



3. april 2006

Sags. nr. 293380

dok. nr. 1810583

Charlotte Hauerslev

Implementeringsplan for kommunikationsplan for kriseberedskab

Kommunikationsplanen er en delplan af kommunens samlede beredskabsplan. Den skal sikre information til kommunens indbyggere, besøgende, pressen og medarbejdere, hvis der opstår en større hændelse.

Den samlede beredskabsplan ligger klar i udkast juli 2006. Forinden er der behov for at afprøve planen ud fra udvalgte scenarier, hvor der lægges særligt vægt på at styrke samarbejdsformer og præcisere roller og ansvarsfordeling i krisehåndteringen.

Videre er der fra forvaltningernes side et ønske om at bruge kommunikationsplanen som udgangspunkt for at styrke den tværgående kommunikation, når kommunen håndterer mindre hændelser, hvor den administrative stab og kriseledelsen ikke er aktiveret

Denne implementeringsplan beskriver, hvordan kommunikationsplanen kvalitetssikres og optimeres.

Ansvar for implementeringen

Det overordnede ansvar for implementering af kommunikationsplanen ligger hos Information og Kommunikation, Økonomiforvaltningen. Implementeringen sker i samarbejde med de øvrige forvaltninger og Københavns Brandvæsen.

Information og Kommunikation

Rådhuset
1599 København V

Telefon
33 66 21 81

Telefax
33 66 70 32

Direkte telefon
33 66 21 83

E-mail
cha@okf.kk.dk

EAN nummer
5798009800008

www.kk.dk

Oversigt over kommende opgaver

Opgave	Tidsplan	Ansvar
1. Præsentation af kommunikationsplanen for medarbejderne.	Maj/juni 2006	Information og Kommunikation
2. Koordinering ift. den samlede beredskabsplan, herunder forvaltningens kommunikationsplaner for beredskab	Juni/juli 2006	BSKK/ Information og Kommunikation
3. Øvelser hvor planen afprøves og justeres. Telefon-, web- og pressefunktionen afprøver actioncards.	Maj	Information og Kommunikation/ Københavns Brandvæsen
4. SMS-løsning	Primo september 2006	Information og Kommunikation/ Københavns Brandvæsen
5. Fremtidig optimering Mulighed for udvidelse af telefonfunktion Den kommende fælles kontaktcener i kommunen.	Maj/juni Implementeres i projektet	Information og Kommunikation Sekretariatet for demokrati og service

Beskrivelse af opgaverne

1. Præsentation af kommunikationsplanen

- Kommunikationsplanen implementeres i forhold til medarbejdere, som indgår i bemandingsplanen. Actioncards gennemgås, og roller og ansvar præciseres.
- Medarbejdere, som arbejder med information til københavnere og pressen, informeres om, hvordan de skal forholde sig, når kommunikationsfunktionen er aktiveret. Det gælder fx omstillinger, pressemedarbejdere, kommunikationsmedarbejdere.

- Øvrige medarbejdere i kommunen orienteres om kommunikationsplanen for beredskabet.

2. Indarbejdelse i den samlede beredskabsplan

Kommunikationsplanen skal indarbejdes i den samlede beredskabsplan (og i den forbindelse koordineres med forvaltningernes kommunikationsplaner for beredskabet). Beredskabsplanen inkl. kommunikationsplanen ligger klar i udkast ved udgangen af juli måned.

3. Øvelser hvor kommunikationsplanen afprøves og justeres

Øvelser skal medvirke til at konkretisere og forbedre kommunikationsplanen. Øvelserne tilrettelægges ud fra scenarier, som fastlægges i tilknytning til den samlede beredskabsplan.

Opgavebeskrivelser for funktionerne gennemgås med medarbejderne. Desuden afprøves de tekniske hjælpemidler, manualer m.v.

I øvelserne er der fokus på følgende:

- **Afprøvning af ansvarsstrukturen og snitflader i kommunikationsplanen**
Snitfladerne mellem kommunikationsplaner i forvaltningernes beredskabsplaner testes, så det sikres, at kommunikationen koordineres mest hensigtsmæssigt, og så der meldes entydigt ud i hele kommunen. Samtidigt præsenteres og afprøves faciliteterne, som medarbejderne skal arbejde med.
- **Lederen af kommunikationsfunktionens rolle**
Lederen af kommunikationsfunktionen har en central rolle for kommunikationsberedskabet. Der fokuseres i øvelsernes særligt på, om der er behov for at understøtte/aflaste funktionen.
- **Kontakten med andre myndigheder fastlægges**
Det fastlægges, hvilke myndigheder der samarbejdes med i forskellige typer af hændelser. Dette for hurtigt at kunne skabe én indgang til information på tværs af myndighederne.
- **Koordinering af kommunikation ved op- og nedtrapning af hændelser**
Der fastlægges procedurer for, hvordan kommunikationen centraliseres i takt med, at mindre hændelser eskalerer. Tilsvarende fastlægges afviklingen af kommunikationsfunktionens ar-

bejde, hvor kommunikationen overgår til forvaltningerne i den daglige drift.

- **Koordinering af kommunikation ved mindre hændelser**
Der arbejdes med at optimere koordinering af kommunikationsindsatsen i forhold til mindre hændelser, hvor flere forvaltninger er impliceret, uden at den administrative stab er aktiveret.

4. SMS-løsning

- Der udvikles en SMS-løsning, der giver mulighed for at abonnere på information om hændelser, der kan have betydning for borgerne. Løsningen kan bruges af alle, men er særlig velegnet til at orientere døve.

5. Fremtidig optimering

- Telefonfunktionen kan p.t. bemandses med 15 personer samt en leder. Der findes ikke i Danmark sammenlignelige erfaringer med, hvad behovet er, hvis der opstår en stor krise. Der arbejdes videre med at afdække erfaringerne. Videre undersøges muligheden for at omstille telefonerne til Københavns Borger-service, hvis det viser sig at telefonfunktionens kapacitet er for lille.
- I kommunikationsplanen er omstillingen 33 66 33 66 omdrejningspunktet for den telefoniske borgerkontakt om hændelserne. Når kommunen i 2007 forventes at få et nyt kontaktcenter, anbefales det, at telefonisk kriseberedskab indarbejdes i denne funktion.