

# Kommunikationsplan vid kris och höjd beredskap



**KÖPINGS  
KOMMUN**



© Köpings kommun

Antagen av:

[Klicka här och skriv nämnd, datum och §]

Rapporten finns även att läsa och ladda ner på [www.koping.se](http://www.koping.se).

## Innehåll

<b>Kriskommunikation i Köpings kommun</b>	<b>4</b>
Syfte	4
Mål med kriskommunikationen	5
<b>Organisation och resurser</b>	<b>6</b>
Talespersoner	6
Kriskommunikationschef	6
Redaktionsansvarig	7
Redaktion	7
Pressvärd	7
Upplysningscentral	7
Samverkan i länet	8
<b>Målgrupper och kommunikationskanaler</b>	<b>9</b>
Målgrupper	9
Externa kommunikationskanaler	9
Interna kommunikationskanaler	9
För samverkan och kommunikation med andra myndigheter	10
<b>Utvärdering och övning</b>	<b>11</b>
Övning	11
<b>Bilaga 1 – Rutin för aktivering av Upplysningscentral KAK</b>	<b>12</b>
<b>Bilaga 2 - Rutiner, checklistor och rollkort</b>	<b>13</b>
<b>Bilaga 3 – Mall för utvärdering</b>	<b>21</b>
<b>Bilaga 4 - Mall för kommunikationsplan</b>	<b>23</b>
<b>Bilaga 5 - Budskapsplattform</b>	<b>24</b>

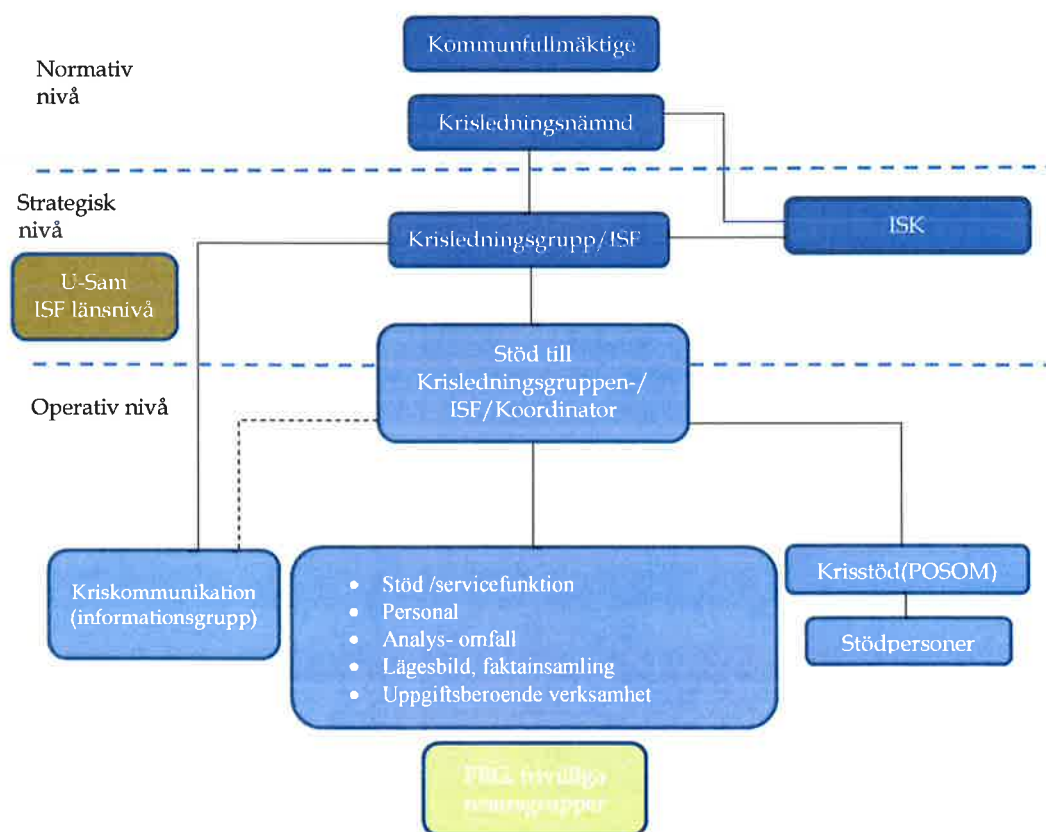
## Kriskommunikation i Köpings kommun

### Syfte

Kommunens kommunikation ska i samband med en olycka, samhällsstörning, vid höjd beredskap eller en 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 efterfrågar kriskommunikationsstöd.

Kommunens kommunikation samordnas av kriskommunikationsgruppen. Övriga aktörers (till exempel räddningstjänsten) kommunikation som berör kommuninvånarna samordnas med kommunens övriga kommunikation.

Kriskommunikationsplanen kompletterar Krishanteringsplanen i Köpings kommun och ska vara ett konkret stöd i kommunikationsarbetet. Krishanteringsplanen ska ge vägledning och stöd för den övergripande krishanteringsorganisationen. Se figur 1 nedan. Kommunens krisledning ansvarar för ledning och samordning av den kommunala informationen, externt som internt. I övrigt följs Köpings kommuns kommunikationspolicy.



Figur 1: Kommunens krishanteringsorganisation

## Mål med kriskommunikationen

### Kommunens information ska

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

Kriskommunikationsplanen ska uppdateras varje mandatperiod. Uppdatering görs av kriskommunikationsansvariga i samarbete med beredskapssamordnare. Enklare revidering kan göras utan att planen på nytt måste antas av kommunfullmäktige.

## Organisation och resurser

Kommunchefen beslutar när kriskommunikationsgruppen ska sättas igång. Kommunchefen fattar även beslut om gruppen ska förstärkas med extra resurser.

Kriskommunikationschefen ansvarar för ledning och samordning av kommunens kriskommunikation.

### 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.

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

### Kriskommunikationsgruppen består av:

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

### Kriskommunikationschef

Kriskommunikationschefen ingår i krisledningsgrupp/ISF och svarar för att:

- samordna och leda kommunens kriskommunikation
- om krisledningsgrupp/ISF är aktiverad samverkar kriskommunikationschef och koordinator, och stödjer varandra i de delar som behövs, se figur 1
- analysera behovet av kommunikativa insatser
- redaktionsansvarig och redaktionen får den information de behöver
- media ges en god service och får information utifrån de uppgifter krisledningsgruppen beslutat om
- i samråd med kommunchefen avgöra om ett presscenter ska inrättas
- att kriskommunikationsplanen efterföljs
- utvärdering sker efter avslutad händelse.

Kriskommunikationschefen utser kriskommunikationsgruppen i samråd med berörda förvaltningschefer. Vid en skarp händelse har kriskommunikationschefen rätt att ta i anspråk de resurser som behövs för kriskommunikation.

Kriskommunikationschefen ansvarar också för att

- kommunen finns representerad i länets kriskommunikationsnätverk
- samordna träffar och utbildningar
- uppdatera larmlistan för kriskommunikationsgruppen.

## Redaktionsansvarig

**Redaktionsansvarig ansvarar bland annat för att**

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

## Redaktion

**Redaktionen ansvarar bland annat för att**

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

Redaktionsansvarig och redaktion lokaliseras i anslutning till krisledningsgruppen.

## Pressvärd

**Pressvärden ansvarar bland annat för att**

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

Pressfunktionen lokaliseras på annan plats än krisledningsgruppen för att inte störa deras arbete.

## Upplysningscentral

Huvuduppgiften för upplysningscentralen är att informera allmänheten via telefon. Direktnummer till upplysningscentralen är 0221-258 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.

Se bilaga 1 för instruktioner om hur upplysningscentralen aktiveras.

### Samverkan i länet

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

Planerad samverkan finns även upprättad inom Västmanland genom U-Sam. 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.

I U-Sam ingår dessa organisationer:

- Länsstyrelsen
- Länets kommuner och Räddningstjänstförbund
- Polismyndigheten
- Region Västmanland
- SOS Alarm
- Sveriges Radio Västmanland
- Försvarsmakten

Kriskommunikationsnätverket i Västmanlands län har tagit fram rutiner, checklistor och rollkort (se bilaga 2) som ska underlätta uppstarten av arbetet i kriskommunikationsgruppen och tydliggöra och prioritera vad som är viktigt. En funktion kan ha en eller flera roller, beroende på krisens art.



## Målgrupper och kommunikationskanaler

### Målgrupper

Identifiera vilka målgrupper som ska nås och anpassa kommunikationskanaler utifrån dessa. Viktiga målgrupper kan vara:

- Drabbade
- Medarbetare
- Förtroendevalda
- Allmänhet
- Samverkande organisationer
- Media

### Externa kommunikationskanaler

Ordinarie:

- Kommunens webbplats
- Kommunens officiella Facebooksida
- Pressinformation till media

Övriga:

Kanal	Kort förklaring	När användas	Av vem
Informationsplatser	<p>Köpings kommuns informationsplatser är:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mötesplats Tunadal</li> <li>• Folkets park (Kulturskolan)</li> <li>• Skogsbynsskolans matsal</li> <li>• Kolsva bibliotek</li> <li>• Kommunhuset i Munktorp</li> </ul> <p>Kommunen kan utse fler informationsplatser beroende på händelse.</p>	Vid behov	Kommunikatör

I övrigt kan informationsblad/dörrknackning etcetera användas.

För information på andra språk anlitas Västmanlands Tolkservice (021-13 13 00). Utanför tjänstetid kan tolkhjälp begäras via SOS Alarm.

### Interna kommunikationskanaler

- Intranät
- Möten
- E-post
- Telefon/SMS
- Anslagstavlor på arbetsplatser

## Övrigt:

Kanal	Kort förklaring	När användas	Av vem
Budskapsplattform	Stöd för att kommunikatörer ska få rätt information från händelsen. Se bilaga 5 för instruktioner.	För att ta fram kommunikationsbudskap och information om händelsen.	Kommunikatörer

## För samverkan och kommunikation med andra myndigheter

## Ordinarie:

- Telefon
- E-post
- Skype

## Övriga:

Kanal	Kort förklaring	När användas	Av vem
WIS	WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem framtaget för att underlätta informationsindelning mellan aktörerna i det svenska kris-hanteringssystemet före, under och efter en kris.	Vid samverkan kring lägesbild. T.ex. U-sam/KAK	Kommunikatörer
Rakel	System för radiokommunikation	Ev. vid samverkan kring lägesbild. T.ex. U-sam/KAK	Kommunikatör/ Rakelansvarig/ Beredskapssamordnare
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.
Upplysningscentral	Se bilaga 1	Vid behov, mest troligt vid större särskild händelse.	Upprättas av kriskommunikationsgrupp efter beslut från kommunchef
11313	Informationsnumret 113 13 bygger på samverkan med kommunerna som förser oss med information att föra vidare till allmänheten.	För informationsspridning	Kommunikatör
Sveriges Radio P4 Västmanland	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Officiell informationskanal vid särskilda händelser och kris.</li> </ul>	För informationsspridning	Kommunikatör
Krisinformation.se	Webbverktyget Mina sidor underlättar för myndigheter att gemensamt ta fram Frågor och svar för allmänheten. I Mina sidor kan kommunikatörer på myndigheter själva lägga in sin organisations frågor och svar och läsa andras.	För omvärldsbevakning/samarbete kring gemensam informationsspridning.	Kommunikatör

## Utvärdering och övning

Efter en händelse där delar av eller hela kriskommunikationsgruppen har varit verksam ska arbetet utvärderas. Kriskommunikationschefen tar initiativ och ansvarar för att utvärderingen genomförs. I bilaga 3 finns en mall för utvärdering.

### Övning

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

## Bilaga 1 – Rutin för aktivering av Upplysningscentral KAK

**OBS! Detta dokument är endast för kriskommunikationsgrupperna internt. Kriskommunikationsgruppen tar beslut om att aktivera upplysningscentralen.**

Nummer till Upplysningscentralen:

- Köping 0221-25880
- Arboga 0589-87480
- Kungsör 0227-600110

Upplysningscentralen aktiveras genom att ringa:

- Helpdesk vardagar 7.30-16.30, 0221-670020
- IT-beredskapen övrig tid, 0221-670049
- **Kriskommunikationsgruppen kontaktar växeln och meddelar att upplysningscentralen är aktiverad**

**Innan du aktiverar upplysningscentralen ska du:**

1. Veta vilka anknytningar i kommunen som ska kopplas in? (vilka personer ska svara på inkommande samtal?)
2. Om anknytningen har en fast telefon eller integrerad mobil

Vad behöver du som ska besvara samtal känna till?

1. **Tänk på att markera dig som upptagen genom att registrera aktivitet enligt bilden nedan.** Detta för att endast samtal riktade till Upplysningscentralen ska komma fram.
  - Ditt mobilnummer kommer fortfarande att vara igång.
  - Samtal till upplysningscentralen kommer att ringa igenom dina hänvisningar.

### Ny aktivitet

Kod  Från datum Tid  Till datum Tid

Återkommer tid  180613  0915  180614  1015

Information  Visa info endast för telefonist

Upplysningscentralen

Vidarekoppla till

Telefonist   Återgå automaböskt

[Välj kontaktprofiler](#)

PowerBI

Mina Aktiviteter

[Återkommande aktiviteter](#)

Status	Kod	Från	Till	Vidarekopplad till	Information
	Återkommer tid	2018-06-13 09:15	2018-06-14 10:15	Telefonist	Upplysningscentral /NW Office <input type="text"/>

2. När en anknytning ska kopplas bort från upplysningscentralen måste detta meddelas Helpdesk/IT-beredskapen. Vid skiftbyte ringer ersättaren och meddelar vem som ska kopplas bort respektive in. Glöm inte att ta bort din registrerade aktivitet (bild ovan).

**Kriskommunikationsavdelning tar beslut om att stänga Upplysningscentralen – detta görs genom att kontakta Helpdesk/ IT-beredskapen**

## **Bilaga 2 - Rutiner, checklistor och rollkort**

















### Bilaga 3 – Mall för utvärdering

Händelse:

Datum; tid & plats för utvärdering:

Ansvarig för utvärderingen:

Deltagare i utvärdering:

Omfattas utvärderingen av sekretess, JA eller NEJ:

Om JA på föregående fråga, kopplat till vilken lag:

Vad gjordes bra?	Finns rutiner eller liknande för detta, JA eller NEJ?	För in i åtgärdsplan, JA eller NEJ

Vad behöver utvecklas?	Finns rutiner eller liknande för detta, JA eller NEJ?	För in i åtgärdsplan, JA eller NEJ

## ÅTGÄRDSPLAN

Åtgärd	Vem är ansvarig	När ska det vara klart	Vid kostnader för åtgärd, hur finansieras detta	Efter genomförd åtgärd, finns det styrdokument som behöver uppdateras, vilka i så fall	Berörs andra verksamheter av åtgärden, vilka i så fall och finns behov av samverkan	Genomfört, JA eller NEJ

Underskrift av ansvarig chef:

Underskrift av ansvarig för utvärderingen:

## Bilaga 4 - Mall för kommunikationsplan

Med hjälp av kommunikationsplanen kan kommunikationsarbetet struktureras. Vid en krissituation kan arbetet med att ta fram en kommunikationsplan ta för lång tid, därför går det också bra att endast använda delar av kommunikationsplanen.

Kommunikationsplanen finns att ladda ner från intranätet som PowerPoint. Service och stöd i arbetet → Kommunicera på jobbet → Planera din kommunikation

Innehåll:

1. Aktörer och ansvar (namn, roll och kontaktvägar)
2. Varför kommunicera? (bakgrund och syfte)
3. Mål med kommunikationen (kunskapsmål, attitydmål, beteendemål)
4. Målgrupper (varför målgrupp, att ta hänsyn till)
5. Budskap (för kunskapsmål, attitydmål, beteendemål)
6. Obekväma frågor
7. Kommunikationskanaler (målgrupper vi når, hur använda)
8. Aktivitetsplan (budskap, kanal, målgrupp, ansvarig, när)
9. Budget (aktivitet, kostnad)
10. Utvärdering (aktivitet, resultat, effekt)

## Bilaga 5 - Budskapsplattform

Budskapsplattformen är ett verktyg för verksamheterna att sammanställa information kring en händelse eller ett beslut som kan tänkas skapa intresse från medier eller oro bland medarbetare.

Genom att använda budskapsplattformen kan vi lättare skapa samstämmighet i organisationen och minska risken för rykten och spekulationer. Budskapsplattformen kan också användas som underlag när vi ska ta fram pressmeddelanden.

Budskapsplattformen består av fem frågor och genom att svara på dem skapar du ett underlag som sedan ska skickas till din förvaltningschef samt din kommunikatör/kommunens kommunikationsenhet. Med hjälp av innehållet i budskapsplattformen kan kommunikatören sedan skapa olika typer av informationsmaterial.

De fem frågorna är:

- Vad har hänt?
  - Varför har det hänt (t.ex. varför har vi tagit det här beslutet)?
  - Vad kan vi anta att det leder till?
- Vad har vi gjort?
- Vad planerar vi att göra (på kort sikt, på lång sikt)
- Vilket är vårt huvudbudskap?
- Vem/vilka är kontaktpersoner?