

# STYRDOKUMENT I BOTKYRKA KOMMUN

## Tekniska förvaltningens krisledningsplan



## Innehåll

<b>Krisledningsplan för tekniska förvaltningen.....</b>	<b>1</b>
Inledning .....	1
Syfte .....	1
Vad innebär begreppet kris och krisberedskap.....	1
Tekniska förvaltningens krisnivåer .....	2
Extraordinär händelse.....	3
Larmning av krisledningsstab eller krisledningsnämnd.....	3
Kommunikation vid extra ordinära händelser.....	4
Kommunens geografiska områdesansvar .....	4
Sammanfattningsvis innebär det geografiska områdesansvaret att kommunen ska: .....	4
Krishantering på tekniska förvaltningen .....	4
Organisering.....	5
Tekniska förvaltningens krisledningsorganisation/-bemanning....	5
Arbets- och ansvarsfördelning i krisledningsgruppen .....	6
Uthållighet och förstärkning .....	8
Kriskommunikation .....	8
Avslut av förvaltningens krisledningsgrupp.....	9
Utvärdering .....	9
Utbildning och övning .....	10
Uthållighet och förstärkning .....	10

**Dokumentet ersätter:** interim krisledningsplan

**Dokumentansvarig är:** administrativ chef

**För revidering av dokumentet ansvarar:** administrativ chef

**För uppföljning av dokumentet ansvarar:** administrativ chef

**Relaterade dokument:**

## Krisledningsplan för tekniska förvaltningen

### Inledning

En kris kan orsakas av många olika typer av händelser och går inte alltid att förutse. Grunden för tekniska förvaltningens krisledning består därför i flexibilitet och proaktivitet. En kris innebär ofta en form av anpassad organisation. Detta dokument beskriver hur tekniska förvaltningen organiserar, leder, samordnar, samverkar och kommunicerar vid en kris eller vid hot om kris.

Krisledningsplanen fastställs av tekniska nämnden. Förvaltningschefen ansvarar för att den granskas årligen och revideras vid behov. Mindre revideringar av planen och justeringar av bilagor fastställs av förvaltningschefen tillika chef för krisledningen. Aktuell plan finns alltid tillgänglig på Botwebb samt på papper.

Tekniska förvaltningen ska varje år göra en analys av vilka allvarliga händelser som kan inträffa och hur dessa händelser kan påverka den egna verksamheten. Resultatet värderas och sammanställas i en risk och sårbarhetsanalys som sedan ska utgöra en kontinuitetsplan där hoten och riskerna graderas (1-5 eller från rött till grönt). En ansvarig person ska pekas ut för varje hot och risk, och en ”plan B” presenteras som beskriver hur vi gör för att hotet och risken inte ska inträffa och hur vi hanterar händelsen om det ändå inträffar.

Tekniska förvaltningens krisledningsplan ska också förhålla sig till och följa Botkyrka kommuns övergripande krishanteringsprogram.

### Syfte

Syftet med förvaltningens krisledningsplan är att klargöra förvaltningens organisation och uppgifter vid en kris eller extra ordinär händelse. Planen förtydligar också ansvarsförhållanden inom tekniska förvaltningen och att vi samarbetar med andra aktörer samt hur vi ska kommunicera vid en kris eller vid hot om kris.

### Vad innebär begreppet kris och krisberedskap

Med begreppet kris avser vi en händelse som drabbar många människor och stora delar av vår verksamhet, och som kräver snabba och samordnade insatser för att hantera och lindra händelsens skadeverkningar.

Med krisberedskap menas förmågan att hantera konsekvenserna av en händelse, men också förebyggande åtgärder som krävs för att förhindra att en kris uppstår eller för att begränsa skadeverkningarna. Begreppet omfattar också uppföljning och återföring av erfarenheter efter en kris. Krishantering står för den mer omedelbara hanteringen av en händelse eller störning som inträffat.

Som krishanterare bör man ha inställningen att människors uppfattning av krisen är viktig, oavsett hur överensstämmande den är med verkligheten. Det är nämligen människors bild av krisen som kommer att prägla deras uppfattning om och förtroende för samhället och aktörerna. Krisledningen måste därför alltid veta hur bilden av krisen ser ut.

**Tekniska förvaltningens krisledningsgrupp ska därför ha god förmåga att:**

- samverka med och leda samverkan med andra aktörer
- samordna information (snabbt kunna inhämta, bearbeta, analysera samt sprida korrekt och tillförlitlig information)
- ge en korrekt och samordnad information till allmänhet och media
- sammanställa, kontinuerligt följa upp och kommunicera en lägesbild till berörda aktörer
- sammanställa och delge lägesrapporter till eventuellt berörda myndigheter
- upprätthålla samband med berörda aktörer

**Tekniska förvaltningens krisnivåer**

**Nivå 1**

**Kris som berörd förvaltning kan hantera själv** – Inträffad händelse där förvaltningen hanterar händelsen inom den egna organisationen.

**Nivå 2**

**Störning** – Inträffad händelse där förvaltningen hanterar händelsen, med stöd av delar av den centrala krisledningen och andra experter.

**Nivå 3**

**Allvarlig händelse** – Inträffad händelse som kräver stöd från andra förvaltningar och hela den centrala krisledningen, som bland annat prioriterar resurser.

**Nivå 4**

**Extraordinär händelse** – Inträffad händelse där stöd krävs från många förvaltningar, aktörer (offentliga, privata och frivilliga) på regional eller nationell nivå. Händelsen kan kräva att kommunens krisledningsnämnd måste sammanträda och fatta övergripande beslut.

**Nivå 5**

**Extra kritisk händelse med POSOM inkopplat**

Kris liknande extraordinär händelse men där POSOM-gruppen behöver kopplas in. Det kan gälla vid till exempel dödsfall eller när personer skadats fysiskt eller psykiskt.

Med POSOM menas psykologiskt och socialt omhändertagande av oskadade och deras anhöriga. Socialjouren har ett kommunövergripande uppdrag att svara, dygnet runt, för de akuta POSOM-insatserna. POSOM larmas via SOS Alarm. POSOM ersätter inte verksamhetens planering för krisberedskap och förberedelser för psykosociala stödinsatser. POSOM insatser riktar sig till allmänheten vid olika typer av olyckor. De har alltså ett externt uppdrag, och inte internt. När en olycka inträffar på någon av våra arbetsplatser, med medarbetare som både vittne och drabbade så ska det psykiska och sociala omhändertagandet skötas av ett av Botkyrka kommun upphandlat företag.

### **Extraordinär händelse**

Begreppet ”extraordinär händelse” kommer från Lagen om extraordinära händelser, LEH (2006:544) och används nationellt av olika myndigheter och innebär: ”Med Extraordinär händelse avses i denna lag en sådan händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av en kommun eller ett lands-ting.”

Viktiga samhällsfunktioner för en kommun handlar främst om dricksvattenförsörjning, avloppshantering, elförsörjning, renhållning, väghållning med mera.

Om en extraordinär händelse inträffar gäller kommunens övergripande krishanteringsprogram och den centrala krisledningsorganisationen tar över arbetet och är då överordnad förvaltningens krisledningsarbete.

En krisledningsnämnd (ledamöter och ersättare från kommunstyrelsen) finns inrättad av kommunfullmäktige. Nämnden får besluta om hela eller delar av verksamheten från övriga nämnder. Det är ordföranden i krisledningsnämnden eller, då denne har förhinder, vice ordföranden som bedömer när **en extraordinär händelse** enligt lag (SFS 2006:544) medför att nämnden ska träda i funktion.

### **Larmning av krisledningsstab eller krisledningsnämnd**

Den som vid en extraordinär händelse eller annan krissituation behöver larma kommunens krisledningsstab använder sig av de kontaktvägar som finns i kommunledningsförvaltningens ”Interim krisledningsplan 2016”. Primär larmmottagare i kommunen är tjänstgörande kommundirektör. Om kommundirektören inte kan nå söks kontakt enligt ordningsföljden i larmlistan.

Kommundirektören, eller den som kommundirektören utser, kontaktar krisledningsnämndens ordförande, som beslutar om:

- det inträffade ska klassas som en extraordinär händelse,
- om krisledningsnämnden ska kallas in eller
- om det finns behov av annan samordning mellan nämnder och styrelser i Botkyrka kommun

Aktuella larmlistor med kontaktuppgifter till krisledningsnämnd och krisledningsstab samt för respektive nämnd och förvaltning ska finnas tillgängliga både digitalt och på papper. Dessa listor ska uppdateras kontinuerligt och en utsedd person på kommunledningsförvaltningen ska vara ansvarig för uppdateringen.

Listor ska finnas hos:

- Ordinarie och ersättare i krisledningsnämnd
- Samtliga som ingår i centrala krisledningsstaben
- Kommunens Kontaktcenter

### **Kommunikation vid extra ordinära händelser**

Kommunikation är av central betydelse vid extraordinära händelser. Det är därför viktigt att kontakter med allmänhet och med media organiseras centralt och sköts av kommunikationsansvarig vid krisledningsstaben eller av denne utsedda personer.

### **Kommunens geografiska områdesansvar**

Områdesansvaret innebär inte att kommunen tar över andra aktörers ansvarsområden. Däremot bygger det på att aktörerna av egen vilja medverkar till en samordning av krishanteringen i det geografiska området. Aktörer i det här fallet kan vara externa företag eller andra verksamheter.

### **Sammanfattningsvis innebär det geografiska områdesansvaret att kommunen ska:**

- upprätta en samlad analys av sådana risker och sådan sårbarhet i kommunens geografiska område som kan leda till en extraordinär händelse och göra denna analys känd för berörda aktörer
- regelbundet sammankalla representanter för de lokala krisaktörerna
- verka för att de lokala krisaktörernas förberedelser för hanteringen av en extraordinär händelse samordnas
- verka för att informationen till allmänheten vid en extraordinär händelse samordnas
- kunna lämna en samlad information till länsstyrelsen om läget i kommunen i fråga om risker och sårbarhet och om de lokala krisaktörernas förberedelse för hanteringen av en extra ordinär händelse
- kunna ge länsstyrelsen en samlad rapport om läget i kommunen vid en extraordinär händelse och om de lokala krisaktörernas vidtagna och planerade åtgärder med anledning av händelsen.

### **Krishantering på tekniska förvaltningen**

Tekniska förvaltningens krisledningsplan utgår från förvaltningens ordinarie organisationsstruktur och beslutsvägar. Syftet med det är att säkerställa kompetens och underlätta omställningen från ordinarie verksamhet till krishantering.

Aktivering av krisledningsgruppen sker i första hand av krisledningschefen och i andra hand av stabschefen. En larmlista ska finnas upprättad och larm ska gå ut via sms och/eller via mejl. På larmlistan ska även privata nummer finnas angivna.

Krisledningsgruppen rapporterar kontinuerligt till ledningsgruppen och till nämnd.

Vid krisläge nivå ett bedöms verksamheternas krisledningsgrupper själva kunna klara av störningen. De kallar vid behov in de resurser de behöver, som till exempel HR eller kommunikation.

Förvaltningens krisledningsgrupp aktiveras vid krisläge nivå två till fyra beroende på krisens karaktär. När förvaltningens krisledningsgrupp är aktiverad är den överordnad alla andra krisledningsgrupper på verksamhetsnivå.

## **Organisering**

### **Krisläge nivå 1**

Varje enhet bedöms kunna hantera krisen inom ramen för sin egen krisledningsorganisation. Det innebär att enheten själv tar hand om händelsen. Enheten kan vid behov begära in resurser från central förvaltning som till exempel HR eller kommunikation. Förvaltningens krisledningsorganisation aktiveras inte i krisläge nivå 1.

Ett exempel på ”Krisläge nivå 1 – Störning” inbrott i verksamheten, skadegörelse, vattenläcka.

### **Krisläge nivå 2 – till 4**

Krisledningsgruppen sammankallas och blir då överordnad verksamheternas krisledningsgrupp. Allt krisledningsarbete sköts från central förvaltning i samarbete med verksamheterna och övriga berörda. Det kan till exempel vara andra förvaltningar, räddningstjänst, POSOM eller polis. Vid krisläge 4- *Extra ordinär händelse* kan även tekniska nämnden behöva sammanträda och fatta övergripande beslut.

## **Tekniska förvaltningens krisledningsorganisation/-bemanning**

Krisledningschef	förvaltningschef, ersättare chef städservice
Stabschef	administrativ chef, ersättare ekonomi-controller
Kommunikatör	kommunikationsansvarig, ersättare webb-kommunikatör
Loggförare	va-chef, ersättare utses av krisledningschef vid behov
Analysfunktion	chef teknik och logistik, ersättare enhetschef transportcentralen
Planeringsfunktion	fastighetschef, ersättare driftchef

Administrativ funktion      va-chef, ersättare utses av krisledningschef vid behov

## **Arbets- och ansvarsfördelning i krisledningsgruppen**

### **Krisledningschefen**

- sammankallar krisledningsgruppen
- leder arbetet i krisledningsgruppen
- utser talespersoner
- ansvarar för krisledningsgruppens underhåll och säkerhet
- ansvarar för kontakter med andra myndigheter
- ansvarar för kontakter med nämndens ordförande och andra politiker
- ansvarar för kontakter med kommundirektören
- har rätt att ta i anspråk personal ur förvaltningsorganisationen för tjänstgöring i krisledningsgruppen
- bedömer behovet av avlösning i den egna funktionen
- kan adjungera representanter från externa samverkanspartner
- beslutar tillsammans med stabschefen när krisledningsgruppens arbete är slutfört och krisen är över

### **Stabschef**

- leder och samordnar det operativa arbetet i krisledningsrummet
- kontrollerar att order blir genomförda och dokumenterade
- dokumenterar alla beslut i beslutsloggen
- håller krisledningschefen uppdaterad om händelseutvecklingen
- gör löpande prognos över konsekvenserna och hur läget kan förändras
- har rätt att ta i anspråk personal ur förvaltningsorganisationen för tjänstgöring i krisledningsgruppen
- ansvarar för att samverkan sker med andra aktörer, till exempel, andra förvaltningar och säkerhetschefen
- beslutar tillsammans med krisledningschefen när krisledningsgruppens arbete är slutfört och krisen är över
- ansvarar för utvärdering av krisledningsarbetet när krisen är över

### **Kommunikatör**

- bedömer olika målgruppers behov av information och ger rekommendationer
- ger service till media och stöd till talespersoner
- omvärldsbevakar och analyserar bilden av krisen i media
- tar fram budskap utifrån krisens förlopp
- ansvarar för information på webb och i sociala medier
- ser till att kommunikationschef, kontaktcenter, reception och medborgarkontor har information



- bedömer behov av tryckt information eller information på andra språk
- uppdaterar larmlistor
- informerar om när krisen är avslutad
- bedömer behovet av förstärkning eller avlösning av den egna funktionen

### **Loggförare**

- dokumenterar och loggför händelser
- ser till att samtliga funktioner i krisledningsgruppen har tillgång till händeseloggen (loggen kan med fördel visas med dator och kanon så att samtliga kan följa vad som loggas)
- sammanställer material
- upprättar checklistor (vad ska göras)
- samlar in all dokumentation som upprättats under hela krisledningsarbetet och diarieför detta efter avslut av förvaltningens krisledning
- bedömer behovet av avlösning i den egna funktionen

### **Analysfunktionen**

- analyserar det mest sannolika alternativet avseende hur situationen kan utvecklas inom 24 timmar, en vecka, 14 dagar och eventuellt längre tid
- analyserar det farligaste alternativet avseende hur situationen kan utvecklas inom 24 timmar, en vecka, 14 dagar och eventuellt längre tid
- analyserar och lämnar förslag på vilka uppgifter som måste utföras vid dessa händelseutvecklingar och vilka resurser vi måste ha tillgång till för att kunna utföra uppgifterna
- ifrågasätter och granskar kritiskt de övergripande beslut om inriktning som krisledningsgruppen fattar (syftet med detta är att säkerställa en flexibilitet i krisledningsarbetet så att krisledningsgruppen inte låser fast sig vid det valda alternativet)
- deltar vid lägesavstämningar och lämnar rapporter inom det egna ansvarsområdet
- bedömer behovet av avlösning i den egna funktionen

### **Planeringsfunktionen**

- identifierar och planerar samordningsbehovet mellan krisledningsgruppen och verksamheterna samt vid behov även mellan kommuner
- bevakar att arbetet stämmer överens med gällande lagstiftning
- gör analyser av kostnader som kan tillkomma
- bedömer behovet av avlösning i den egna funktionen

### **Tekniska nämnden**

- fattar beslut om tekniska nämndens krisplan

- fattar beslut som är överordnat krisledningsche-  
fens/förvaltningschefens mandat
- om beslut behöver fattas annan tid än att nämnden sammanträder  
kan ordförandebeslut fattas

### **Uthållighet och förstärkning**

I krisens natur ingår att den inte är förutsägbar, varken till längd eller till omfattning. Detta innebär att behov kan uppstå avseende både förstärkning av personal, respektive att kunna skapa fungerande avlösningar för tjänstgörande personal. En särskild analys behöver göras för att förteckna de personer i den egna organisationen som kan ingå i en sådan resurs. På enhetsnivå kan förstärkning behöva ske med resurser från central förvaltning. När förstärkning sker, oavsett slag och omfång, gäller dock grundprincipen att ordinarie chef alltid behåller sitt ansvar för verksamheten.

### **Kriskommunikation**

Botkyrka kommuns kriskommunikation ska kännetecknas av snabbhet, trovärdighet, öppenhet, saklighet, tillgänglighet, empati och entydighet. Vi följer de riktlinjer som finns framtagna gällande kommunikation för hela Botkyrka kommun.

### **Snabb**

Vi ska ge information så fort det är möjligt, oavsett hur mycket eller hur lite det finns att berätta. Den bild av krisen som växer fram de första timmarna är svår att ändra på senare. Därför gäller det att vi så snabbt som möjligt ger vår första bild av händelsen och på så sätt bidra till en systematisk och effektiv krishantering. Vår ambition ska vara att ligga steget före händelseförloppet och försöka förutse informationsbehoven.

### **Trovärdig**

Genom att vi strävar efter att alltid vara öppna, ärliga och kompetenta lägger vi grunden för en hög trovärdighet i alla lägen. En organisation med hög trovärdighet har större förutsättningar att lyckas med sin kommunikation.

### **Öppen**

Vid en kris är det mycket viktigt – och ofta svårt – att arbeta med öppenhet som ledord. Vi ska ta hänsyn till olika aspekter av krisen, svara på frågor, förklara beslut och överväganden. Öppenhet kan därför innebära att vi är tydliga och öppna med att vi inte kan berätta vissa saker på grund av till exempel sekretess eller av annan hänsyn till enskilda medborgare.

### **Saklig**

Vår information ska bygga på fakta. Vi ska under inga omständigheter spekulera eller föra obekräftade uppgifter vidare. Det innebär att vi lämnar så uttömmande svar som möjligt, utan att tro, anta eller förutspå något.

**Tillgänglig**

Informationen ska vara lätt att hitta och lätt att förstå. Vi ska använda klarspråk, ett språk som är tydligt, enkelt och korrekt, så att så många som möjligt kan förstå vad vi vill säga.

Vi ska hålla våra kanaler uppdaterade med senaste informationen, svara i telefonen och våra utsedda talespersoner ska vara beredda på att svara på frågor och i vissa fall infinna sig på viktiga platser för att ge muntlig information.

**Empatisk**

Det mänskliga perspektivet, empati och respekt ska genomsyra kriskommunikationen. Grunden för en god kriskommunikation är att vi har empati, inlevelse och förståelse för de som drabbas. En förståelse för dem som vill ha eller kräver information är också viktig, trots att man själv kanske inte kan ge den.

**Entydig**

Vi ska anpassa innehållet i vår kommunikation beroende på målgrupp men på följande punkter måste budskapen vara entydiga:

- vår bedömning av krisen och
- våra åtgärder

**Avslut av förvaltningens krisledningsgrupp**

Krisledningschefen och Stabschefen fattar ett gemensamt beslut om när och hur krisledningsgruppens avveckling och återgången till normal organisation sker, detta bör med fördel ske successivt.

När beslut om återgång till normal organisation har fattats ska följande beaktas:

- att avvecklingen sker successivt
- att behov av uppföljning av händelsen och stöd till drabbade fortsätter inom ordinarie organisation
- personalens eventuella behov av ledighet, information och avlastande samtal ses över och följs upp
- att händelsens dokumentation avslutas och hålls ordnad för att underlätta uppföljning
- att krishanteringsinsatsen utvärderas
- utvärdering och kunskapsåterföring

**Utvärdering**

Efter varje insats där förvaltningens krisledning varit aktiv ska en utvärdering göras. Stabschefen har ansvaret för utvärderingen. Och resultat och lärdomar från utvärderingen ska användas i krisledningsorganisationen framöver.

**Utbildning och övning**

Krisledningsgruppen på tekniska förvaltningen ska minst en gång om året ha övningar, utbildningar samt öva på krisledning genom spel eller med skrivbordsövning med fiktiva händelser i övningssyfte.

**Uthållighet och förstärkning**

I krisens natur ingår att den inte är förutsägbar, varken till längd eller till omfattning. Detta innebär att behov kan uppstå avseende både förstärkning av personal, respektive att kunna skapa fungerande lösningar för tjänstgörande personal. På enhetsnivå kan förstärkning behöva ske med resurser från central förvaltning. När förstärkning sker, oavsett slag och omfång, gäller grundprincipen att ordinarie chef alltid behåller sitt ansvar för verksamheten.