



KRISEINFORMASJON

FOR

MÅSELV KOMMUNE



Innhold

1. INFORMASJONSPLAN	3
1.1 Generelt.....	3
1.2 Retningslinjer for intern informasjon i Målselv kommunes organisasjon	3
1.2 Media / Presseinformasjons tjeneste.....	5
1.2.1 Pressesenter/Mediarom	5
1.3 Pårørendestøtte.....	5
1.4 Aktuelle media i nærmiljøet.....	6
2. STØTTEAPPARAT FOR INFORMASJON	7
3. ETABLERING AV STØTTEAPPARAT FOR INFORMASJON	9
3.1 Detaljplan for etablering av støtteapparat for informasjon ved kriser	10
3.2 Arbeidsfordeling /bemanningsplan for informasjonskontor ved kriser:.....	10
4. MEDIEHÅNDTERING - GENERELLE RÅD OG VEILEDNINGER.....	12
4.1 Noen tips om mediehåndtering pr telefon:	14
5.VEILEDNING OM PRESSEMELDING	15
6. EKSEMPEL PÅ PRESSEMELDING	16
7. KRISEMODUS PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE.....	17

1. INFORMASJONSPLAN

1.1 Generelt

I den senere tid er media blitt svært aktive. Det er derfor viktig at kommunen har rutiner for å takle dette. Kommunen må ta initiativet og beholde initiativet gjennom hele hendelsen.

Ordfører har hovedansvar for informasjon til media. All informasjon som gis ut skal godkjennes av kriseledelsen og bygge på statusrapporter.

Informasjonskontoret skal etableres i kommunehuset på serviceavdelingen.

I tillegg til telefon og telefaks skal informasjonskontoret inneholde eller ha tilgang til tavle, kopimaskin og andre tekniske hjelpemidler.

1.2 Retningslinjer for intern informasjon i Målselv kommunes organisasjon

Informasjonsflyten skal følge linjeorganisering i kommunen, dvs at strategisk ledelse (kommunedirektør og kommunalsjefer) skal informere ledere av avdelingene som igjen har ansvar for å gi informasjon i egen avdeling.

Strategisk ledelse

Strategisk ledelse skal i situasjoner som krever rask formidling bruke e-post for å informere ledere av avdelinger. I tillegg skal strategisk ledelse i saker som ikke er av akutt karakter bruke nettverksmøter, notater, rundskriv for informasjon til avdelingslederne.

Avdelinger

Informasjonsflyt/spredning i den enkelte avdeling er avdelingsleders ansvar. Disse skal formidle informasjon fra strategisk ledelse til egne ansatte. Ledere velger selv hvilke informasjonskanaler som er hensiktsmessig å bruke.

Avdelingsledere har ansvar for å informere andre avdelinger og strategisk ledelse om saker som er viktige for disse å få informasjon om.

Ved alle saker som kan tenkes å angå kommunens innbyggere på en eller annen måte, skal avdelingene informere til postmottak@malselv.kommune.no. Eksempler på hvilke saker som det skal informeres om er brudd/avstenging i vanntilførsel, stenging av veier og lignende.

Ansatte

Hver enkelt ansatt har ansvar for å informere på tvers og oppover i organisasjonen om saker som har betydning for avdelingene eller for kommunen som helhet.

Forskjellige typer kanaler vi har til rådighet

Før en informerer er det viktig å tenke gjennom hva budskapet er. Dette må være entydig og klart. Det er viktig at den interne informasjonen når fram og blir forstått. For å oppnå dette må man bruke flere informasjonskanaler. Dette vil i tillegg forsterke budskapet. Vanskelige budskap må også gjentas i ulike former. Muntlige budskap har den fordel at man får umiddelbar bekreftelse på at informasjonen har nådd fram. Skriftlige budskap kan dokumenteres og elektroniske budskap er hurtige.

En blanding av alle disse gir den beste effekt, men er ikke alltid like hensiktsmessig.

Elektroniske medier: Her kan man bruke både e-post, intra/internett og telefaks. Dette vil være en passiv distribusjonsmåte, budskapet vil være der til mottakerne selv aktivt åpner/leser meldingen. Man har mindre kontroll med at budskapet blir lest. Fordelen er at man raskt kan nå mange med store mengder informasjon med et tastetrykk (bruke gruppeutsendelse).

Oppslagstavler: Disse kan plasseres på forskjellige strategiske punkter. Noen må ha ansvaret for å rydde på disse og holde de oppdatert.

Tilgang til forskjellige databaser (fellesområder): Igjen en passiv måte å formidle informasjon, men er gunstige for å nå mange og med informasjon som ikke er tidsavhengig.

Telefon/kurør: Direkte måte å informere på, men er veldig omstendelig. Krever store ressurser for å nå mange.

Munn-til munn-metoden: En samtale som er best egnet for å formidle noe til få, men er veldig direkte og gunstig for å være sikker på at budskapet blir forstått.

Hva passer best for de forskjellige situasjoner?

Akutte situasjoner

- I de situasjoner som krever rask formidling til mange (akutte kriser, ulykker og lignende) er elektroniske medier de beste. Her kan man nå alle avdelingsledere/strategisk ledelse på en enkel måte. På e-post kan man be om kvittering for mottatt beskjed. Metoden kan suppleres med telefon/kurør til nøkkelpersonell man er avhengig å oppnå kontakt med og som ikke kvitterer på mottatt e-post.

Andre situasjoner

- I situasjoner hvor informasjonen ikke er knyttet opp til tidsavgrensede hendelser, er en mer direkte informasjonskanal bedre (møter). Her er man sikret at informasjonen når frem og man vil kunne få direkte tilbakemeldinger på budskapet. Man kan i tillegg bruke e-post og andre indirekte distribusjonskanaler.

1.2 Media / Presseinformasjons tjeneste

Den/de som er pålagt informasjon må overfor mediene opptre:

- ✓ åpent, pålitelig, nøkternt, men ikke vise imøtekommenhet alene på mediens premisser. Man skal svare på de spørsmål man kan svare på, snakke enkelt og være ærlig.
- ✓ uttale seg om krisens økonomiske og materielle omfang, konsekvensene for kommunen og dens innbyggere.
- ✓ vise respekt for mediens arbeidsoppgaver og kommunens plikt til å imøtekomme samfunnets krav på informasjon.

Bruk av media:

- ✓ informere innbyggere
- ✓ informere berørte pårørende. Informasjon må samordnes med krisepsykiatrisk innsatsteam.
- ✓ informere øvrig befolkning
- ✓ hindre feilinformasjon

Det er viktig å huske at:

- ✓ mediene er en ressurs, ikke en trussel
- ✓ en krise/ulykke utvikler seg aldri som planlagt
- ✓ en krise/ulykke er ingen privatsak
- ✓ den mentale forberedelse er meget viktig
- ✓ størst skade oppstår når usannhet brukes
- ✓ dårlig mediedekning kan være mer skadelig enn selve krisen/ulykken

1.2.1 Pressesenter/Mediarom

Etableres i Kantina. Informasjonsansvarlig har ansvar for at alle hjelpemidler er på plass og fungerer den dag det er bruk for det.

1.3 Pårørendestøtte

Målselv kommune har et krisepsykiatrisk innsatsteam, som kan innkalles når det ordinære hjelpeapparatet mener at behovet for krisehjelp er større enn det en kan klare selv. Se egen plan for Psykososialt kriseteam i Målselv kommune.

Teamet kan kalles ut av:

- ✓ kommunens kriseledelse
- ✓ lokal redningsentral/politi
- ✓ lederne i Målselv kommune
- ✓ lokal legevakt ved vakthavende lege
- ✓ prestatjenesten
- ✓ Brann (110)
- ✓ Politi (112)
- ✓ AMK sentralen (113)

Møtested bestemmes av teamet etter situasjonen. Informasjon til media og spørsmål fra media til teamet bør gå via lokal redningstjeneste eller kommunens kriseledelse v/informasjonsansvarlig. Leder av teamet i samarbeid med informasjonsansvarlig er den som skal uttale seg.

Psykososialt kriseteam må melde fra til deres overordnet at teamet er kalt ut.

Ved stor pågang fra pårørende kan informasjonsansvarlig kalle inn resepsjon fra helse- og sosial til å ta stor pågang fra pårørende.

1.4 Aktuelle media i nærmiljøet

For å spre informasjonen ut til publikum må vi kunne benytte oss av:

- ✓ NRK Troms
- ✓ Radio Bardufoss
- ✓ Nye Troms
- ✓ Folkebladet
- ✓ Nordlys
- ✓ Egen hjemmeside på internett (når tilgjengelig)

Intern kommunikasjon

Kommunikasjon er nødvendig for at organisasjonen skal fylle sine oppgaver og for at ledelse og ansatte skal trekke i samme retning.

Generell informasjon:

- ✓ formidles gjennom kommunens mailsystem.
- ✓ ved strømbrydd eller datafeil formidles informasjon gjennom oppslag, rundskriv og møter
- ✓ kommunehus - se oppslag ved serviceavdelingen.

2. STØTTEAPPARAT FOR INFORMASJON

Det å kommunisere godt med befolkningen, media og andre virksomheter under en krisesituasjon er svært viktig. Manglende kommunikasjon med disse aktørene kan i seg selv bidra til å lage en ny krise som virksomheten må håndtere - "en informasjonskrise".

Det er viktig at ulike aktører *ikke* sender motstridende budskap om den "risiko" man står overfor eller ønsker å advare mot. Mange motstridende budskap bidrar til at virksomhetens troverdighet i den konkrete saken sterkt reduseres. *Samordning* av informasjonsformidling er derfor svært viktig.

Informasjonsansvarlig:

Nestleder:

Informasjonsmedarbeidere:

Leder Fellestjenesten
Kommunalsjef
Björg Johansen
Unni Dahl-Thorstensen
Susanne Knoph
Anita Bertheussen
Rita Kristiansen

Hvor skal informasjonskontoret etableres?

Servicavdelingen på Målselv kommunehus

Informasjonstjenestens oppgaver:

1. Innhente opplysninger om situasjon og rapportere videre.
2. Informasjonsleder gir kriseledelsen opplysninger om hvilken oppfatning han har av informasjonsbehovet
3. Informerer egne ansatte etter oppdrag fra kriseledelsen
4. Gi informasjon til publikum/pårørende etter oppdrag fra kriseledelsen.
5. På oppdrag fra kriseledelsen skal informasjonstjenesten gi media informasjon om pressekonferanse (annonsering av pressekonferanser gir kriseledelsen arbeidsro), utlevere pressemeldinger fra kriseledelsen og henvise mediepersoner til oppholdsrom hvor de kan vente på mer informasjon.
6. Henvise pårørende til rette vedkommende/sted (kriseteam)
7. Henvise publikum til sted som er *avskjermet fra pressen*, hvor de kan vente på videre informasjon.
8. Føre logg

Tekniske hjelpemidler:

Telefoner:	Kommunedirektør ...480 44 904 Ordfører404 03 998 Leder fellestj.....900 33 777	Björg Johansen934 68 890 Unni Dahl-Thorstensen.452 82 533 Rita Kristiansen465 02154 Susanne Knoph.....454 22 240
Annet samband:	Videokonferanseutstyr Teams møter	
PC-er med e-post:	postmottak@malselv.kommune.no	
Kopimaskiner:	Ja	

Samlingssted for pårørende:
(avskjermet fra pressen)

Aktuelle media i kommunen:

Aviser:	Nye Troms77 83 79 00 Nordlys77 85 00 50 Troms Folkeblad..... 77 85 20 00
Nærradio:	NRK Troms77 66 12 00 Radio Bardufoss77 83 42 01 Mobil901 09 080
Andre:	

Media samles på Kantina på kommunehuset. Her vil også pressekonferansene foregå.

Andre måter å spre informasjon på:

- ⇒ Kommunens hjemmeside
- ⇒ Via postkasse
- ⇒ Via skolene, info til elevene
- ⇒ Infomøter i forsamlingslokale
- ⇒ Ved plakatoppslag, løpesedler
- ⇒ Ved å oppsøke husstander
- ⇒ NRK - distriktsradio

Kontaktperson ved Statsforvalterens
informasjonsenhet:

Statsforvalteren i Troms	
Samordning- og beredskapsstaben	
Telefon	77 64 20 70
Telefaks	77 64 20 79

3. ETABLERING AV STØTTEAPPARAT FOR INFORMASJON

Hendelse	En hendelse som ikke er ønskelig har skjedd, eller kan komme til å skje.
Konsekvenser	Det blir nødvendig med informasjonstiltak internt og eksternt, og etablering av publikumstelefoner.
Forberedelser	Detaljplan og fordeling arbeidsoppgaver for informasjonsberedskapen finnes i egen perm på serviceavdelingen. Her er også varslingslister over personell som skal ta seg av informasjonstjenesten, media og publikumstelefoner. Alle telefonene på serviceavdelingen blir disponert som publikumstelefoner. Egne lister med fordeling over hvilke nr. som er satt av til pårørende og presse finnes i samme perm. Opplæring og oppdatering av personell som skal bemanne informasjonskontoret foretas ved rullering av kriseplanen.
Tiltak	<p>Ansvar for informasjon:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Informasjonskontor for publikum, pårørende og medier aktiveres etter beslutning av kommunens kriseledelse. Ansvarlig for informasjonskontor sørger for etablering av kontoret.✓ Informasjonskontoret er ansvarlig for intern og ekstern informasjon etter oppdrag fra kriseledelsen.✓ Det er kun ordfører som uttaler seg til pressen. <p>Pressetjeneste: Etablere senter for mediepersonell på kommunehuset. Møterom i kantina på kommunehuset kan brukes som samlingssted for media og pressefolk. Informasjonskontoret koordinerer denne bruken.</p> <p>Publikumstjenesten: Etablere senter for publikumstelefoner. Telefonene på avdeling service brukes for inngående samtaler. Numrene for presse og pårørende gjøres tilgjengelig.</p>
Merknader:	

3.1 Detaljplan for etablering av støtteapparat for informasjon ved kriser

Informasjonskontor for publikum, pårørende og medier aktiveres etter beslutning av kommunal kriseledelse. Ansvarlig for informasjonskontor sørger for etablering av kontoret.

Etablering av informasjonskontoret skjer etter retningslinjer i Målselv kommunes kriseplan, pkt. 1.3, og handlingsplan pkt. 2.4.

Informasjonsleder er en del av kriseledelsen. Informasjonsleder skal etter ordre fra kriseledelsen, gi beskjed om hvilke opplysninger som skal gis til publikum/pårørende og har og ansvar for at annen informasjon ikke kommer ut. Informasjonsleder gir kriseledelsen opplysninger om hvilken oppfatning han/hun har av informasjonsbehovet.

Støtteapparat for informasjon

1. Ansvarlig for informasjonskontoret innkaller personell etter varslingsliste.
2. Serviceavdelingen brukes til arbeidsrom for pårørende telefoner.
3. Tilstøtende kontor brukes til arbeidsrom for informasjonstelefoner til presse/generell info.
4. Ekspedisjonen på serviceavdelingen bemannes for mottak av publikumshenvendelser. Ingen telefon bemannes her.
5. Arbeidsrommene for pårørende og presse utstyres med tavler hvor opplysninger som kan gis til presse og pårørende, samt evt. annen informasjon, blir fortløpende nedskrevet. Flippovertavle finnes på kommunedirektørens kontor og ordførerkontoret, samt videokonferanserommet.

3.2 Arbeidsfordeling /bemanningsplan for informasjonskontor ved kriser:

ROLLE	NAVN	OPPGAVE
Informasjonsleder	Ann-Eva Hanssen	Holde informasjonskontoret oppdatert i forhold til utvikling, samt oppdatere informasjonstavler for friggitt informasjon fortløpende. Sørge for etablering av informasjonskontoret, tlf.nr. 900 33 777
Info. medarbeider	Björg Johansen	Innkalle personell etter varslingsliste. Aktivere kriseberedskapsmodus på kommunens hjemmeside, samt holde disse oppdatert med hensyn til utvikling. Bemanne informasjonstelefon for presse/generell inf., tlf.nr. 934 68 890
Info. medarbeider	Susanne Knoph	Skaffe til veie alt nødvendig utstyr for info. kontor herunder skøyteledninger, flip-over tavle (fra kommunedirektørens kontor), white-board tavle,

		tusjer (fra sentralbord), skøyteledninger til k.sal. Bemanne ekspedisjonen, ta imot publikum og henvise presse til Møterom byggforvaltning og pårørende til Kantina på kommunehuset.
Info. medarbeider	Unni Dahl-Thorstensen	Bemanne informasjonstelefon for pårørende, tlf. nr. 77 83 77 00/452 82 533
Info. medarbeider	Rita Kristiansen	Bemanne informasjonstelefon for pårørende, tlf. nr. 77 83 77 00/ 465 02 154
Info. medarbeider	Mona Strøm Pedersen	Bemanne sentralbord, samt gi informasjon til presse og andre, tlf. nr 465 02 135
Øvrige personell kan tilkalles ved behov, jfr telefonliste		

Telefonliste

Vakt sentralbord/ informasjonstelefoner	Tlf Arbeid	Tlf Privat		
Servicekontoret/Informasjon	77837700			
Unni Dahl-Thorstensen	45282533	41684971		
Rita Kristiansen	46502154	90678236		
Karl Henning Aarøen	46502130	908 86950		
Mona Strøm Pedersen	46502135	45003094		
Randi Løvheim	46502153	41518080		
Britt Inger F. Kristiansen	46502159	95036079		

IT-Avdelingen	Tlf Arbeid	Tlf Privat		
Stein Erik Kristiansen	91145159	91145159		
Georg Kristoffersen	99228413	99228413		
Daniel Kristoffersen	90581904	90581904		

Det er utarbeidet detaljerte oppgavekort for hver enkelt medarbeider. **Pauser avtales innenfor gruppen.**

4. MEDIEHÅNDTERING - GENERELLE RÅD OG VEILEDNINGER

Generelt:

- ✓ Skaff deg gjerne kunnskap om og innsikt i medievirkeligheten, knytt kontakter til den.
- ✓ HUSK: det finnes ikke noe "off the record" i samtale med journalister.
- ✓ Møt media med en positiv holdning, de gjør sin jobb, vi gjør vår.
- ✓ Ta initiativ sjøl når du vet en "sak" er under oppseiling, ikke sitt og vent. Ikke dekk over "dårlige" nyheter, gå selv ut med dem før media finner dem.
Husk: en dårlig nyhet blir aldri så dårlig at ikke rykter gjør dem enda dårligere.
- ✓ Husk at du kan mer enn journalisten om "din" sak. Stol på deg selv.

A. Når media kontakter deg:

1. Noter journalistens navn og hvilken media vedkommende representerer.
2. Avklar i hvilken sammenheng samtalen/intervjuet skal brukes.
3. Spør om journalisten har snakket med andre i virksomheten om saken.
4. Presiser hva du selv kan uttale deg om, henvis evt. journalisten til den som kan gi svar eller gi beskjed om at du skal finne det ut. Følg opp saken slik at journalisten kommer i "trygge ender".
5. Gjør avtale om gjennomlesing/godkjenning av artikkel/intervju hvis dine opplysninger skal brukes som direkte eller indirekte sitat.
6. Be om å få komme tilbake innen 15-20 minutter.

Du kan også (hvis situasjonen og tiden tillater det):

- ✓ Tilby å sende journalisten et skriftlig svar på spørsmålene innen en frist dere blir enige om.
- ✓ Be om å få spørsmålene skriftlig, gjerne pr. telefaks.
- ✓ Tilby skriftlig informasjon eller et møte for å utdype emnet.
- ✓

B. Før samtalen/intervjuet:

1. Husk at media er ditt viktigste talerør for å nå fram med informasjon.
2. Tenk på hvilket hovedbudskap du vil ha fram (hva har skjedd og hva vil bli gjort).
3. Tenk på hva du kan uttale deg om.
4. Tenk på hvilke mottakere du skal snakke til.
5. Konferer med andre i organisasjonen om evt. uklarheter.

C. Når du kontakter media:

1. Legg punkt B. foran til grunn.
2. Lag en pressemelding som sendes samtidig på faks eller mail til alle media i "vårt" område (se nedenfor)
3. Hvis du inviterer til pressekonferanse, se kriseplanen.
4. Hvis det ikke er tid til å gå ut med pressemelding, ta kontakt med det media som hurtigst vil nå ut til folk.

D. Under samtalen/intervjuet:

1. Definer og legg vekt på hovedbudskapet.
2. Lytt til spørsmålene, omdefiner det hvis det bygger på feilopplysninger, gi korrekte og direkte svar. Få fram viktig informasjon selv om journalisten ikke spør ("bridging": svar på spørsmålet - lag ei bru - flett inn budskapet).
3. Snakk enkelt, tydelig og med overbevisning, unngå vanskelige ord.
4. Er det begått feil, innrøm det.
5. Snakk sant, lyv aldri.
6. Vær åpen, så langt det lar seg gjøre.
7. Vis medfølelse og ansvar (husk at mediene i først og fremst vinkler på følelser).
8. Skyld aldri på andre.
9. Hvis du ikke kan svare - si det og begrunn hvorfor. Vet du ikke, så si det. Spekulerer aldri.
10. Uttal deg aldri om årsak, skyld eller ansvar så lenge en krisesituasjon pågår.
11. Bruk aldri formuleringen "ingen kommentar".
12. Husk personvernet og evt. ditt ansvar som arbeidsgiver og ta hensyn til rammede og pårørende.
13. Vær saklig og høflig, ikke minst når du korrigerer feil.
14. Presiser at du gjerne vil at spørsmålene skal besvares på en samvittighetsfull måte.

E. Du skal på TV:

1. Gjør om mulig forhåndsavtale, se punktene foran.
2. Velg et opptakssted som du er fortrolig med. Gå gjerne ut av kontoret.
3. Finn ut det viktigste du vil ha sagt. Og sørg for å se det på en kortest mulig måte! Husk at 20 sekunder er mye på TV.
4. Kom ikke med lange resonnementer. Seerne husker som oftest bare de korte budskap.
5. Se på intervjueren, ikke inn i kamera. Hold blikkontakt.
6. Legg ellers punkt D. foran til grunn.

4.1 Noen tips om mediehåndtering pr telefon:

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

Du løfter av røret og....

1. Noterer journalistens navn og hvilke media vedkommende representerer.
2. Avklarer hva spørsmålene dreier seg om
3. Spør om journalisten har snakket med andre i virksomheten om saken
4. Presiserer hva du selv har kompetanse på
5. Gjør avtale om gjennomlesning/ godkjenning av artikkel/ intervju hvis dine opplysninger skal brukes som direkte eller indirekte sitat.

...ikke "mitt bord"

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

...usikker på svaret

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

...for komplisert

1. Be om å få spørsmålene skriftlig, gjerne pr. telefaks
2. Tilby skriftlig informasjon eller et møte for å utdype emnet.

...utålmodig eller arrogant

1. Svar alltid høflig og behersk deg selv. La ikke situasjonen eller journalisten stresser deg.

Du skal intervjues på TV

1. Gjør forhåndsavtale. Hvilke spørsmål? Mulighet for nytt opptak?
2. Velg et opptakssted som du er fortrolig med. Gå gjerne ut av kontoret.
3. 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 TV.
4. Kom ikke med lange resonnementer. Seerne husker som oftest bare korte budskap.
5. Se på intervjueren, ikke inn i kamera. Hold blikkontakt.
6. Unngå fremmedord, faguttrykk og tall. Bruk heller eks.

5. VEILEDNING OM PRESSEMELDING

En pressemelding er en enkel og billig måte å fortelle aviser, blader og kringkasting hva man vil ut med. Pressemeldingen skal sendes pr. telefaks og/ eller e-mail til samtlige media i området. En dags utsendelse i postgangen er nok til at saken blir "for gammel". Hvis saken ikke er en "nyhet", kan du sende den i posten, gjerne sammen med fotografier og lignende.

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 **innledning** på 2 -3 linjer som inneholder de aller viktigste momentene fra selve **budskapet** som skal inneholde:

- ✓ Hva har skjedd eller vil skje
- ✓ Hvem har gjort hva
- ✓ Hvordan
- ✓ Hvorfor
- ✓ Hvor og når?

Pressemeldinger må alltid inneholde navn og telefonnummer på til kontaktperson slik at journalisten kan få mer informasjon ved behov. (Se under - eksempel på pressemelding).

En pressemelding skal aldri være større enn 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.

Sjekk "dead-line", det er viktig at pressemelding kommer frem til redaksjonen i rett tid. Når man snakker om rett tid, varierer det litt fra hvilke media man snakker om. I avisredaksjoner er det en fordel at den kommer tidlig på dagen (mellom 07 - 09 om morgenen er gunstig). I typiske ferieperioder er det erfaringsmessig større sjanser for å få dekning av saken. Radio og TV har deadlines oftere enn aviser. Her har man både morgen og ettermiddagsskift som håndterer nyheter.

I krisesituasjoner vil medias interesse være lettere å fange enn i det daglige. Det er 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.

7. EKSEMPEL PÅ PRESSEMELDING

Målselv kommune

Pressemelding

STOR RASFARE I KOMMUNEN (stedet) – EVAKUERING IVERKSETTES

Det er varslet om stor rasfare i Målselv kommune og befolkningen i områdene XX og XX blir evakuert.

De siste dagers uvær og værmeldingen for kommende døgn gjør at det blir stor fare for at det kan gå snøskred i områdene XX og XX.

Målselv kommune har derfor, i samarbeid Lensmannen i Målselv, besluttet å iverksette evakuering i disse områdene. Beboerne i områdene er blitt varslet og de som trenger hjelp vil bli hentet av frivillige mannskaper fra XX Røde Kors Hjelpekorps eller Norsk Folkehjelp Sanitet XX.

De evakuerte vil bli innkvartert på XX gjestegård og XX omsorgssenter.

Det er opprettet døgnåpen telefonsvartjeneste på tlf. 77 83 77 00 som rammede, pårørende og befolkningen kan henvende seg til. Ellers vil kommunens hjemmeside <http://XX.kommune.no/> bli kontinuerlig oppdatert om utviklingen.

Med hilsen

Per Persen

informasjonsansvarlig

For nærmere opplysninger fra kriseledelsen til presse/media:

Kommunens hjemmeside <https://www.malselv.kommune.no> (77 83 77 00) fram til kl. 14.00 i dag.

Pressekonferanse i morgen kl. 10.00

Telefonsvartjenesten 77 83 77 00.

8. KRISEMODUS PÅ KOMMUNENS HJEMMESIDE

Det er utviklet egen krisemodus på kommunens hjemmeside. Siden for krisemodus vil ikke være tilgjengelig i normalsituasjonen, men når kriseledelsen har erklært krise vil kommunens nettsted bli presentert i krisemodus. Publikum, vil da bli møtt med en førsteside som opplyser om kriseberedskap i kommunen og informasjon om den aktuelle krisen. Informasjonen vil bli oppdatert fortløpende i forhold til utviklingen av krisen. I tillegg er det lagt inn en del fast informasjon om aktuelle informasjonstelefoner, oversikt over kriseledelsen i kommunen, kart over Målselv kommune og en del nyttige lenker.