



ARBOGA KOMMUN

# Kommunikationsplan vid kris

Antagen av kommunfullmäktige 13 juni 2002, § 82  
Reviderad av kommunfullmäktige 13 februari 2009, § 4  
Reviderad av kommunfullmäktige 25 oktober 2012, § 145  
Reviderad av kommunstyrelsen 2017-04-11, § 63



## Innehåll

<b>1</b>	<b>Kriskommunikation i Arboga kommun</b>	<b>5</b>
1.1	Syfte .....	5
1.1.1	Kriskommunikationsplanen ska efter aktivering .....	5
1.1.2	Kriskommunikationsplanen ska i vardagen .....	5
1.2	Mål med kriskommunikationen .....	6
1.3	Målgrupper .....	6
1.3.1	Medarbetare .....	6
1.3.2	Avgränsade grupper .....	6
1.4	Talespersoner .....	6
<b>2</b>	<b>Organisation och resurser</b>	<b>7</b>
2.1	Kriskommunikationschef .....	7
2.2	Redaktionsansvarig .....	8
2.3	Redaktion .....	8
2.4	Pressvärd .....	8
2.5	Upplysningscentral .....	9
2.6	Samverkan i länet .....	9
<b>3</b>	<b>Kanaler</b>	<b>10</b>
3.1	Externa .....	10
3.2	Interna .....	10
3.3	För samband och kommunikation med andra myndigheter .....	10
3.3.1	Informationsplatser .....	10
3.3.2	WIS - webbaserat informationssystem .....	11
3.3.3	Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) .....	11
<b>4</b>	<b>Utvärdering och övning</b>	<b>12</b>
4.1	Övning .....	12
	<b>Bild: Krishanteringsorganisationen</b>	<b>13</b>



## **1 Kriskommunikation i Arboga kommun**

### **1.1 Syfte**

Kommunens kommunikation ska i samband med en olycka, samhällsstörning eller extraordinär händelse ge korrekt information, snabbt och på ett så målgruppsanpassat sätt som möjligt.

Kriskommunikationsplanen, eller delar av den, kan också användas i alla slags situationer då delar av verksamheten, eller hela verksamheten, på något sätt är utsatt för hårt tryck eller av andra skäl behöver förstärkt och intensifierad kommunikation.

Kommunens kommunikation ska i samband med en olycka, samhällsstörning eller extraordinär händelse ge korrekt information, snabbt och på ett så målgruppsanpassat sätt som möjligt.

Kommunens information samordnas av kriskommunikationsgruppen. Räddningstjänstens information som berör kommuninvånarna samordnas med kommunens övriga information.

Kriskommunikationsplanen kompletterar Krishanteringsplanen i Arboga kommun och ska vara ett konkret stöd i kommunikationsarbetet.

Krishanteringsplanen ska ge vägledning och stöd för den övergripande krishanteringsorganisationen som består av krisledningsnämnd, inriktning- och samordningskontakt (ISK), krisledningsgrupp/ inriktning och samordningsfunktion (ISF), ISF stöd, krisstöd och informationsgrupp, se bild på s. 13.

Kommunens krisledning ansvarar för ledning och samordning av den kommunala informationen, extern som internt. I övrigt följs Arboga kommuns informationspolicy.

#### **1.1.1 Kriskommunikationsplanen ska efter aktivering**

- ge stöd till en gradvis nedtrappning, så att kommunen fortfarande är handlingskraftig om händelsen skulle blossa upp igen eller övergå i ett nytt skede
- ge stöd till utvärdering av kriskommunikationsarbetet, bland annat dokumentation av förlopp, insatser och erfarenheter.

#### **1.1.2 Kriskommunikationsplanen ska i vardagen**

- beskriva kriskommunikationens roll och funktion i kris
- ge stöd till kommunikativ riskhantering i händelser som kan leda till kris
- bidra till att höja medvetenheten om kriskommunikation och risk- och krishantering hos alla medarbetare.

### 1.2 Mål med kriskommunikationen

Kommunens information ska

- lämnas snabbt
- vara korrekt och entydig
- vara lättbegriplig, upprepas och följas upp
- vara målgruppsanpassad
- värna de drabbades integritet
- hänvisa till relevanta kanaler.

### 1.3 Målgrupper

- Drabbade
- Allmänhet
- Medarbetare
- Samverkande organisationer
- Media

#### 1.3.1 Medarbetare

Det är av största vikt att kommunens medarbetare får kontinuerlig information. Den interna informationen är avgörande för en effektiv kriskommunikation. Bristfällig eller motstridig intern information kan leda till försvagad krishantering och, i värsta fall, förtroendekris.

#### 1.3.2 Avgränsade grupper

Förutom allmän information som riktar sig till bredare grupper behöver vi ofta nå speciella grupper, med information som har betydelse enbart för dem. Det kan vara direkt inblandade, anhöriga, krispersonal eller förtroendevalda. De ska nås via riktade och särskilda kanaler och helst i det personliga mötet. Innehållet i denna specifika information ska samordnas med den generella informationen.

### 1.4 Talespersoner

Kommunchef, förvaltningschefer, förtroendevalda samt medarbetare med expertkunskaper inom aktuellt område, och andra nyckelpersoner ska kunna agera talesperson. Kriskommunikationschefen utser talespersoner i samråd med krisledningsgruppen eller berörd verksamhet. Kommunen ska eftersträva att talespersoner har fått utbildning i att möta media.

Detta innebär inte någon inskränkning av den grundlagsfästa meddelar- och yttrandefriheten som ger medarbetare möjlighet att uttala sin personliga åsikt i samtal med media.

## 2 Organisation och resurser

Kriskommunikationschefen ansvarar för ledning och samordning av kommunens interna och externa kriskommunikation. Kommunchefen beslutar om kriskommunikationsplanens organisation ska sättas igång. Kommunchef fattar även beslut om kriskommunikationsgruppen ska förstärkas med extra resurser utöver befintlig organisation.

Kriskommunikationschefen beslutar om delar av kriskommunikationsplanen ska aktiveras.

### De olika funktionerna är:

1. Kriskommunikationschef
2. Redaktionsansvarig
3. Redaktion
4. Pressvärd
5. Upplysningscentral

Krisinfonätverket i Västmanlands län har tagit fram olika rollkort. Rollkorten ska underlätta uppstarten av arbetet i kommunikationsfunktionen och tydliggöra och prioritera vad som är viktigt. Korten fungerar också som checklistor. I Arboga kommun kan en funktion ha en eller flera roller, beroende på krisens art.

### 2.1 Kriskommunikationschef

Kriskommunikationschef ingår i krisledningsgruppen och svarar för att:

- samordna och leda kommunikation- och informationsverksamheten
- Om ISF stödet är aktiverat så samverkar kommunikationschef och koordinator, och stödjer varandra i de delar som behövs, se bild på s. 13.
- analysera behovet av kommunikativa insatser
- redaktionsansvarig får den information denne behöver för att fullgöra sin uppgift
- redaktionen får den information de behöver för att fullgöra sina uppgifter
- upplysningscentralen får den information som gruppen behöver för att informera allmänheten
- växel blir informerad regelbundet
- media ges en god service och får information utifrån de uppgifter ledningsgruppen beslutat om

- i samråd med kommunchefen avgöra om ett presscenter ska inrättas
- att kriskommunikationsplanen vid kris hålls aktuell
- utvärdering sker efter avslutad händelse.

Kriskommunikationschefen utser kriskommunikationsorganisationen i samråd med berörd förvaltningschef. Vid en skarp händelse har kriskommunikationschefen rätt att ta i anspråk de resurser som behövs.

I övrigt ansvarar kriskommunikationschef för att kommunen finns representerad i länets krisinformationsgrupp, samordnarträffar och utbildningar för de olika funktionerna samt att larmlistor för kriskommunikationsgruppens hålls uppdaterad.

Kriskommunikationschef ansvarar också för att kommunens kommunikationsplan vid krisledning hålls aktuell. Enklare revidering kan göras utan att planen på nytt måste antas av kommunfullmäktige.

### **2.2 Redaktionsansvarig**

**Redaktionsansvarig ansvarar bland annat för att**

- fördela och samordna redaktionens arbete
- återkoppla kontinuerligt om aktuell situation och insatser till kriskommunikationschef.

### **2.3 Redaktion**

**Redaktionen svarar bland annat för att**

- producera och publicera information i kommunens olika kanaler
- omvärldsbevaka
- regelbundet informera upplysningscentral och växel
- dokumentera kommunens kommunikationsinsatser och beslut som rör kommunikationsområdet.

Redaktionsansvarig och redaktion lokaliseras i anslutning till krisledningsgrupp.

### **2.4 Pressvärd**

**Pressvärderna ansvarar bland annat för att**

- ordna lokaler och eventuell utrustning för presskonferenser och presscenter
- förmedla medias önskemål, exempelvis om intervjuer, till kriskommunikationschef.

Pressfunktionen lokaliseras på adekvat ställe utefter krisens art och geografi.



## **2.5 Upplysningscentral**

Huvuduppgiften för upplysningscentralen är att informera allmänheten via telefon. Direktnummer till upplysningscentralen är 0589-874 80.

### **Upplysningscentralen ska**

- besvara frågor från allmänheten via telefon
- hänvisa samtal från anhöriga om saknade, skadade och omkomna till sjukvård och polis
- ta emot, och helst skriftligt, vidarebefordra upplysningar från allmänheten till kriskommunikationschefen.

## **2.6 Samverkan i länet**

För att minska sårbarheten och säkerställa en fungerande kriskommunikation kan kommunikationskompetens lånas in från Kungsör, Köping och VMKF.

Planerad samverkan finns även upprättad inom Västmanland genom U-Sam, där Länsstyrelsen, Länets kommuner och Räddningstjänstförbund, Polismyndigheten, Region Västmanland, SOS Alarm, Sveriges Radio Västmanland och Försvarsmakten ingår. En viktig uppgift är att förmedla enstämig information till allmänhet och media via det krisinformatörsnätverk som är kopplat till U-sam.

Krisinformatörsnätverket kan aktiveras när någon av deltagarna i nätverket upplever ett behov av samordnad kommunikation om en händelse eller behöver råd och stöd inför eller under en händelse.

### **3 Kanaler**

#### **3.1 Externa**

- Kommunens webbplats [www.arboga.se](http://www.arboga.se)
- Kommunens officiella Facebooksida
- Pressinformation till media
- Sveriges radio P4 Västmanland
- Upplysningscentral, upprättas efter beslut av kommunchef och kommunikationschef
- Informationsblad, flygblad, dörrknackning, etcetera.
- Informationsplatser
- För information på andra språk anlitas Västmanlands Tolkservice. Utanför tjänstetid kan tolkhjälp begäras via SOS Alarm.
- Livesändningar på webben
- TV-skärmar i centrala Arboga
- Krisinformation.se
- 11313
- VMA

#### **3.2 Interna**

- Intranät
- Möten
- E-post
- Telefon

#### **3.3 För samband och kommunikation med andra myndigheter**

- Telefon
- E-post
- WIS
- Rakel - i situationer när telefon eller datakommunikation inte fungerar

##### **3.3.1 Informationsplatser**

Vid behov sprids information genom särskilda informationsplatser.

- Arboga kommuns informationsplatser är:
- Rådhusets entrédörr, (Smedjegatan 5)
- Stadsbiblioteket (Kapellgatan 19)
- Turistbyrån på Arboga station (Centrumleden 6)

Om även Medåker och Götlunda berörs av händelsen upprättas informationsplatser vid Medåkers skola samt vid Götlunda skola.

Kommunen kan utse fler informationsplatser beroende på händelse.

### 3.3.2 WIS – webbaserat informationssystem

WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem framtaget för att underlätta informationsindelning mellan aktörerna i det svenska kris-hanteringssystemet före, under och efter en kris. WIS tillhandahålls av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Med WIS kan aktörerna dela ledningsinformation med varandra för att snabbt få en samlad lägesbild vid en kris.

Arboga kommuns informationsfunktioner och krisledningsgrupp ska ha tillgång till WIS.

### 3.3.3 Viktigt meddelande till allmänheten (VMA)

Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) är ett hjälpmedel för att varna och informera allmänheten i samband med olyckor och risker för olyckor. Kommuner har behörighet att sända informationsmeddelande vid extraordinära händelser.

Kommunchef bedömer behovet att begära sändning av viktigt meddelande till allmänheten. Kontakt tas med SOS Alarm för sändning av meddelandet.

Meddelandet bör innehålla kort och saklig information om

- vad som hänt eller kan hända
- vad som utgör det akuta hotet mot liv, hälsa, egendom och miljö
- anvisningar om vad människor ska göra för att skydda sig
- vad allmänheten kan göra för att eventuellt underlätta räddningsarbetet.

## **4 Utvärdering och övning**

Efter en händelse där, delar av, eller alla informationsfunktioner har varit verksam ska arbetet utvärderas och granskas. Kriskommunikationschef tar initiativ och ansvarar för att utvärderingen kommer till stånd.

### **Exempel på utvärderingsaktiviteter:**

- insamling av material
- intervjuer av egen personal och samverkande
- analys av genomfört arbete och eventuellt föreslå förbättringar

Genomföra beslutade ändringar i planer, åtgärdslistor m.m.

### **4.1 Övning**

Informationsfunktionerna ska övas och utbildas varje mandatperiod. Kriskommunikationschef ansvarar för att utbildning och övning genomförs. En planering för utbildning och övning inom krishantering ska finnas för varje mandatperiod med översyn inför varje nytt kalenderår.

### Bild: Krishanteringsorganisationen

