|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| By_Vaapen_Svart | |  |
| Oslo kommune |
| **Beredskapsetaten** |
|  | | |
| Veiledning for kartlegging av tjenester og ressurser | | |
| Overordnet beredskapsplan for bortfall av vann i Oslo kommune | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |

|  |
| --- |
|  |

# Om veilederen

Overordnet beredskapsplan for bortfall av vann pålegger virksomhetene å utarbeide tiltakskort eller delplan for egen beredskap ved bortfall av vann.

En kartlegging av virksomhetens tjenester og ressurser legger grunnlaget for tiltak i beredskapsplanen.

Ved å følge malen/skjema vil virksomhetene oppfylle kravene til kartleggingen:

* Virksomheten skal utarbeide en prioritert oversikt over hvilke tjenester som må opprettholdes, omlegges, utvides eller legges ned.
* Det skal vurderes hvilke konsekvenser endringer i tjenesteytelsen får for virksomheten selv, andre kommunale virksomheter, befolkningen og øvrige aktører i samfunnet.
* Tjenester som er direkte tilknyttet liv og helse og kritisk infrastruktur, og tjenester som er avgjørende for at andre skal opprettholde slike tjenester, skal synliggjøres.
* Oversikt over eksterne ressurser, kommunale og kommersielle, virksomheten er avhengig av for å opprettholde tjenestene
* Oversikt over ressurser virksomheten kan frigi for å støtte andre virksomheter

Kartleggingen fra hver enkelt virksomhet skal settes sammen til en felles kartlegging for Oslo kommune. Den samlede oversikten er avhengig av at alle virksomheter leverer sine resultat i «Bortfall av vann - Mal for kartlegging i virksomhetene».

Veilederen er et verktøy til virksomhetene og følger malen for kartleggingsarbeidet, steg for steg. Veilederen har en innledende tekst om hensikten med hver arkfane og en forklarende tekst til hver av kolonnene i malen.

Mal og veilederen kan benyttes for alle typer uønskede hendelser, men i denne veilederen benytter vi scenario for bortfall av vann i Oslo kommune.

**Kartleggingen skal godkjennes av virksomhetsleder.**

Det er virksomhetsleder som vurderer virksomhetens evne til å håndtere den uønskede hendelsen og hendelsens konsekvenser for liv og helse, miljø, og/eller verdier (Overordnet beredskapsplan for Oslo kommune Byrådssak 1116/16). Virksomhetsleder er ansvarlig for krisehåndteringen, inkludert hvilke prioriteringer som legges til grunn i beredskapsplanleggingen.

## Oversikt over malen

Malen inneholder fem ark med et spesifikt mål for kartleggingsarbeidet.

|  |  |
| --- | --- |
| Oversikt over arkfaner | **Hensikt/mål** |
| Arkfane 1: Oversikt over alle tjenester | Å få en oversikt over hvilke oppgaver og tjenester virksomheten leverer. |
| Arkfane 2: Hendelsen: Bortfall av vann i Oslo kommune | Å forstå hvordan scenario påvirker virksomhetens evne til å levere tjenester og utføre oppgaver. |
| Arkfane 3: Drift av virksomheten | Å prioritere hvilke tjenester som må opprettholdes, utvides, legges om eller legges ned gitt konsekvensene av et bortfall av vann. |
| Arkfane 4: Kartlegging av resurser | Å få oversikt over hvilke ressurser virksomheten har, må anskaffe, be om eller frigi for å gjennomføre vedtatt strategi for tjenestene. |
| Arkfane 5: Oppsummering til beredskapsplan | Å få en oversikt over resultatet av kartleggingen som benyttes som grunnlag for beredskapsplanen. |

# Arkfane 1: Oversikt over tjenestene

Vi begynner kartleggingen med å kategorisere tjenestene våre. Denne oversikten kan benyttes som et grunnlag for å arbeide med flere typer uønskede hendelser.

## Kolonne A: Oversikt over alle tjenester

Første steg er å skrive ned alle tjenester på virksomhetsnivå. Tjeneste er her definert som alle oppgaver som virksomheten har, både tjenester som leveres til andre og oppgaver som utføres for å ivareta egne ansatte.

Det er ikke et fastsatt «rett detaljnivå» på hvilke tjenester som inkluderes i kartleggingen. Virksomhetene må selv avgjøre detaljnivå som er mest hensiktsmessig. Vi oppfordrer til å tenke bredt og inkludere så mange tjenester som mulig i første omgang, og heller korte ned etter hvert.

Et tips er å ta frem organisasjonskartet og gå gjennom arbeidsoppgavene til den enkelte avdeling. Husk å ta med kommunikasjon, ledelse, funksjoner i kriseledelsen og oppgaver som skal sikre verdier som informasjon, arkiv og datasystemer.

## Kolonne B: Hvem er tjenestemottakerne? (Benevnelse og antall)

Tjenestemottakere kan være personer, organisasjoner, grupper og ansatte, både innenfor og utenfor kommunen. Hvem er det som har utbytte av arbeidsoppgavene som utføres i virksomheten? Å identifisere kritiske kunder og brukere er være viktig for å prioritere tjenesten rett og finne tiltak som kan hindre skadevirkninger av hendelsen.

Vær så konkret som mulig på hvem og hvor mange tjenestemottakerne er. Dette vil styrke den videre analysen av endringene som vil oppstå, og hvilke behov som vi må dekke.

## Kolonne C: Hvor mange ansatte er tilknyttet tjenesten?

Hensikten er å få oversikt over hvor mange ansatte som kreves for å opprettholde normal drift. Beskriv de kvalifikasjoner som er nødvendig for å ivareta funksjonen, for eksempel kunnskap om et spesielt system eller førerkort. Legg spesielt vekt på kritiske funksjonene som er avhengig av tilstedeværelsen av noen få personer eller en enkelt person.

## Kolonne D: Kategorisering av tjenestene

Målet med krisehåndteringen vår er å beskytte de aller viktigste funksjonene i samfunnet. Vi må verne om liv og helse, kritisk infrastruktur, befolkningen sikkerhet og vår evne til å lede krisen.

Når vi skal vurdere hvilke tjenester vi må opprettholde i en krise må vi prioritere virksomhetens tjenester ut fra et beredskapsperspektiv. Dette skiller seg fra de vurderinger som virksomhetsleder gjør under vanlige driftsforhold, da kriterier som lønnsomhet, lovpålagte oppgaver, tildelingsbrev o.l. vil være styrende.

I denne kolonnen skal vi kategorisere tjenestene basert på hvor viktig de er for å verne om liv og helse, opprettholde viktige samfunnsfunksjoner eller egen evne til kriseledelse. Vi må også vurdere hvordan endringer i våre tjenester påvirker andre aktørers evne til det samme.

Samfunnsverdiene er organisert i følgende kategorier:

|  |  |
| --- | --- |
| **Samfunnsverdi: Liv og helse** Tjenester som er definert som helse- og omsorgstjenester eller tjenester som må opprettholdes for å forhindre dødsfall, skader eller sykdom. | |
| **Dødsfall:** | Med dødsfall menes personer som dør direkte og/eller personer som dør fremskyndet som følge av den uønskede hendelsen**.** |
| **Skader og sykdom:** | Med alvorlige skader menes alle skader som ikke nødvendigvis er livstruende, men som krever behandling på sykehus og/eller gir varige mén. Med alvorlig sykdom menes alle sykdommer som ikke nødvendigvis er livstruende, men som krever behandling på sykehus og/eller gir varige mén. |
| **Samfunnsverdi: Kritisk infrastruktur** Tjenester definert som kritiske samfunnsfunksjoner. | |
| **Forsyningssikkerhet:** | Matvareforsyning, Drivstofforsyning |
| **Vann- og avløp:** | Vannforsyning, Avløpshåndtering |
| **Finansielle tjenester:** | Finansmarkedet, Finanstransaksjoner, Betalingsmidler |
| **Kraftforsyning:** | Forsyning av elektrisk energi, Fjernvarme |
| **Elektroniske kommunikasjonstjenester:** | Ekom-tjenester, Sikkerhet i elektronisk kommunikasjon |
| **Transport:** | Transportevne, Sikre transportsystemer, Sikker transport |
| **Samfunnsverdi: Evne til kriseledelse** Tjenester, kapasiteter og ressurser som virksomheten er avhengig av for å kunne utøve kriseledelse. | |
| **Kriseledelse:** | Virksomhetens ledelse, fagkompetanse, lokaler, kommunikasjon, IT systemer |
| **Arbeidskapasitet i samfunnet** | Skole og barnehage |
| **Samfunnsverdi: Befolkningens sikkerhet** Tjenester som må opprettholdes for å ivareta grunnleggende sikkerhet for befolkningen. | |
| **Lov og orden:** | Rettssikkerhet, Kriminalitetsbekjempelse, Ro og orden |
| **Redningstjenester:** | Redningsberedskap, Brannvern |
| **IKT sikkerhet:** | Sikre registre, arkiver m.m., Personvern, Håndtering av IKT hendelser. |
| **Natur og miljø:** | Forurensningsberedskap |
| **Annet** Øvrige tjenester som virksomheten leverer. | |

Se Kommunalt risikobilde 2017 for mer informasjon om kategoriene.

# Arkfane 2: Hendelsen

Nå legger vi til hendelsen «bortfall av vann» og vurderer hvordan denne påvirker tjenestene våre. Her er senere mulig å bruke samme oversikt til å legge på andre hendelser, som for eksempel evakuering, bortfall av strøm, bortfall av EKOM, pandemi osv.

Kolonne A og B henter informasjonen fra forrige arkfane.

## Kolonne C: Hvilke konsekvenser får hendelsen for tjenestene

Første steg er å få en god forståelse av hva bortfall av vann innebærer. Informasjon om scenario finner du i Overordnet beredskapsplan for bortfall av vann i Oslo kommune under kapittel:

* 2. Situasjonsbeskrivelse
* 3.2. Beredskapsplan for bortfall av vann – følgende forutsetninger legges til grunn for virksomhetens beredskapsplan

Kartleggingen forutsetter at god kjennskap til scenarioet. Når vi forstår hva som skjer, hvordan det påvirker samfunnet og rammebetingelsene vi er underlagt, kan vi vurdere hvordan dette påvirker våre tjenester. «Beredskapsanalyse for bortfall eller alvorlig kvalitetsforringelse av vann» inneholder viktig og relevant informasjon om scenarioet som skal vurderes.

I feltet skriver dere inn hvordan hendelsen vil påvirke den enkelte tjeneste.

Noen sentrale spørsmål er:

* Hvilke konsekvenser vil bortfall på vann i springen få?
* Hvilke konsekvenser vil mangel på toalett få?
* Er vi avhengig av vann til tekniske installasjoner som kjøleanlegg, sprinkleranlegg osv.
* Hvordan vil økt fravær av ansatte påvirke tjenesten?
  + Har vi kritiske funksjoner eller tjenester som er særlig sårbare, for eksempel ved at det bare er noen få medarbeidere som har nødvendig kompetanse til å ivareta dem, eller man er avhengig av eksterne leverandører.
* Er tjenesten avhengig av andre aktører eller leveranser?
  + Det omfattende personellfraværet vil også bety at viktige samfunnsfunksjoner ikke vil kunne levere varer og tjenester som normalt.
* Vil omgivelsenes etterspørsel etter tjenesten øke/være uendret/reduseres ved et bortfall? Hvor stor vil endringen bli?
  + Eksempel på vurderinger:
    - Vi vil få mange henvendelser fra våre tjenestemottakere
    - Vi må ta imot tjenestemottakere fra virksomhetene innenfor Ring 3

Denne vurderingen legger grunnlaget for å forstå om tjenesten må opprettholdes, utvides, legges om eller legges ned.

# Arkfane 3: Drift av virksomheten

Når vi har oversikt over tjenestene vi leverer, og hvordan de blir påvirket av et bortfall av vann, skal vi legge en strategi for hva vi skal gjøre. Hvilke tjenester må prioriteres høyrere enn andre?

Kolonne A og B henter informasjonen fra forrige arkfane.

## Kolonne C: Hva gjør vi med tjenesten den første uken?

Overordnet beredskapsplan setter krav til å planlegge for de første syv dagene etter at bortfallet oppstår og prioritere hvilke tjenester som må opprettholdes, omlegges, utvides eller legges ned i denne perioden.

Et bortfall av vann vil få alvorlige konsekvenser for kommunen og behovet for ressurser vil være stort. Situasjonen vil påføre oss så krevende driftsforhold at flere kritiske tjenester må leveres på en måte som vi i dag anser som uakseptabel. Som kommune må vi arbeide med et felles mål om å verne om liv og helse og kritiske samfunnsfunksjoner. Se kapittel 2.4 for oversikt over samfunnsverdier.

Hvilke tjenester må opprettholdes uten (eller med minimal) reduksjon eller avbrudd?

* **Utvide**
  + Vil hendelsen føre til at vi må utvide tilbudet vårt?
  + Eksempel: hendelsen vil føre til behov for å opprettholde kriseledelse 24/7 de første syv dagene.
* **Opprettholde**
  + Vi må opprettholde tjenesten slik den er organisert i dag.
  + Eksempel: Vi kan ikke flytte på timen, vi må planlegge for å drifte i bygningen vår frem til at vi gradvis flytter ut.
* **Legge om** 
  + Vi må flytte tjenesten, utføre den på en annen måte, med redusert kapasitet eller legge til en tjeneste.
  + Eksempel: Vi flytter tjenesten til andre lokaler og bemanner med ansatte fra andre virksomheter.

Hvilke tjenester kan legges ned den første uken?

* **Legge ned**
  + Tjenesten kan legges midlertidig ned i en uke.

## Kolonne D: Strategi / tiltak -Hvordan får vi dette til?

Når vi har bestemt hva vi skal gjøre med tjenestene må vi legge en strategi for hvordan vi skal få det til. Strategien må være mulig å gjennomføre og legger grunnlaget for beredskapsplanen.

Eksempel på tiltak:

* Vi må øke redundansen i kompetanse. Vi må utdanne/lære opp flere i kritiske arbeidsoppgaver.
* Vi må ha manualer, prosedyrer, rutiner osv. slik at andre raskt kan sette seg inn i nye arbeidsoppgaver.
* Er det mulig å omfordele arbeidsoppgaver?
* Er det mulig å samarbeide med andre virksomheter med tilsvarende oppgaver og bistå hverandre?
* Kan vi bruke personale som er pensjonert, fra andre virksomheter, studenter og arbeidsledige?
* Kan tjenesten legges om til andre lokaler?

## Kolonne E: Hvilke konsekvenser får endringene i tjenesten for samfunnet?

Hensikten med dette punktet er at vi skal utarbeide en samlet oversikt over hvilke konsekvenser hendelsen får for kommunen. Når vi sammenstiller konsekvensene fra hver virksomhet vil vi få se hvilke konsekvenser vi må forberede oss på so kommune og identifisere eventuelle tiltak på overordnet nivå.

Noen sentrale spørsmål er:

* Hvilke konsekvenser får endringene i tjenesten for tjenestemottakere, befolkningen, andre kommunale virksomheter og eksterne aktører?
* Er vår tjeneste en forutsetning for at andre med ansvar for tjenester innen liv og helse, kritisk infrastruktur og tjenester som ivaretar befolkningen sikkerhet kan ivareta sine oppgaver?
  + For eksempel er flere av kommunens helsetjenester avhengig av at datasystemene fungerer.

Her ser vi tilbake på kategoriene for samfunnsverdier som vi benyttet under kategoriseringen av tjenestene. Endringen i tjenestene kan få konsekvenser innen flere kategorier.

|  |  |
| --- | --- |
| * Dødsfall * Skader og sykdom * Matvareforsyning * Drivstofforsyning * Vannforsyning * Avløpshåndtering * Finansmarkedet * Betalingsmidler * Finanstransaksjoner * Forsyning av elektrisk energi * Fjernvarme * Ekom-tjenester * Sikkerhet i elektronisk kommunikasjon * Transportevne * Sikker transport | * Sikre transportsystemer * Virksomhetens ledelse * Fagkompetanse * Lokaler * Kommunikasjon * IT systemer * Rettssikkerhet * Kriminalitetsbekjempelse * Ro og orden * Redningsberedskap * Brannvern * Sikre registre, arkiver m.m. * Personvern * Håndtering av IKT hendelser * Forurensningsberedskap |

## Kolonne F: Vil prioriteringen av tjenesten endres over tid?

Selv om kravet til virksomheten er en plan for første syv dagene kan det likevel være nyttig å vurdere konsekvensene av hendelsen over lengre tid. For eksempel kan utsatt saksbehandling i en måned være overkommelig, men de økonomiske konsekvensene av ytterligere forsinkelser er svært alvorlige. Et annet eksempel er at det kan være akseptabelt å stenge skolene i en uke, men ikke i seks måneder.

Målet er ikke at virksomheten har en plan for hvordan denne problemstillingen skal løses, men å ha en oversikt (en huskeliste) over behov for beslutninger og strategier som kriseledelsen må ta i løpet av den første tiden sin håndtering.

For eksempel: Vi kan legge ned disse tjenestene den første tiden, men innen to måneder må vi ha en delvis tjenesteproduksjon tilbake.

# Arkfane 4: Ressurser

Nå har vi prioritert mellom tjenestene våre og lagt en strategi for hvordan vi skal nå målet om å opprettholde, utvide og legge om enkelte tjenester. Neste steg blir å vurdere om vii har de ressursene vi trenger for å gjennomføre strategien.

Begrepet ressurs inkluderer her alt fra ansatte, spesiell kompetanse, kjøretøy, utstyr, lokaler osv.

Kolonne A og B henter informasjonen fra forrige arkfane.

## Kolonne C: Kan vi gjennomføre strategien med eksisterende ressurser?

Første vurdering er å kartlegge hvilke ressurser vi allerede har i virksomheten.

Noen sentrale spørsmål:

* Hvor lavt bemanningsnivå kan man tåle dersom man skal opprettholde de kritiske funksjonene/arbeidsoppgavene som er identifisert?
* Det er også viktig å identifisere hvilke kvalifikasjoner som er nødvendige for å opprettholde de kritiske funksjonene. Hvor avhengig er de ulike funksjonene av spesialistkompetanse?

## Kolonne D: Har vi behov for å anskaffe ytterligere ressurser?

Kan virksomheten øke evnen til å håndtere hendelsen ved å anskaffe enkelte ressurser i forkant? Et bortfall av vann vil føre til ressursmangel i alle virksomheter og det må tas høyde for at det vil ta tid før virksomheten kan få ekstern støtte. Det vil være begrenset eller ingen tilgang til eksterne ressurser de første 48 timene. Hva bør vi investere i på forhånd?

## Kolonne E: Hva må vi be om hjelp til?

Alle virksomheter skal i første omgang benytte egne ressurser for å håndtere en uønsket hendelse. Dersom egne ressurser ikke er tilstrekkelig kan det anmodes om støtte fra andre. For flere virksomheter vil det bli behov for støtte fra andre aktører, både kommunale virksomheter og eksterne.

Når vi samler kartleggingen fra alle virksomhetene får vi en oversikt over hvilke ressurser (type og omfang) kommunen har behov for. Med denne oversikten kan vi koordinere behovene på vegne av alle virksomheter med nabokommuner, leverandører osv. Det er derfor viktig at en skriver så presist som mulig slik at andre kan vurdere hvordan slike ressurser kan anskaffes.

## Kolonne F: Har vi ressurser vi kan tilby andre?

Har virksomheten ressurser som kan omdisponeres til å hjelpe andre? Når virksomheten har utvidet, lagt om eller lagt ned enkelte tjenester kan det være ledig kapasitet på utstyr, lokaler eller ansatte som kan frigis til andre.

Når vi samler kartleggingen fra alle virksomhetene får vi en oversikt over hvilke ressurser (type og omfang) vi har ledig. Med denne oversikten kan vi vurdere hvor mange behov vi kan møte ved å flytte ressurser mellom virksomhetene. Det er derfor viktig at en skriver så presist som mulig slik at andre kan vurdere hvordan hvilke ressurser det gjelder.

# Arkfane 5: Beredskapsplan

Alle kolonnene henter informasjonen fra tidligere arkfaner. Denne arkfanen er en oversikt over alle vurderingene og danner grunnlaget for det videre arbeidet med beredskapsplanen. Veiledning i beredskapsplan for bortfall av vann får du på neste fagdag.