



ARBOGA KOMMUN

# Kriskommunikationsplan

Antagen av kommunfullmäktige 13 juni 2002, § 82  
Senast reviderad av kommunstyrelsen XX



## Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Syfte och mål med kriskommunikation .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Organisation och resurser .....</b>	<b>5</b>
3.1	Kriskommunikationsorganisationen .....	5
3.2	Kriskommunikationsansvarig .....	6
3.3	Kriskommunikatör .....	7
3.4	Kriskommunikationsgruppen .....	7
3.5	Upplyningscentral .....	8
3.6	Talespersoner .....	8
3.7	Samverkan i länet .....	9
<b>4</b>	<b>Målgrupper och kommunikationskanaler .....</b>	<b>10</b>
4.1	Målgrupper .....	10
4.2	Kommunikationskanaler .....	10
4.3	Interna kommunikationskanaler .....	10
4.4	Externa kommunikationskanaler .....	10
4.4.1	Informationsplatser .....	11
4.4.2	Viktigt meddelande till allmänheten, VMA .....	11
4.5	Samordnad information och kommunikation med andra aktörer .....	12
4.5.1	WIS .....	12
4.5.2	Rakel .....	12
<b>5</b>	<b>Utvärdering och övning .....</b>	<b>13</b>
5.1	Övning .....	13
<b>6</b>	<b>Revidering .....</b>	<b>14</b>



## 1 Inledning

Arboga kommuns kriskommunikationsplan beskriver hur kommunikationsarbetet ska organiseras och bedrivas vid en kris, höjd beredskap eller extraordinär händelse.

Planen ska fungera som ett konkret stöd i kommunikationsarbetet och kan användas i sin helhet eller i valda delar, allt utifrån händelsens omfattning samt behov av kommunikationsresurser.

Kriskommunikationsplanen gäller för hela kommunen, vilket omfattar alla förvaltningar och de helägda kommunala bolagen Arboga Kommunalteknik AB och Arboga Vatten och Avlopp AB. Den är styrande för hur kommunen kommunicerar i händelse av kris, oavsett var i organisationen krisen uppstår. Precis som i övrigt kommunikationsarbete i Arboga kommun följer kommunikationsansvaret det egna verksamhetsansvaret, även i händelse av kris.

Vidare är kriskommunikationsplanen ett komplement till Arboga kommuns krishanteringsplan, som är den övergripande planen som styr kommunens krisarbete vid en allvarlig händelse. I övrigt följs Arboga kommuns informationspolicy.



## 2 Syfte och mål med kriskommunikation

Kriskommunikationen är en viktig del av Arboga kommuns krishantering och ska bidra till det övergripande krisledningsarbetet.

Målet är att kriskommunikationen ska bidra till att begränsa krisens konsekvenser för medborgarna, kommunens medarbetare och verksamheter samt på samhället i stort. Kommunikationen syftar också till att förhindra ryktesspridning och ge berörda så goda förutsättningar som möjligt att fatta bästa möjliga egna beslut.

Arboga kommuns kriskommunikations ska kännetecknas av att vara:

- snabb, proaktiv och återkommande
- saklig, korrekt och samordnad
- öppen och transparent
- målgruppsanpassad
- tillgänglig och tydlig
- empatisk och värna om de drabbades integritet

När en kris berör flera samhällsaktörer, till exempel andra kommuner, samordnas kriskommunikationen med involverade aktörer.

En god kriskommunikation kan bidra till att stärka förtroendet för hur Arboga kommun hanterar den uppkomna allvarliga händelsen.

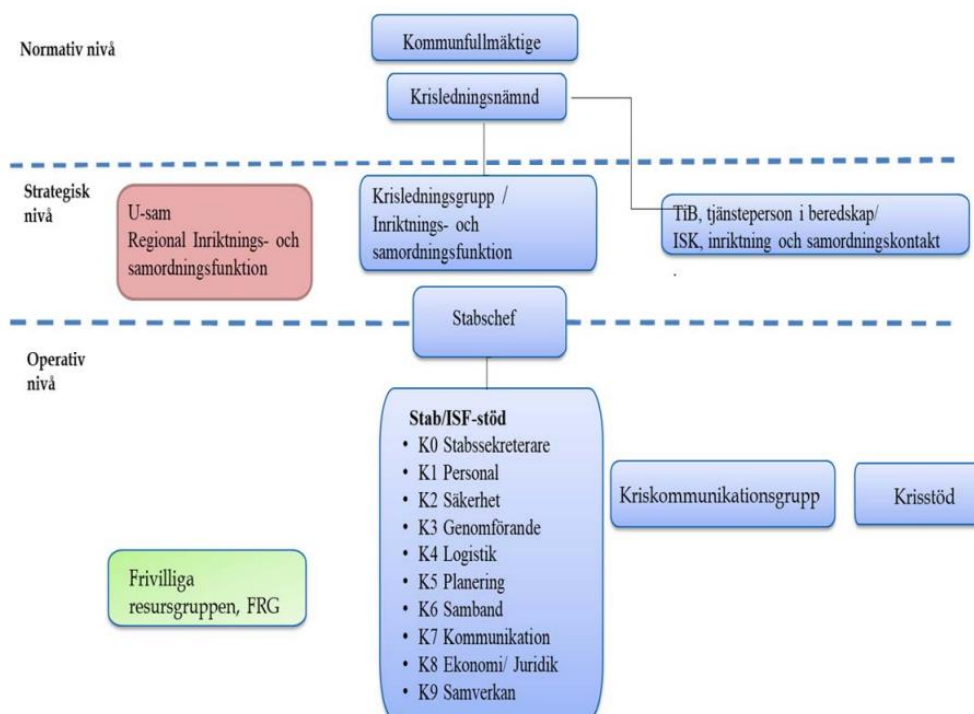


### 3 Organisation och resurser

#### 3.1 Kriskommunikationsorganisationen

Kriskommunikationsorganisationen är en del av kommunens krisledningsorganisation, se figur 1.

Kommunikationsfunktionen ingår i staben och har ansvar för samordning av intern och extern kommunikation. Vid behov kan kriskommunikationsgruppen aktiveras för att förstärka kommunikationsfunktionen.



Figur 1. Bild över kommunens ledningsorganisation.

Det är kommundirektören, tjänsteperson i beredskap (TIB), den person som har ledningsansvaret i staben eller administrativ chef som kan besluta när kriskommunikationsorganisationen ska aktiveras.



Om enskilda verksamheter i kommunen är i behov av kriskommunikationsstöd vid en händelse där krisledningsorganisationen inte har aktiverats kan även förvaltningschef eller vd kalla in delar eller hela kriskommunikationsorganisationen. Detta gäller under kontorstid. Kommundirektör eller administrativ chef samt TIB ska informeras i samband med detta.

Utanför kontorstid kan endast kommundirektören, TIB, den person som har ledningsansvaret i staben eller administrativ chef aktivera kriskommunikationsorganisationen.

I kriskommunikationsorganisationen ingår följande funktioner:

- kriskommunikationsansvarig
- kriskommunikatör
- kriskommunikationsgrupp

Kommunens kommunikationsstrateg/kommunikatör kan ha flera av ovanstående roller, beroende på hur stor del av kriskommunikationsorganisationen som aktiveras och krisens omfattning.

### **3.2 Kriskommunikationsansvarig**

Kriskommunikationsansvarig ingår i krisledningsorganisationen stab och ansvarar bland annat för att:

- målen för kriskommunikationen uppnås
- leda kriskommunikationsorganisationen och samordna kriskommunikationsarbetet
- analysera behov av kommunikativa insatser och planera åtgärder
- utforma och samordna budskap i samråd med staben
- säkra att talesperson utses
- säkerställa att svar på inkomna frågor från kommunens kommunikationskanaler eller från media besvaras
- bedöma behov av samverkan med andra aktörer i kriskommunikationsarbetet
- återrapportera till staben

Kriskommunikationsansvarig, i samråd med berörda förvaltningschefer och vd:ar, utser de medarbetare som ska ingå i



kriskommunikationsgruppen. Vid en skarp händelse har kriskommunikationsansvarig rätt att ta i anspråk dessa resurser.

Kriskommunikationsansvarig ansvarar också för att:

- kommunen finns representerad i länets kriskommunikationsnätverk
- samordna utbildningar och övningar för kriskommunikationsgruppen
- delta i utvärderingsarbetet av avslutad händelse

### **3.3 Kriskommunikatör**

Kriskommunikatören är den kriskommunikationsansvariges förlängda arm och ansvarar bland annat för att:

- samordna och fördela arbetet i kriskommunikationsgruppen
- producera olika former av informationsmaterial utifrån stabens beslutade kommunikationsuppdrag
- samordna och hantera kontakt med media samt arrangera presskonferenser
- återkoppla till kriskommunikationsansvarig om aktuell situation, genomförda insatser, uppkomna kommunikationsbehov eller inkomna frågor

### **3.4 Kriskommunikationsgruppen**

Kriskommunikationsgruppen är ett operativt kommunikationsstöd och gruppens arbete leds av kriskommunikatören.

Kriskommunikationsgruppens uppgifter är bland annat att:

- producera olika former av informationsmaterial utifrån uppdrag från kriskommunikatören
- publicera information i kommunens olika kommunikationskanaler i samråd med kriskommunikatören
- omvärldsbevaka
- regelbundet informera växeln och eventuellt upplysningscentral
- föra tillbaka inkomna frågor från kommunens kommunikationskanaler eller från omvärldsbevakningen till kriskommunikatören
- 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.

Kommundirektören kan fatta beslut att gruppen ska förstärkas med extra resurser.

### **3.5 Upplysningscentral och lavinmeddelande**

En kris kan medföra en hård belastning på Arboga kommuns växel. För att tillfälligt avlasta växeln kan funktionerna lavinmeddelande och upplysningscentral aktiveras. Funktionerna kan aktiveras av tjänsteperson i beredskap, den som har ledningsansvaret i staben eller kommundirektören.

Ett lavinmeddelande är en funktion som innebär att den som ringer till Arboga kommuns växel först möts av ett förinspelat meddelande som ger aktuell information om händelsen samt en hänvisning om var allmänheten kan få mer information, exempelvis på kommunens webbplats. Efter uppläst meddelande kopplas personen automatiskt till växeln.

Upplysningscentralen är en funktion som innebär att kommunen aktiverar ett särskilt telefonnummer dit allmänheten kan ringa in och ställa frågor och få information. Upplysningscentralen bemannas av medarbetare som utses för den specifika händelsen. När upplysningscentralen inte är aktiverad är telefonnumret vilande.

### **3.6 Talespersoner**

Kommundirektör, förvaltningschef, vd, stabschef, medarbetare med expertkunskaper inom aktuellt område eller andra nyckelpersoner kan agera talesperson.

Kriskommunikationsansvarig tillsammans staben eller berörd verksamhet utser talesperson för den aktuella händelsen.

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

Medarbetare har alltid rätt att som privatperson uttala sig i media utifrån den grundlagsfästa meddelar- och yttrandefriheten.





### 3.7 Samverkan i länet

För att minska sårbarheten och säkerställa en fungerande kriskommunikation kan kommunikationskompetens lånas in från Kungsör och Köpings kommuner samt it-kompetens 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
- Region Västmanland
- Räddningstjänsten
- Polisen
- SOS Alarm
- Sveriges Radio P4 Västmanland
- Försvarsmakten
- Trafikverket
- Svenska kyrkan



## **4 Målgrupper och kommunikationskanaler**

### **4.1 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

### **4.2 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.

### **4.3 Interna kommunikationskanaler**

Det är av största vikt att kommunens medarbetare 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

### **4.4 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.



Externa kommunikationskanaler kan vara:

- Arboga.se
- kommunens sociala medier
- kommunens växel
- media
- informationsblad/affischer
- kommunens digitala tv-skärmar
- Unikum (skolans kommunikationsplattform)
- Västra Mälardalens VA:s sms-tjänst
- informationsmöten
- informationsplatser
- upplysningscentral (se punkt 2,4)
- krisinformation.se
- Viktigt meddelande till allmänheten, VMA

#### 4.4.1 Informationsplatser

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

Arboga kommuns informationsplatser är:

- Rådhusets entré, Smedjegatan 5
- Arboga stadsbibliotek, Kapellgatan 19
- Näringslivs- och turismenheten, Centrumleden 6, Arboga resecentrum

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.

#### 4.4.2 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.



#### **4.5 Samordnad information och kommunikation med andra aktörer**

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

Viktiga kommunikationskanaler kan vara:

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

##### **4.5.1 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.

##### **4.5.2 Rakel**

Rakel är ett nationellt kommunikationssystem som används av många aktörer med samhällsviktig verksamhet. Det är ett system för en trygg och säker kommunikation och har hög tillgänglighet. Rakel klarar även långa elavbrott och är därför en viktig kommunikationskanal när exempelvis telefonin ligger nere.



## **5 Utvärdering och övning**

När hela eller delar av kommunens krisorganisation har varit aktiverade ska arbetet utvärderas med syftet att vidareutveckla krisorganisationen. Det är kommundirektören tillsammans med beredskapssamordnaren som tar initiativet och ansvarar för att denna utvärdering genomförs. Kriskommunikationsansvarig bistår i utvärderingen gällande kriskommunikationsarbetet.

### **5.1 Övning**

Kriskommunikationsansvarig, i samverkan med beredskapssamordnare, ansvarar för att utbildning och övning genomförs för kommunens kriskommunikationsgrupp.



## 6 Revidering

Kriskommunikationsplanen ska revideras vid varje mandatperiod. Revideringen genomförs av kriskommunikationsansvarig i samarbete med kommundirektören och beredskapssamordnare. Mindre justeringar kan göras utan att planen behöver godkännas på nytt av kommunstyrelsen.