

2022-04-06

Kommunikationsavdelningen

Diarienummer: 20xx/xxx



Kriskommunikationsplan

Reviderad: 2022-04-06

Skriv text

Innehållsförteckning

Inledning	2
Utgångspunkter.....	2
Medarbetare och studenter.....	3
Budskap till lärare och studenter.....	4
Kriskommunikationsgruppen.....	4
Arbetsuppgifter.....	4
Roller/funktioner	5
Bemanning.....	7
Lokaler, utrustning och verktyg.....	7
Andra myndigheters informationsansvar	8
Målgrupper och kanaler.....	9
Checklista för kriskommunikationsgruppen	10
Bilagor.....	11
Bemanningsplan	12
Telefonlogg medier	13
Händelselogg.....	15
Frågor och svar-mall.....	16
Kommunikationsplan – mall.....	17
Huvudbudskap:.....	17
Målgrupper:.....	17
Kommunikativa mål:.....	17
Plan.....	17
Frågor och svar:.....	18
Useful phrases.....	19



Inledning

Kriskommunikationsplanen är ett arbetsdokument för Kommunikationsavdelningen som används vid krissituationer. Krishantering vid Mittuniversitetet regleras i *Handläggningsordning för krishantering*. Hur kommunikation hanteras finns även inarbetat i de olika checklistorna som finns för olika scenarier (ex dödsfall, olyckor), och i checklista för Servicecenter. En generell checklista för kriskommunikation är inarbetad i detta dokument.

Planen innehåller även ett avsnitt om hur medarbetare och studenter ska agera vid kris och hur detta ska kommuniceras.

Utgångspunkter

Kommunikationsarbetet i kris ska precis som det ordinarie kommunikationsarbetet utgå från de principer som regleras i kommunikationspolicyn:

- **öppenhet** – bygga på lyhördhet, respekt och tolerans samt ge allmänhet och medier insyn i verksamheten.
- **planering och proaktivitet** – kommunikationsaspekten ska beaktas vid beslutstillfällen, gärna med kommunikationsplaner som stöd.
- **saklighet** – vara nyanserad, lätt att förstå.
- **anpassning till mottagaren** – kommunikationen ska vara relevant ur mottagarens perspektiv vad gäller innehåll, språk, kanal och omfång.
- **utgå från universitetets varumärkesarbete** – Se den grafiska profilen för mer information.
- **beakta universitetets strategi för lika villkor och visa på mångfald.** För mer information, se www.miun.se/likavillkor.

I kris ska även nedanstående viktiga principer för kommunikationen följas:

- **Snabbhet** – informera tidigt och kontinuerligt. Lämna inget vakuum som kan leda till spekulation. Vänta inte med att kommunicera, utan kommunicera även när information inte är fullt tillgänglig.

Du kan också berätta när mer information väntas kunna ges. Behåll initiativet. Reagera snabbt på uppkomna frågor. Lyssna in reaktioner och frågor.

- **Lägg korten på borden** – berätta allt du vet, håll dig till sanningen och undvik bortförklaringar. Spekulera inte, berätta enbart det du med säkerhet vet.

Ingen information går ut innan klartecken getts från kommunikationschefen eller av denne utsedd ansvarig. Var och en som ingår i kriskommunikationsgruppen har ansvar att aktivt söka information om läget och vara aktiv.

Medarbetare och studenter

Om våra medarbetare eller studenter upptäcker att något brott eller annat allvarligt håller på att hända så vill vi att de ska ringa 112 och att de också ska föra informationen vidare så att den når krisgruppen. Den kanal vi vill att de använder är Servicecenter som i sin tur kontaktar krisgruppen. Dock ska vi vara medvetna om att denna information även kan komma krisgruppen till känna på andra sätt, ex via polisen, sociala medier, traditionella medier, muntligt etc.

Information om detta ska finnas lättillgängligt i våra digitala kanaler (miun.se, medarbetarwebben och studentwebben) men framförallt i miljöer där lärare och studenter finns på campus (ex klassrum och andra gemensamma ytor).

Budskap till lärare och studenter

Akut? Ring 112

Om en situation är akut ringer du alltid **112**. Exempelvis under pågående brott.

Meddela fler inom Mittuniversitetet: Ring Servicecenter: **010-142 80 00** (kontorstid)

Vid inbrott, stöld, skadegörelse eller i händelse av larm

Under arbetstid:

Ring Servicecenter 010-142 80 00

Efter arbetstid:

Ring vårt vaktbolag **010-470 53 32**

Uppge till vaktbolaget vilket campus det gäller.

Anmälan om brott eller icke akuta ärenden

Ring Polisen på **114 14**.

Vid allvarlig olycka eller kris

Ring det nationella informationsnumret **113 13**, där kan du både få och ge information.

Läs mer på webben under: www.miun.se/kris

Kriskommunikationsgruppen

Vid kris finns en kriskommunikationsgrupp som tas ur ordinarie arbete och som fokuserar på arbete med krisen.

Arbetsuppgifter

- Samordna informationen externt och internt
 - ◇ öppna/aktivera informationskanaler
 - ◇ producera och publicera budskap på svenska och engelska

- Förse medarbetare, studenter, besökare, medier och allmänhet med
 - ◇ information
 - ◇ särskilt viktigt att Servicecenter hålls uppdaterade och informerade
 - ◇ ta hand om inkommande frågor – förse Servicecenter med svar
 - ◇ informera via relevanta kanaler
- Stödja krisledningsgruppen kommunikativt
 - ◇ underlag
 - ◇ rådgivning
- Utse talesperson
 - ◇ görs av kommunikationschefen i samråd med rektor
- Ansvara för den kommunikativa samverkan med andra aktörer vid behov
 - ◇ till exempel kommuner, Polisen, länsstyrelser, regioner, Studentkårerna

Roller/funktioner

Kommunikationschef

- leder och fördelar arbetet, delegerar ledning av kriskommunikationsgruppen till biträdande kommunikationschef vid behov, utser ansvariga för övriga funktioner
- ingår i krisledningsgruppen
- förser krisledningen med aktuell information om kommunikationsläget
- informerar biträdande kommunikationschef om krisledningsgruppens beslut
- ansvarar för kriskommunikationsgruppens uthållighet (bemanning, förtäring, vila etc.)

- beslutar om pressmeddelanden, presskonferenser
- beslutar om tidsintervall för ny information
- ansvarar för kommunikationsstrategi och budskap
- utser talesperson i samråd med rektor
- beslutar om anlitan­de av tolk om behov finns
- ansvarar för att genomföra och dokumentera en utvärdering av arbetet efter krisen samt att utifrån denna utvärdering uppdatera detta dokument.

Biträdande kommunikationschef

- leder det operativa arbetet i kriskommunikationsgruppen och bokar vid behov ett rum för kommunikationssamordning
- inhämtar underlag från kommunikationschefen
- samlar in och sammanställer information
- tar fram frågor och svar samt gör kommunikationsplan (se mallar i bilaga)
- förser presskommunikatör, webb, sociala medier och Servicecenter med underlag, vid behov även på engelska
- skickar ut information internt (se kanaler nedan)
- upprättar vid behov samlingspunkt/lokal för journalister i samråd med säkerhetsansvarig i krisledningsgruppen
- för logg över händelseförlopp
- förser Servicecenter med lägesinformation och budskap.

Presskommunikatör

- inhämtar sitt underlag från biträdande kommunikationschef och/eller stämmer av underlag med denne
- ansvarar för inkommande samtal från medierna
- skickar pressmeddelanden och arrangerar presskonferenser

- ansvarar för mediebevakning
- ger lägesuppdateringar till kommunikationschef och biträdande kommunikationschef
- för logg av samtal från medierna.

Innehållsproducent

- inhämtar sitt underlag från biträdande kommunikationschef och/eller stämmer av underlag med denne
- skapar yta på förstasidan på miun.se för krisinformation
- ser till att uppdateringar på miun.se slår igenom direkt – töm serverns cacheminne
- publicerar information på medarbetarwebben, studentwebben, Moodle och miun.se och dess engelska motsvarigheter
- uppdaterar sociala medier löpande
- svarar på inkommande frågor via sociala medier
- lägger upp information på universitetets informationsskärmar
- ger lägesuppdateringar till biträdande kommunikationschef.

Bemanning

Kommunikationschefen har ansvar för bemanningen. Blir krisen långvarig måste avbyten och dygnsvila säkras. Fler roller än ovan kan kallas in i arbetet vid behov, ex översättare, webbstrateg.

Lokaler, utrustning och verktyg

Kommunikation sker i första hand via digitala möten och. Rum för kommunikationssamordning bokas vid behov på båda campus.

Om våra egna datorer och telefoner inte fungerar används privata datorer och telefoner.

Det finns kontinuitetsplaner för våra digitala verktyg så som miun.se, e-post och mötesverktyg.

Hur kanalerna används finns beskrivet i avdelningens rutiner på den gemensamma servern: Kommunikation/Avdelningen/Avdelningsrutiner samt i en pärm per campus. I Sundsvall finns pärmen i väggbroschyrstället mellan rummen An207 och An208. I Östersund finns pärmen i bokhyllan utanför rum B205.

Pärmen går igenom två gånger per år: juni och december. Ansvarig: kommunikationschef.

Alla lösenord finns sparade i den digitala tjänsten Lastpass. Den har kommunikationschef, ställföreträdande kommunikationschef, samt webbteamet tillgång till.

Om vi inte har tillgång till våra digitala kanaler används de sociala kanalerna (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn) samt en fallback-sida för miun.se (en google-sida utanför vår egen miljö). Rutinbeskrivning finns enligt ovan.

Andra myndigheters informationsansvar

Polis, räddningstjänst och sjukhus informerar om eventuella dödsfall, tillstånd för skadade, uppgifter om pågående arbete på katastrof/olycksplats samt utredningsläget. Kriskommunikationsgruppen ska på bästa sätt vara behjälplig med underlag och information.

Målgrupper och kanaler

Målgrupp	Kanaler
Chefer	Mejllista finns: "Chefsforum": chefsforum@miun.se Teamsgrupp finns.
Medarbetare	Mejllistor finns "Alla på campus ...": Medarbetarsidor på miun.se - sv och en
Studenter	Studentsidor på miun.se – sv och en Facebook och Instagram – sv och en Studentkåren E-post (adresser hämtas via INFRA) Informations-skärmar Affischer, flygblad, gatupratare Medier
Besökare på campus	Informations-skärmar Affischer, flygblad, gatupratare Medier/sociala medier
Regering och departement, andra specifika personer	Mejl och telefon Medier
Allmänhet, partner, sammanslagningar, andra universitet	Medier Sociala medier Miun.se, miun.se/en Mejllista finns: prenumeranter på nyhetsbrevet

Checklista för kriskommunikationsgruppen

Använd denna enkla checklista då krisen uppstår.

1. Skapa en lägesbild

- Vad har hänt och vad innebär krisen?
- Kontakta dem som har förstahandsinformation.

2. Identifiera viktiga målgrupper och ta fram en enkel plan för kommunikation

- Informera direkt centrala funktioner/personer internt och externt
 - ◇ Berörd chef/avdelning
 - ◇ Servicecenter/växel
 - ◇ Studentkåren
 - ◇ Hyresgäster
 - ◇ Räddningstjänst/polis
 - ◇ Vaktbolag
 - ◇ Sjuk-/företagshälsovård
 - ◇ Lokal krisgrupp
 - ◇ Studentpräst
- Information till anställda och studenter vid det arbetsställe/campus som är drabbat har högsta prioritet.
- Glöm inte att informera på engelska vid behov.
- Målgrupper och kanaler, se ovan.

3. Formulera budskap

- Formulera en sammanfattning av läget och vad vi vet just nu.
- Fundera över frågor som de olika målgrupperna kommer att ställa och förbered svar. Exempel: Vad har hänt? Vilka är drabbade? Hur många? Vad gör ni just nu? Se mall nedan.

- Använd ett enkelt språk – uttryck det kort och tydligt.
- Förklara krisen från den enskilda aktörens/individens perspektiv – visa empati och förståelse.
- Visa att vi tar krisen på största allvar – erkänn att det är en kris.
Eventuella felaktigheter från vår sida måste erkännas och korrigeras.

Bilagor

- Bemanningsplan
- Telefonlogg medier
- Händelselogg
- Frågor och svar-mall
- Kommunikationsplan-mall
- Useful phrases

Bemanningsplan

Situation:

Datum:

Tid:

Roll	Namn
Kommunikationschef (ingår i krisledningsgruppen):	
Biträdande kommunikationschef	
Presskommunikatör:	
Innehållsproducent:	
Översättare:	
Ytterligare roll 1:	
Ytterligare roll 2:	

Telefonlogg medier

Ansvarig: presskommunikatör

Datum:	
Tid:	
Vem ringde:	
Organisation och telnummer:	
Ärende:	
Åtgärd:	
Hanterat av:	

Datum:	
Tid:	
Vem ringde:	
Organisation och telnummer:	
Ärende:	
Åtgärd:	
Hanterat av:	

Datum:	
Tid:	
Vem ringde:	
Organisation och telnummer:	
Ärende:	
Åtgärd	
Hanterat av:	

Datum:	
Tid:	
Vem ringde:	
Organisation och telnummer:	
Ärende:	
Åtgärd	
Hanterat av:	

Händelselogg

Ansvarig: biträdande kommunikationschef

Tid	Händelse/aktivitet	Åtgärd	Ansvarig

Frågor och svar-mall

Situation:

Datum:

Tid:

Fråga	Svar
Vad har hänt?	
När och var inträffade det?	
Hur stor omfattning är det? Vilka är drabbade?	
Vilka åtgärder har vidtagits?	
Vad gör ni just nu?	
Hur länge kommer det att vara/påverka universitet?	
Vad är vårt budskap och hur kommunicerar universitetet?	

Kommunikationsplan – mall

Situation:

Hur fick vi kännedom om händelsen:

Datum:

Tid:

<p>Huvudbudskap:</p>

Målgrupper:

-

Kommunikativa mål:

Veta:

Känna:

Göra:

Plan

Aktivitet	Tid	Målgrupp	Kanal	Ansvarig	Kommentar

Frågor och svar:

Useful phrases

Svensk fras	Engelsk översättning
Kort beskrivning av det som har hänt.	Brief description of the incident
Vid 12-tiden inträffade...	At noon today an accident/incident/occurred <i>or</i> At noon today there was a (serious) accident/incident.
En olycka har inträffat. En brand har utbrutit. En vattenläcka har inträffat. Ett hot har uttalats/inkommit	An accident has occurred. A fire has broken out. A water leak has occurred/been discovered/been detected. There has been a threat/ we have received a threat
En person/10 personer är skadade.	One person is injured. Ten persons are injured.
En person befaras ha omkommit.	One person is believed to have died.
Skadeläget är i nuläget oklart/ håller på att sammanställas.	At the moment, the number of injured persons is unclear/ will be reported shortly.
Vi ser allvarligt på det som har skett och vidtar nödvändiga åtgärder.	We take the incident seriously and are taking/will take appropriate measures/prompt action (to prevent it from happening again).
Mer information lämnas av Polisen, Räddningstjänsten.	More information will be given by the police and rescue services.
Mer information finns på miun.se/kris .	More information available at miun.se/crisis .

Tidpunkt för ny information.	New information to be announced/released on 1 Sept at 10:00 AM. Date and time for new information.
Kontaktperson, namn och telefonnummer.	Contact person, name and phone number.
Universitetets krisledningsgrupp har sammankallats / samordnar arbetet / samarbetar med Polis och Räddningstjänst.	The university crisis management group has been called in/ coordinates the work/ cooperates with the police and the rescue services.