



ARBOGA KOMMUN

# Kommunikationsplan vid kris

Antagen av kommunfullmäktige 13 juni 2002, § 82  
Senast reviderad av kommunstyrelsen 2020-01-14 § 15



## Innehåll

<b>1</b>	<b>Kriskommunikation i Arboga kommun</b> .....	<b>3</b>
1.1	Syfte.....	3
1.2	Mål med kriskommunikationen .....	4
<b>2</b>	<b>Organisation och resurser</b> .....	<b>5</b>
2.1	Kriskommunikationschef.....	5
2.2	Redaktionsansvarig.....	6
2.3	Kriskommunikationsgrupp .....	6
2.4	Upplyningscentral .....	6
2.5	Talespersoner .....	6
2.6	Samverkan i länet.....	7
<b>3</b>	<b>Målgrupper och kommunikationskanaler</b> .....	<b>8</b>
3.1	Målgrupper .....	8
3.2	Kommunikationskanaler .....	8
3.3	Interna kommunikationskanaler.....	8
3.4	Externa kommunikationskanaler.....	8
3.4.1	Informationsplatser .....	9
3.4.2	Viktigt meddelande till allmänheten, VMA.....	9
3.5	Samordnad information och kommunikation med andra aktörer .....	9
3.5.1	WIS .....	10
3.5.2	Rakel.....	10
<b>4</b>	<b>Utvärdering och övning</b> .....	<b>11</b>
4.1	Övning.....	11
<b>5</b>	<b>Revidering</b> .....	<b>12</b>



## **1 Kriskommunikation i Arboga kommun**

### **1.1 Syfte**

Arboga kommuns kriskommunikationsplan beskriver hur kommunikationsarbetet ska organiseras och bedrivas vid en samhällsstörning, höjd beredskap eller vid en extraordinär händelse. Kommunikationen ska vara snabb, proaktiv, korrekt, tydlig, öppen och målgruppsanpassad.

Kriskommunikationsplanen, eller delar av den, kan också användas i andra situationer då delar av verksamheten, eller hela verksamheten efterfrågar kriskommunikationsstöd.

Kriskommunikationsplanen kompletterar krishanteringsplanen i Arboga kommun och den ska vara ett konkret stöd i kommunikationsarbetet. Krishanteringsplanen är en vägledning och ett stöd för den övergripande krisledningsorganisationen, se bild 1.

Kommunens krisledningsgrupp, i vilken kriskommunikationschefen ingår, ansvarar för ledning och samordning av kommunens kommunikation, internt som externt. I övrigt följs Arboga kommuns informationspolicy. När en händelse berör fler samhällsaktörer, till exempel andra kommuner, samordnas kommunens information med involverade aktörer.

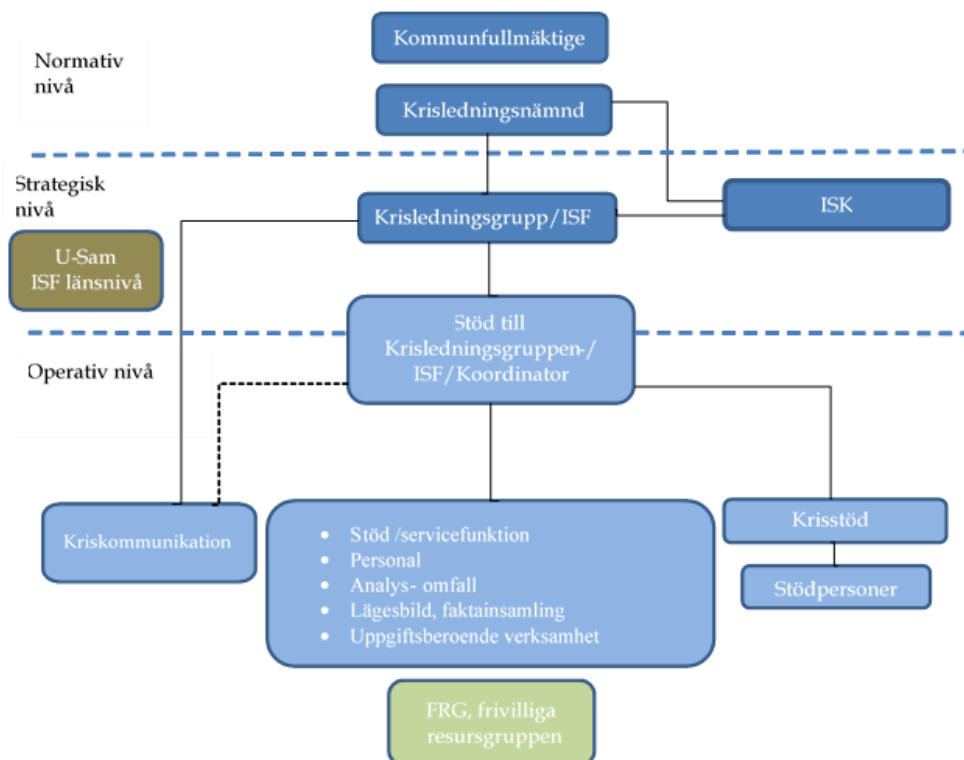


Bild 1: Arboga kommuns krisledningsorganisation.

## 1.2 Mål med kriskommunikationen

Arboga kommuns kriskommunikation ska:

- vara snabb och proaktiv
- vara korrekt och tydlig
- vara öppen
- vara målgruppsanpassad
- vara i klarspråk, upprepas och följas upp
- värna de drabbades integritet
- hänvisa till relevanta kommunikationskanaler



## 2 Organisation och resurser

Kommundirektören beslutar när kriskommunikationsorganisationen ska aktiveras. Kommundirektören fattar även beslut om gruppen ska förstärkas med extra resurser. Om enskilda verksamheter i kommunen är i behov av kriskommunikationsstöd ansvarar förvaltningschef eller vd för respektive bolag att samråda med och kalla in delar av eller hela kriskommunikationsorganisationen.

Kriskommunikationsorganisationen består av:

1. kriskommunikationschef
2. redaktionsansvarig
3. kriskommunikationsgrupp

### 2.1 Kriskommunikationschef

Kriskommunikationschefen ingår i kommunens krisledningsgrupp och har där en strategisk roll i kommunikationsarbetet.

Kriskommunikationschefen ansvarar bland annat för att:

- samordna kommunens kriskommunikationsarbete
- analysera behov av kommunikativa insatser och planera åtgärder
- leda kriskommunikationsorganisationens arbete
- bedöma behov av samverkan med andra aktörer i kommunikationsarbetet
- om krisledningsgruppen är aktiverad samverkar kriskommunikationschef och koordinator, se bild 1
- kriskommunikationsplanen följs

Kriskommunikationschefen, i samråd med berörda förvaltningschefer och vd:ar för de kommunala bolagen utser de medarbetare som ska ingå i kriskommunikationsgruppen. Vid en skarp händelse har kriskommunikationschefen rätt att ta i anspråk dessa resurser.

Kriskommunikationschefen ansvarar också för att:

- kommunen finns representerad i länets kriskommunikationsnätverk
- samordna utbildningar och övningar för kriskommunikationsgruppen
- utvärdering sker efter avslutad händelse



## 2.2 Redaktionsansvarig

Redaktionsansvarig ansvarar bland annat för att:

- samordna och fördela arbetet i kriskommunikationsgruppen
- kontinuerligt återkoppla till kriskommunikationschefen om aktuell situation, genomförda insatser samt uppkomna kommunikationsbehov
- samordna och hantera kontakt med media samt arrangera presskonferenser

## 2.3 Kriskommunikationsgrupp

Kriskommunikationsgruppen ansvarar bland annat för att:

- producera och publicera information i kommunens olika kommunikationskanaler
- omvärldsbevakning
- regelbundet informera växeln och upplysningscentralen
- föra tillbaka uppkomna frågor och ämnen i sociala medier eller i omvärldsbevakningen till redaktionssansvarig
- dokumentera kommunens kommunikationsinsatser

Det finns framtagna rollkort som ska underlätta uppstarten av arbetet i kriskommunikationsgruppen och tydliggöra ansvar och prioritera vad som är viktigt. Detta material används i kriskommunikationsgruppens arbete.

En funktion i kriskommunikationsgruppen kan ha en eller flera roller beroende på krisens art och resurser.

## 2.4 Upplysningscentral

Upplysningscentralen är en resurs som vid behov aktiveras av krisledningsgruppen. Huvuduppgiften för upplysningscentralen är att informera allmänheten via telefon. Telefonnumret till upplysningscentralen är 0589-874 80.

## 2.5 Talespersoner

Kommundirektör, förvaltningschefer, vd:ar, förtroendevalda samt medarbetare med expertkunskaper inom aktuellt område och andra nyckelpersoner ska kunna agera talesperson.

Kriskommunikationschefen i samråd med krisledningsgruppen eller berörd verksamhet utser talesperson för den aktuella händelsen.



Kommunen ska eftersträva att talespersoner har fått utbildning i att möta media.

Medarbetare har rätt att som privatperson uttala sig utifrån den grundlagsfästa meddelarfriheten och yttrandefriheten.

## **2.6 Samverkan i länet**

För att minska sårbarheten och säkerställa en fungerande kriskommunikation kan kommunikationskompetens lånas in från Kungsör och Köpings kommuner samt från Västra Mälardalens kommunalförbund, VMKF.

Planerad samverkan finns även upprättad i Västmanland genom U-Sam, samverkan i U-län (Västmanlands län). Inom U-Sam finns ett kriskommunikationsnätverk som kan aktiveras när någon av deltagarna i nätverket upplever ett behov av samordnad kommunikation eller behöver råd och stöd inför eller under en händelse.

I U-Sam ingår följande aktörer:

- Länsstyrelsen Västmanlands län
- Länets kommuner och Räddningstjänstförbund
- Polismyndigheten
- Region Västmanland
- SOS Alarm
- Sveriges Radio P4 Västmanland
- Försvarmakten



### **3 Målgrupper och kommunikationskanaler**

#### **3.1 Målgrupper**

Att identifiera målgrupperna som berörs av händelsen och deras kommunikationsbehov är ytterst viktigt för att lyckas med kriskommunikationshanteringen. Kommunikationsinsatserna ska alltid målgruppsanpassas för att kriskommunikationen ska ge önskvärd effekt.

Viktiga målgrupper kan vara:

- medarbetare
- drabbade och närstående
- allmänheten
- media
- samverkande organisationer

#### **3.2 Kommunikationskanaler**

För en effektiv kommunikation ska kanalerna utgå från de identifierade målgrupperna. Val av kommunikationskanaler ska därför alltid anpassas utifrån mottagarnas behov och den aktuella krisen.

#### **3.3 Interna kommunikationskanaler**

Det är av största vikt att kommunens medarbetare och chefer kontinuerligt får information. Den interna informationen är avgörande för en effektiv kriskommunikation. Bristfällig eller motstridig intern information kan leda till en försvagad krishantering.

Interna kommunikationskanaler kan vara:

- intranät
- möten
- e-post
- telefon
- affischer

#### **3.4 Externa kommunikationskanaler**

För en effektiv kommunikation ska i första hand kommunens befintliga utarbetade externa kanaler användas. Arboga kommuns webbplats, [arboga.se](http://arboga.se), är den primära kommunikationskanalen. Det





är en väl använd kanal som ger möjlighet att snabbt komma ut med information.

Andra externa kommunikationskanaler kan vara:

- kommunens växel
- kommunens sociala medier
- media
- informationsblad
- krisinformation.se
- upplysningscentral (se punkt 2,4)
- informationsplatser
- Viktigt meddelande till allmänheten, VMA

#### 3.4.1 Informationsplatser

I Arboga kommun finns förutbestämda informationsplatser som kan aktiveras vid händelse av en kris eller samhällsstörning.

Arboga kommuns informationsplatser är:

- Rådhusets entré, Smedjegatan 5
- Stadsbiblioteket, Kapellgatan 19
- Arboga Turistbyrå, Centrumleden 6, Arboga station

Om även Medåker och Götlunda berörs av händelsen kan informationsplatser upprättas vid Medåkers skola samt vid Götlunda skola. Kommunen kan också utse fler informationsplatser beroende på händelse.

#### 3.4.2 Viktigt meddelande till allmänheten, VMA

För att så snabbt som möjligt få ut information och varningar till allmänheten i allvarliga situationer finns möjlighet att sända ett VMA. Ett VMA sänds alltid i radio och tv. Varningen kan också skickas ut som sms till människor som befinner sig i ett visst område. Vid vissa tillfällen kan också systemet för utomhuslarm ("Hesa Fredrik") användas.

### 3.5 Samordnad information och kommunikation med andra aktörer

När en kris involverar flera samhällsaktörer samverkar kommunen i kommunikationsarbetet. Dels för att samordna informationen till målgrupperna och dels för att dela information med de involverade aktörerna.



Viktiga kommunikationskanaler kan vara:

- möten
- telefon
- e-post
- WIS
- Rakel

### 3.5.1 WIS

WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem framtaget för att underlätta informationsdelning mellan aktörer före, under och efter en kris. Alla inblandade ska enkelt och effektivt kunna skapa sig en helhetsbild av läget, en samlad lägesbild, genom att aktivt dela information.

### 3.5.2 Rakel

Rakel är ett digitalt radiokommunikationssystem som används av aktörer med samhällsviktig verksamhet. Det är ett system för en trygg och säker kommunikation och har hög tillgänglighet.



## **4 Utvärdering och övning**

Efter en händelse där delar av eller hela kriskommunikationsorganisationen har varit verksam ska arbetet utvärderas. Kriskommunikationschefen tar initiativ och ansvarar för att utvärderingen genomförs.

### **4.1 Övning**

Kriskommunikationschefen, i samverkan med beredskapssamordnare, ansvarar för att utbildning och övning genomförs med kommunens kriskommunikationsgrupp. En planering för utbildning och övning inom krishantering ska finnas för varje mandatperiod med översyn varje nytt kalenderår.



## **5 Revidering**

Kriskommunikationsplanen ska revideras varje mandatperiod. Uppdatering görs av kriskommunikationsansvarig i samverkan med beredskapssamordnare. Enklare revidering kan göras utan att planen på nytt måste antas av kommunfullmäktige.