider

Tiltakskort:	INFORMASJONSMEDARBEIDER	Type: Generisk sjekklister
Stedfortreder:		
Fokus:	Bistå Kommunikasjonsansvarlig med kommunens informasjonsberedskap og krisekommunikasjon	
Rapportering:	Kommunikasjonsansvarlig, berørt enhet	
Utstyr/teknikk:	<ul style="list-style-type: none">- PC/Nettbrett- Mobil- Printer- Nett-tilgang til internett, telefonlinjer mv- Medieovervåkningsystem (Google Alert, Retriever, Meltwater osv)- Storskjerm- Medielister- Infoark/faktabasis aktuelle for hendelse/situasjon	

Tiltak

1. Motta varsel

Varsel i linja kommer fra kommunikasjonsansvarlig.

2. Møt opp [hvor] for orientering om hendelsen og behov for bistand

3. Har du tilgang til CIM, så logg på

Åpne modul "Media" for registrering av henvendelser fra media

4. Hvis du ikke har tilgang til CIM, så benytt elektronisk loggføring i word/excel

5. Motta beskjed fra kommunikasjonsansvarlig om hvilke oppgaver du skal ivareta

6. Tekstproduksjon

- Aktuell tekst: informasjon til sosiale medier, intranett, internett, samarbeidspartnere, svar til pressen, pressemelding.
- Hovedfokus ved tekstproduksjon/redigering av tekst:
 1. Hvordan kommer publikum i kontakt med kommunen ved spørsmål om hendelsen?
 2. Hvilke tiltak har kommunen planlagt å iverksette?
 3. Hvilke tiltak har kommunen iverksatt?
- NB! Det er politiet sin oppgave å gi beskjed om hendelsesforløp og antall skadde/døde. Pass på at kommunens tekst kun inneholder informasjon om hendelsen som er bekreftet og frigitt av politiet. Ferdige tekstforslag sendes Kommunikasjonsansvarlig for godkjenning.

7. Mottak av henvendelser fra media

1. Ta imot telefonhenvendelser fra media.

2. Registrer hver henvendelse i CIM eller i egen logg.
3. Følg opp henvendelsene. Tildel oppfølging som oppgave i CIM dersom relevant person har tilgang. Hvis ikke gjøres dette med telefonhenvendelse til rette vedkommende. Ikke henvis journalisten direkte - vi sørger for at rette vedkommende tar kontakt.

Gi informasjon i hht. hva som til en hver tid er bekreftet og frigitt. Ikke gi ubekreftet eller ikke frigitt informasjon videre.

8. Medieovervåkning

1. Sett opp Google Alert og andre søkeverktøy (Retriever) med relevante søkeuttrykk.
2. Formidle funn du mener påvirker hvordan kommunen skal håndtere saken videre til kriseledelsen via CIM eller til kommunikasjonsansvarlig.
3. Kriterier for å sende informasjon på SMS eller e-post i tillegg til å legge den i logg i CIM: Informasjon omhandler eskalering eller endring av hendelsen, informasjonen har stor betydning for videre håndtering av hendelsen.
4. Overvåke sosiale medier som Facebook, Twitter etc.
5. Rykter skal også forsøkes kartlagt
6. Bistå med å arrangere pressekonferanser

3.3 Førstelinjetjeneste (infotorg, telefon)

Tiltakskort:	FØRSTELINJETJENESTE (dokumentforvaltningen, telefon)	Type: Generisk sjekkliste
Stedfortreder:	Generisk tiltakskort for førstelinjetjenesten (dokumentforvaltningen, telefonvakt). Kan benyttes som sjekkliste ved alle typer hendelser.	
Fokus:	Ansikt/stemme utad – utøve kommunens informasjonsberedskap og krisekommunikasjon etter instruks fra sentral kriseledelse og kommunikasjonsansvarlig	
Rapportering:	Sentral kriseledelse.	
Utstyr/teknikk:	Telefon, telelinjer, CIM, epost, nettilgang	

Tiltak

1. Motta varsel
Kommunedirektør /beredskapsleder eller kommunikasjonsansvarlig sender ut varsel til førstelinjetjenesten dersom kommunens kriseledelse setter beredskap.
2. Logg inn på CIM
3. For henvendelser på telefon: Sett videre til mediekontakt og/eller politiets pårørendetelefon hvis denne er opprettet
Ikke sett telefoner fra media eller pårørende/berørte over til sentral kriseledelse, uten godkjenning.
4. Hvis fungering som mediekontakt, registrer hver henvendelse i CIM
Benytt evt. word/excel til loggføring av henvendelser dersom det ikke er tilgang til CIM. Se også tiltakskort for "Informasjonsmedarbeider" for utfyllende beskrivelse av hvordan mediehenvendelser håndteres.
5. Benytt utarbeidet "Mediesvar" så langt som mulig ved besvaring av henvendelser.
Gi informasjon i hht. hva som til en hver tid er bekreftet og frigitt. Ikke gi ubekreftet eller ikke frigitt informasjon videre.
"Mediesvar" er sammendrag av informasjon som er bekreftet og frigitt, og som kan gis videre til de som ringer. Finnes i CIM når det er utarbeidet. Hvis CIM ikke fungerer - be om å få utarbeidet "Mediesvar" på epost fra sentral kriseledelse.
6. Følg opp henvendelsene
Tildel oppfølging som oppgave i CIM dersom relevant person har tilgang. Hvis ikke gjøres dette med telefonhenvendelse til rette vedkommende. Ikke henvis journalisten direkte - sørg for at rette vedkommende tar kontakt med media.
7. Henvis til kommunens internettsider, samt evt til planlagt pressekonferanse ved behov.
8. Ta imot journalister som møter opp på rådhuset.
Registrer navn og kontaktdata på journalisten. Henvis til venterom og kontakt relevant person / opplys om tidspunkt for pressekonferanse eller mediebrief. Ikke gi journalister tilgang til sentral kriseledelse direkte.

4.0 SJEKKLISTER

4.1 Mottak av mediehenveler

Angår: De som skal ha direkte kontakt med media

Generelle råd ved henveler fra journalister

Når media kontakter deg er det greit å være forberedt. Her er noen råd for hvordan man kan håndtere situasjonen.

Telefonhenvelse

- Noter journalistens navn, kontaktinfo og hvem vedkommende representerer.
- Avklar hva spørsmålene dreier seg om.
- Spør om journalisten har snakket med andre i kommunen om saken.
- Presiser hva du selv har kompetanse på.
- Gjør avtale om gjennomlesning/godkjenning av artikkel/intervju hvis dine opplysninger skal brukes som direkte eller indirekte sitat.
- Svar aldri "på direkten", særlig ikke i radio eller TV.

Ikke mitt bord

- Henvise journalisten til den som kan gi svar.
- Hvis du ikke vet hvem, gir du beskjed om at du skal finne det ut for journalisten.
- Følg opp saken slik at journalisten kommer i trygge hender.

Om du er usikker på svaret

- Si at du må undersøke saken og ringe tilbake.
- Spør journalisten om hvilke frister han/hun arbeider under.
- Tilby å sende journalisten et skriftlig svar på spørsmålene innen en frist dere blir enige om.

Kompliserte spørsmål

- Be om å få spørsmålene skriftlig.
- Tilby skriftlig informasjon eller et møte for å utdype emnet.

Oppførsel

- Svar alltid høflig og behersket.
- La ikke situasjonen eller journalisten stresse deg.
- Presiser at du gjerne vil at spørsmålene skal besvares på en samvittighetsfull måte.

4.2 Medieovervåking

Ressurser:

Hovedoppgaver:

- 1) Møt opp på sted for å bli orientert om hendelsen
- 2) Start Opoint: <http://monitor.opoint.no/>
Brukernavn:
Passord:
- 3) Sett opp Google Alert og Opoint-profil med relevante søkeuttrykk.
- 4) Logg inn på Meltwater(app eller web), legg inn eventuelle nye søkeord som kan være aktuelle for situasjonen.
- 5) Formidle funn du mener påvirker hvordan kommunen skal håndtere saken videre til kommunikasjonsansvarlig.
- 6) Kriterier for å sende informasjon på SMS eller e-post i tillegg til å legge den i medielogg: Informasjon omhandler eskalering eller endring av hendelsen, informasjonen har stor betydning for videre håndtering av hendelsen.
- 7) Overvåke sosiale medier som Twitter, Facebook, Nettby etc.
- 8) Rykter skal også forsøkes kartlagt

Rapportering

- Medieovervåker rapporterer til
 - Kommunikasjonsansvarlig
- Når CIM tas i bruk, rapporterer medieovervåker direkte inn i medieloggen der, samt sender SMS eller e-post om spesielt viktige observasjoner (dette gjøres i CIM). Direktemeldinger på SMS eller e-post kan også sendes via Opoint.

Utstyr/teknikk

- Egen bærbare pc
- Egen mobil
- Tilgang til Yammer
- Tilgang til Opoint

4.3 Tekstproduksjon

Ressurser:

Hovedoppgaver:

1. Møt opp på sted for å bli orientert om hendelsen
2. Motta oppdrag fra kommunikasjonsansvarlig om hva som skal produseres av tekst
3. Motta tekst til redigering/kvalitetssjekk fra andre
4. Fremskaff fakta og bakgrunnsinformasjon (faktaark, statistikk, registre, hva er gjort med tilsvarende saker tidligere)
5. Hovedfokus ved tekstproduksjon/redigering av tekst:
 - a. Hvordan kommer publikum i kontakt med kommunen ved spørsmål om hendelsen?
 - b. Hvilke tiltak har kommunen planlagt å iverksette?
 - c. Hvilke tiltak har kommunen iverksatt?
 - d. NB! Det er politiet sin oppgave å gi beskjed om hendelsesforløp og antall skadde/døde. Pass på at kommunens tekst kun inneholder informasjon om hendelsen som er bekreftet og frigitt av politiet.
6. Ferdige tekstforslag sendes til kommunikasjonsansvarlig for godkjenning før de publiseres

Rapportering

- Tekstprodusent rapporterer til
 - Kommunikasjonsansvarlig

Utstyr/teknikk

- Egen bærbare pc
- Egen mobil
- Tilgang til Yammer
- Tilgang til CIM (kriseweb)

4.4 Arrangere presse møte

Ansvarlig: Kommunikasjonsansvarlig

Angår: Den som skal arrangere en presse møte

Ordfører er primær talsperson på vegne av kommunen. Unntaksvis vil kommunedirektør, kommunalsjef evt. enhetsleder delta.

Når det arrangeres pressekonferanser skal kommunedirektør og politisk ledelse orienteres om når pressekonferansen holdes og hva tema for konferansen er.

Invitasjon

Invitasjon til pressekonferanse skal inneholde:

- opplysninger om hva tema for konferansen er
- hvor konferansen holdes, tidspunkt for konferansen og hvem som deltar
- oppgi navn, adresse og telefonnummer til arrangør

Send invitasjon til alle medier samtidig.

Program

Lag et kort program, husk at pressen har det travelt

Ikke røp innholdet i konferansen før de inviterte er møtt opp og konferansen er startet.

Praktiske forberedelser

Klargjøring av lokaler, teknisk utstyr?

Gjennomføring

Gi pressen anledning til å stille spørsmål.

Sett av tid til fotografering og tid til enkeltintervjuer med sentrale personer i saken.

Vær obs på etermedienes spesielle behov, for eksempel forhåndsavtalte sendingsinnslag.

4.5 Gi intervju

Angår: De som skal intervjues på radio eller TV

Generelle råd

Skal du intervjues på radio eller TV? Her er noen stikkord som kan være nyttig å ta med seg.

- Gjør forhåndsavtale. Hvilke spørsmål skal stilles? Muligheter for nytt opptak?
- Velg et opptakssted som du er fortrolig med. Gå gjerne ut av kontoret
- Finn ut det viktigste du vil ha sagt, og sørg for å si det på en kortest mulig måte! Husk at 20 sekunder er mye på lufta
- Kom ikke med lange resonnementer. Seerne husker som oftest bare korte budskap
- Se på intervjueren, ikke inn i kamera. Hold blikkontakt.
- Unngå fremmedord, faguttrykk og tall. Bruk heller eksempler

Spesielle råd for enhetsledere som har ansvar for barn, eldre eller umyndige

Hvis intervjuobjektet er mindreårig (under 15 år) eller umyndiggjort og har verge, må vi gi foreldre eller verge anledning til å godkjenne at journalisten tar kontakt, evt. godkjenne intervjuet.

Pressen skal, ifølge sine etiske retningslinjer, "vise særlig hensyn overfor personer som ikke kan ventes å være klar over virkningene av sine uttalelser" (Vær Varsom-plakaten). Selv om umyndige eller mindreårige personer godkjenner at pressen offentliggjør opplysninger av personlig karakter, kan personalet likevel nekte pressen dette før vergen/foreldrene er kontaktet og har godkjent intervjuet.

Foreldre eller verge har anledning til å oppheve taushetsbeskyttelsen som omgir den umyndige. Offentlige tjenestemenn kan ikke det. Denne skjevheten viser seg ofte i mediebildet, men det må vi leve med.

Pressen kan nektes å ta og å offentliggjøre klassebilder. Det kan finnes barn der som er under offentlig omsorg og bor på sperret adresse.

Hvis dere mener at medias framgangsmåte må begrenses, må det argumenteres for dette på en åpen og ærlig måte. Henvis gjerne til pressens egne etiske retningslinjer.

5.0 MALER

5.1 Talemelding til kommunens sentralbord

Standard første melding legges skriftlig ut på hjemmeside, Facebook og Twitter.

Standard første talemelding på dokumentforvaltningens telefon.

Ørland kommune er kjent med situasjonen. Kommunen har satt beredskap og det jobbes med å få oversikt over situasjonen. Oppdatert informasjon vil fortløpende legges ut på våre nettsider (hjemmeside, Facebook og Twitter).

5.2 Publisering på nett og sosiale medier (web, Facebook, Twitter)

Standard første melding legges skriftlig ut på hjemmeside, Facebook og Twitter.

Ørland kommune er kjent med situasjonen. Kommunen har satt beredskap og det jobbes med å få oversikt over situasjonen. Oppdatert informasjon vil fortløpende legges ut på våre nettsider (hjemmeside, Facebook og Twitter).

Pressemelding

En pressemelding er en enkel og billig måte å fortelle aviser, blader og kringkasting hva man vil ut med. Forbered ferdige gruppesendinger i god tid før det blir krise.

Overskriften er viktig. Her må du få med hva saken gjelder, hva som er interessant. Ta med bare ett hovedpoeng, og skriv en saklig og nøktern tittel. Så følger du opp med en **innledning** på 2-3 linjer som inneholder de aller viktigste momentene og opplysningene: Hva har skjedd eller vil skje, hvem har gjort hva, hvordan, hvorfor, hvor og når?

Pressemeldingen må alltid inneholde navn og telefonnummer til avsender kontaktperson) slik at journalisten kan få mer informasjon ved behov.

En pressemelding skal aldri være på mer enn et (helst et halvt) A4-ark. Skriv kort og konsist, i korte setninger og korte avsnitt. Pressemeldingen er en interessevekker, ikke noe mer. Skriv bare det aller viktigste og mest interessante, nok til at journalisten tar kontakt for å få mer informasjon.

I krisesituasjoner vil medias interesse være lettere å fange enn i det daglige. I krisesituasjoner er det viktig at alle representanter fra pressen blir behandlet og informert på samme måte. Det vil være strategisk å informere media i god tid i forhold til de tidsfrister de jobber under. På denne måten kan man skape en god dialog mellom media og kriseledelsen. Det er viktig å huske at pressen er der kun for å gjøre en jobb.

I kommunen legges alle pressemeldinger på nettet. Avis-, radio- og TV-redaksjoner varsles via e-post straks en melding er lagt ut. Lenke til hver ny pressemelding sendes også til rådmannen og kommunalsjefene, samt ordføreren og kommunestyret. Husk også eksterne samarbeidsparter. Alle disse skal ha muligheten for å vite hva kommunen har sagt i pressemeldingen, og skaffe seg bakgrunnskunnskap før de selv blir utfordret til å uttale seg.

Se eksempel påfølgende side.

Pressemelding

Dato/klokkeslett

Overskrift – Eksempel på pressemelding

Ingress – Ørland kommune har fått melding om ... Kommunens kriseledelse har satt stab og jobber med å få oversikt...

Brødtekst – Hva har skjedd, hvem har gjort hva, hvordan, hvorfor, hvor og når? Hva gjør kommunen for å løse saken?

Det viktigste er å redde liv og helse, dernest miljø og materielle verdier. Prioriter fokuset i hht denne rekkefølgen.

Politiet har opprettet pårørendetelefon med telefonnummer: XXX XX XXX

Pressetalsperson: NN

Pressetelefon: XX XX XX XX

Neste informasjon blir gitt/ pressemøte (pressekonferanse er mer formelt enn pressemøte og pressebrief) holdes: tid og sted

For mer informasjon se: www.orland.kommune.no

Kontaktperson for pressen:

Navn, Tittel

Telefon

Epost

Fax

4.6 Mediesvar

4.7 Intern informasjon

Dette er en huskeliste/forslag for den informasjon som skal gis de ansatte om saken, enten på intranett, i form av oppslag, løpesedler for utdeling, eventuelt som supplement til orienteringsmøte.

Tittel:

Beskrivelse av saken: *Dette har skjedd, tidspunkt og sted.*

Antall involverte og situasjonen for disse.

Avsnitt 2 viser omsorg for berørte og deres pårørende.

Avsnitt 3 beskriver mulige konsekvenser for de ansatte i kommunen og for eventuelt andre involverte.

Avsnitt 4 beskriver årsaken hvis denne er kjent og offentlig. Vær varsom med å spekulere i årsaker man ikke fullt ut er sikre på, særlig dersom saken etterforskes av politiet. Vær også oppmerksom på personvern hensynet. Videre i avsnittet beskrives hva kommunen nå gjør for å løse problemet/håndtere situasjonen. Her er det viktig å få frem at man har kontrollen.

Avsnitt 5 beskriver hvordan kommunen forholder seg til mediene i saken.

Opplys (dersom naturlig) at mediene kan komme til å henvende seg til ansatte i kommunen, oppfordre til at man ikke uttaler seg, men henviser mediene til kommunikasjonsansvarlig.

Sted, dato

Underskrift

