



Datum  
2017-02-21

**Stadskansliet**  
Sofie Åström, Kommunikationsstrateg

KÖPINGS KOMMUN Stadskansliet	
2017-02-24	
Dnr KS 2017/169	Diarienum 014

## Revidering av kommunikationsplan vid kris

Kriskommunikationsplanen kompletterar Krishanteringsplanen i Köpings kommun och ska vara ett konkret stöd i kommunikationsarbetet. Planen, 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.

Kommunikationsplanen ersätter Informationsplan vid kris antagen av kommunstyrelsen § 101, 2012-08-30.

### Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslås besluta

att anta Kommunikationsplan vid kris som ersätter tidigare antagen informationsplan.

David Schanzer-Larsen  
tf kommunchef

Sofie Åström  
kommunikationsstrateg

### Kommunikationsenheten

Postadress  
Köpings kommun  
731 85 Köping

Besöksadress  
Rådhuset  
Stora Torget

Telefon  
0221-250 00

Fax  
0221-253 29

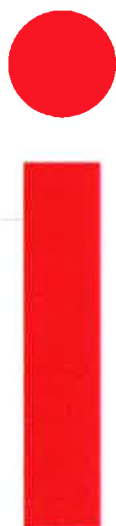
Webbplats och e-post  
www.koping.se  
stadskansliet@koping.se

Bankgiro  
991-1215

Org. nr  
212000-2114



# Kommunikationsplan vid kris





## Innehåll

<b>1</b>	<b>Kriskommunikation i Köpings kommun</b>	<b>3</b>
1.1	Mål med kriskommunikationen.....	4
1.2	Målgrupper .....	4
	Medarbetare .....	4
	Avgränsade grupper.....	4
1.3	Talespersoner.....	4
<b>2</b>	<b>Organisation och resurser</b>	<b>5</b>
2.1	Kriskommunikationschef.....	5
2.2	Redaktionsansvarig.....	6
2.3	Redaktion.....	6
2.4	Pressvärd.....	6
2.5	Upplysningscentral .....	7
2.6	Samverkan i länet .....	7
<b>3</b>	<b>Kanaler</b>	<b>8</b>
3.1	Externa.....	8
3.2	Interna.....	8
3.3	För samband och kommunikation med andra myndigheter.....	8
	Informationsplatser .....	8
	WIS – webbaserat informationssystem.....	8
	Viktigt meddelande till allmänheten (VMA).....	9
<b>4</b>	<b>Utvärdering och övning</b>	<b>10</b>
4.1	Övning.....	10
	<b>Bild: Krishanteringsorganisationen</b>	<b>11</b>

## **1 Kriskommunikation i Köpings kommun**

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

Kriskommunikationsplanen kompletterar Krishanteringsplanen i Köpings 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 Köpings kommuns informationspolicy.

### **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.

### **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.
-



## 1.1 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.

## 1.2 Målgrupper

- Drabbade
- Allmänhet
- Medarbetare
- Samverkande organisationer
- Media

### 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.

### 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 politiker. 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.

## 1.3 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. Vi 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

Krisinforätverket 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 Köpings 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
  - växeln 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.
-



Datum  
2017-02-21

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

I övrigt ansvarar kriskommunikationschef för att kommunen finns representerad i länets krisinformationsgrupp, samordnarträffar och utbildningar för de olika funktionerna samt att larmlista till personer i kriskommunikationsfunktionen 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**

### **Pressvärden 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.



Datum  
2017-02-21

## 2.5 Upplyningscentral

Huvuduppgiften för upplyningscentralen är att informera allmänheten via telefon. Direktnummer till upplyningscentralen är 0221-258 80. Till direktnumret kopplas berörda anknytningar i ett gruppnummer.

### Upplyningscentralen 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, Arboga 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. I bilagan beskrivs rutinen för när och hur nätverket aktiveras.





### 3 Kanaler

#### 3.1 Externa

- Kommunens webbplats [www.koping.se](http://www.koping.se)
- Kommunens officiella Facebook-sida
- 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
- Krisinformation.se
- 11313
- VMA

#### 3.2 Interna

- Intranät
- Möten
- E-post
- Telefon

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

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

#### Informationsplatser

Vid behov sprids information genom särskilda informationsplatser.

#### WIS – webbaserat informationssystem

WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem framtaget för att underlätta informationsindelning mellan aktörerna i det svenska krishanteringssystemet 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.



Datum  
2017-02-21

Köpings kommuns informationsfunktioner och krisledningsgrupp ska ha tillgång till WIS.

#### 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.



Datum  
2017-02-21

## 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, övningar med mera.

### 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

