



Oslo

Beredskapsetaten

Del 3: Beredskapsplan

Veileder i helhetlig og systematisk arbeid med samfunnssikkerhet og beredskap



Nøkkelord: Beredskapsanalyse. Planlegging og gjennomføring av en analyseprosess. Kartlegging.			Distribusjon: Oslo kommune felles intranett, tema «beredskap»	
			Referanse til deler/utdrag av denne veilederen som kan føre til feiltolkning, er ikke tillatt.	
Rev. nr.	Dato	Endringer ved revisjon	Utarbeidet av	Godkjent av
1.0	11.04.2017	Veileder etablert	Kathrine S. Hauge	Sverre Martin Bakkeli
2.0	10.01.2023	Endret layout iht. gjeldene retningslinjer for Oslo kommune. Lagt til tabellen med revisjonsinformasjon. Sjekket og oppdatert alle referanser, lagt til noen nye. Tatt inn utdrag fra ny (2021) utgave av DSBs veileder til forskrift om kommunal beredskapsplikt. Lagt til tekst og illustrasjoner etter innspill fra deltakere på kurs i veileder til beredskapsplan 2.halvår 2022.	Giulia Caruso Lotte Oddaker	Sverre Martin Bakkeli

Innhold

1	Innledning	3
2	Krav til overordnet beredskapsplan	3
3	Beredskapsplanlegging	4
4	Oppsett av beredskapsplanen	5
4.1	Bruk av delplaner.....	6
4.2	Råd om bruk av offentleglova og sikkerhetsloven.....	6
5	Forside og innholdsfortegnelse.....	7
6	Introduksjon til planen.....	7
6.1	Løpende oppdatering og revisjon av planen.....	8
7	Grunnlaget for virksomhetens beredskap	9
7.1	Formelle rammer for virksomhetens beredskap.....	9
7.2	Om risikobildet	10
7.3	Organisering av beredskap i kommunen	10
7.4	Virksomhetens rolle og ansvar	13
7.4.1	Krav til organisatorisk beredskap og tilgjengelighet	13
7.5	Prinsipper og metode som ligger til grunn for beredskapen	13
8	Organisering av kriseledelse og stab	14
8.1	Kriseledelse	14
8.2	Stab	16
8.3	Kompetansekrav og opplæring	17
8.4	Øvelser.....	18
9	Informasjonsflyt og krisekommunikasjon	19
9.1	Intern informasjonsflyt.....	19
9.1.1	Informasjon inn.....	19
9.1.2	Loggføring.....	20
9.1.3	Beslutninger i kriseledelsen.....	21

9.1.4	Situasjonsrapport	22
9.2	Ekstern kommunikasjon og krisekommunikasjonsplan.....	22
10	Kontinuitet og normalisering	24
11	Tiltakskort funksjoner	27
11.1	Eksempel på oppsett.....	27
12	Tiltakskort generelle.....	28
12.1	Varsling	28
12.2	Befolkningsvarsling.....	30
12.3	Evakuering.....	32
13	Tiltakskort for spesielle hendelser	33
14	Vedlegg til Operativ del	34
14.1	Varslingslister	34
14.2	Ressursoversikt.....	34
14.2.1	Lokaler og utstyr	35
14.3	Maler	35
15	Samordning av beredskapsplanen	36
16	Når planen er ferdig.....	36
17	Forslag til maler.....	38
17.1	Forslag til mal for beredskapsplan	38
17.2	Forslag til tiltakskort for førstemøte / statusmøte.....	41
17.3	Mal for situasjonsrapport.....	43
17.4	Forslag til oppsett for logging	44
17.5	Forslag til mal for dagshjul	46
17.6	Forslag til mal for bemanningsplan.....	47
17.7	Forslag til tiltakskort for samarbeidsmøter	49
	Begrepsliste	51
	Referanser.....	53

1 INNLEDNING

Alle virksomheter i Oslo kommune skal ha en beredskapsplan som skal støtte virksomhetens håndtering av uønskede hendelser. Noen virksomheter vil i tillegg ha behov for beredskapsplaner på flere nivå. Utforming av beredskapsplanen og graden av detaljer vil variere både mellom virksomheter og nivå innad i virksomheten.

Denne veilederen er utarbeidet av Beredskapsetaten for å støtte virksomhetene med å lage en beredskapsplan (heretter kalt: planen) for virksomhetens strategiske nivå av kriseledelse. Oppsettet som beskrives kan i mindre grad være egnet for en plan på operativt nivå. Strategisk kriseledelse i denne veilederen er definert til virksomhetens øverste kriseledelse, med overordnede beslutninger og koordinerende ansvar for underliggende enheter som sine primære oppgaver.

I denne veilederen er begrepene *kriseledelse* og *stab* benyttet for å synliggjøre forskjellen mellom beslutningstakinge og administrative funksjoner. Kriseledelsen bemannes av personer som i det daglige innehar lederansvar og er den beslutningstakinge funksjonen. Kriseledelsen støttes av en stab som bistår med administrativ støtte og utfører besluttede tiltak.

Gjennomgående i lov, forskrift, veiledere og annen litteratur henvises det til kommunen som helhet. I denne veilederen er ordet «kommune» byttet ut med «virksomhet».

2 KRAV TIL OVERORDNET BEREDSKAPSPLAN

Reglement for Oslo kommunes arbeid med samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet¹ fastsetter i § 3 at arbeidet med samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet er et linjeansvar, og at alle kommunale virksomheter har et selvstendig ansvar for å oppfylle kravene satt i Sivilbeskyttelsesloven og forskrift om kommunal beredskapsplikt. Dette er videreført i Oslo kommunes Instruks for virksomhetsstyring².

Sivilbeskyttelsesloven § 15 fastsetter plikten til å utarbeide en beredskapsplan. Kravet er nærmere spesifisert i forskrift om kommunal beredskapsplikt § 4:³

«§ 4. Beredskapsplan

Kommunen skal være forberedt på å håndtere uønskede hendelser, og skal med utgangspunkt i den helhetlige risiko- og sårbarhetsanalysen utarbeide en overordnet beredskapsplan. Kommunens overordnede beredskapsplan skal

¹ (Bystyret, 2016)

² (Byrådet, 2022)

³ (Justis- og beredskapsdepartementet, 2010) (Justis- og beredskapsdepartementet, 2011)

samordne og integrere øvrige beredskapsplaner i kommunen. Den skal også være samordnet med andre relevante offentlige og private krise- og beredskapsplaner.

Beredskapsplanen skal som et minimum inneholde:

- a) en plan for kommunens kriseledelse som gir opplysninger om hvem som utgjør kommunens kriseledelse og deres ansvar, roller og fullmakter, herunder hvem som har fullmakt til å bestemme at kriseledelsen skal samles.*
- b) en varslingsliste over aktører som har en rolle i kommunens krisehåndtering. Kommunen skal informere alle som står på varslingslisten om deres rolle i krisehåndteringen.*
- c) En ressursoversikt som skal inneholde opplysninger om hvilke ressurser kommunen selv har til rådighet og hvilke ressurser som er tilgjengelige hos andre aktører ved uønskede hendelser. Kommunen bør på forhånd inngå avtaler med relevante aktører om bistand under kriser.*
- d) evakueringsplaner og plan for befolkningsvarsling basert på den helhetlige risiko- og sårbarhetsanalysen.*
- e) plan for krisekommunikasjon med befolkningen, media og egne ansatte»*

3 BEREDSKAPSPLANLEGGING

“Plans are nothing; planning is everything.” (Dwight D. Eisenhower)

Formålene med å lage en plan er mange, men to viktige er:

- Prosessen med å utarbeide planen øker de ansattes bevissthet om beredskap, krisehåndtering og eget ansvar
- En ferdig plan gir kriseledelsen støtte til rask og effektiv kartlegging av situasjonen, analyse og gi grunnlag for beslutninger om tiltak ⁴

Den ferdige planen skal støtte ulike mennesker med ulik kunnskap, personlighet og erfaring i situasjoner med høyt press og alvorlige konsekvenser. Planen skal fungere like godt om den ansatte har arbeidet i virksomheten i 10 måneder eller 10 år. Planen må være enkel å finne frem i, enkel å forstå og inneholde oppdatert informasjon. Planen bør beskrive rammene for virksomhetens beredskapssystem og gi praktisk støtte ved krisehåndtering. Planen skal kunne benyttes uansett hvilken hendelse som oppstår, men for enkelte uønskede hendelser kan det være behov for en delplan eller særskilte tiltakskort i tillegg.

⁴ (Furevik, 2012) s. 107

Virksomhetene står fritt til å organisere arbeidet med planen slik de selv ønsker, men arbeidet bør som minimum involvere de som skal sitte i kriseledelse og stab. Planen skal også samordnes med relevante samarbeidsaktører.

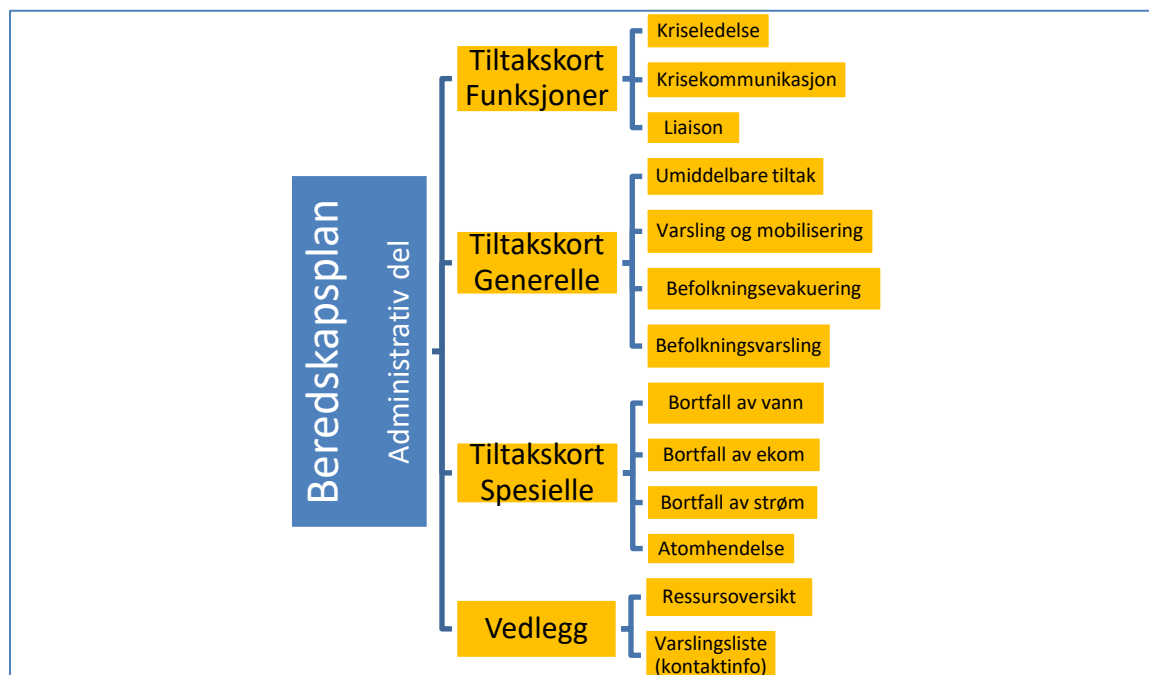
4 OPPSETT AV BEREDSKAPSPLANEN

Planen kan bygges opp på flere måter. Vi har valgt å dele planen inn i to, en administrativ og en operativ del. Det er bare et eksempel på hvordan en plan kan struktureres. Det finnes mange andre måter som er like gode. Det viktigste med planprosessen, og den ferdige planen, er at den fungerer for virksomheten. Alle virksomhetene står fritt til å benytte det oppsettet de selv ønsker, så lenge planen møter kravene som er politisk vedtatt og fastsatt i Sivilbeskyttelsesloven og forskrift om kommunal beredskapsplikt.

Formålet med å dele planen i to deler er å kunne en til å beskrive hvordan beredskapen er organisert og samtidig ha en del som skal benyttes ved selve krisehåndteringen. Å utarbeide en omfattende plan bør ikke være et mål i seg selv. Planen bør være kort og konsis, spesielt i den operative delen. Kvantitet er ikke synonymt med kvalitet når det kommer til beredskapsplaner.

Planen kan lages i et krisestøtteverktøy, eksempelvis CIM dersom dette systemet benyttes, eller den kan lages i Office.

Forslag til oppsett av planen (administrativ del i blått og operativ del i gult):



4.1 BRUK AV DELPLANER

De fleste virksomheter vil gjennom sine ROS-analyser og påfølgende beredskapsanalyser identifisere enkelte uønskede hendelser som det er nødvendig å utarbeide en egen beredskap for. Det vil gjerne dreie seg om uønskete hendelser som har relativt lav sannsynlighet, men med omfattende og alvorlige konsekvenser. Slike hendelser kan være så kompliserte å håndtere at det er store fordeler å hente ved å ta stilling til hvilke tiltak som skal settes i verk på forhånd. Noen vil også velge å lage en plan over tiltak for uønskete hendelser som inntreffer ofte, med hensikt om å standardisere og lette håndteringen.

Planen for disse uønskete hendelsene kan da, avhengig av omfang, utarbeides som en delplan til beredskapsplanen eller som egne tiltakskort. Delplanen eller tiltakskortet beskriver de tiltak og ressurser som skal benyttes for å håndtere hendelsen. Delplanen eller tiltakskortet skal ikke endre organiseringen av kriseledelsen, men er et vedlegg til beredskapsplanen.

4.2 RÅD OM BRUK AV OFFENTLEGLOVA OG SIKKERHETSLOVEN

Virksomheten bør ta stilling til om hele planen skal unntas offentlighet etter Offentleglova eller sikkerhetsgraderes etter Sikkerhetsloven kap. 5⁵ og virksomhetsikkerhetsforskriften kap. 4⁶.

For de fleste virksomheter vil det ikke være behov for å unnta den administrative delen, noe som betyr at den lettere kan deles med samarbeidsaktører. Den operative delen bør unntas offentlighet etter Offentleglova § 24, 3.ledd fordi den vil inneholde informasjon som kontaktinformasjon, passord, ressursoversikt osv. som, dersom eksponert, vil kunne påvirke virksomhetens evne til krisehåndtering negativt.

Dersom virksomheten har behov for planer som inneholder skjermingsverdig informasjon som skal beskyttes iht. Sikkerhetsloven og virksomhetsikkerhetsforskriften anbefales det å utarbeide disse som egne delplaner eller tiltakskort som kan sikkerhetsgraderes. På den måten unngår en å måtte sikkerhetsgradere hele planen, noe som medfører spesielle hensyn til merking, lagring, autorisasjon og tilgang m.v.

⁵ (Justis- og beredskapsdepartementet, 2018)

⁶ (Justis- og beredskapsdepartementet, 2018)

ADMINISTRATIV DEL

Den administrative delen beskriver hvordan beredskapen og kriseledelsen i virksomheten er organisert. Innholdet i den administrative delen skal være kjent for kriseledelse og stab i forkant av uønskede hendelser.

Setninger som er understreket er «Må-krav» for planen i henhold til forskrift om kommunal beredskapsplikt og kommunale vedtak.

5 FORSIDE OG INNHOLDSFORTEGNELSE

Beredskapsplan opprettet, § 4, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er opprettet.

Forsiden bør inneholde navn på virksomheten og tittel på planen. Dersom planen er unntatt offentlighet i henhold til Offentleglova eller sikkerhetsgradert i henhold til Sikkerhetsloven må dette merkes tydelig.

Behovet for en innholdsfortegnelse kan variere fra plan til plan. En plan på mer enn ti sider blir lettere å finne frem i dersom det opprettes en innholdsliste.

6 INTRODUKSJON TIL PLANEN

Validitet / gyldighet / revideringsfrekvens, § 6, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er gyldig.

- Hvem gjelder planen for?
- Hva er planens formål?
- Hvem har utarbeidet planen?
- Når ble planen godkjent og av hvem?
- Hvordan er den distribuert?
- Hvordan er den lagret?

Dette kan for eksempel fremstilles i en tabell:

Dokument	Beredskapsplan
Gjelder for	Virksomhetens kriseledelse og stab
Formål	Fastsette arbeidrutiner ved krisehåndtering for kriseledelsen med stab
Godkjent av	Virksomhetsleder
Utarbeidet av	Beredskapskontakt i samarbeid med medlemmer av kriseledelse og stab
Distribusjon	Dokumentet er unntatt offentlighet, jf. Offl. § 24, 3.ledd Dokumentet kan deles med samarbeidsaktører og andre med tjenstlig behov Distribuert elektronisk til alle med rolle i virksomhetens kriseledelse og stab
Lagring	Dokumentet er lagret i SharePoint under tema «beredskap». Dokumentet er skrevet ut i tre eksemplarer og oppbevart innelåst (1) på stabsrommet, (2) hos virksomhetsleder og (3) hos beredskapskontakt

6.1 LØPENDE OPPDATERING OG REVISJON AV PLANEN

Validitet / gyldighet / revideringsfrekvens, § 6, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er gyldig.

Krisehåndteringen evaluert, etter øvelser, § 8. Virksomheten må dokumentere system for evaluering av krisehåndtering etter øvelser og uønskede hendelser.

- Hvilken rutine er etablert for løpende oppdatering og revisjon av planen?
- Hva er grunnlag for oppdatering og revisjon?
 - Evaluering etter øvelser og etter håndtering av uønskede hendelser
 - Endringer i ROS-analyse og risikobildet
 - Endringer i beredskapsavtaler og kontaktinformasjon

Dette kan for eksempel fremstilles i en tabell:

Revisjoner og oppdateringer av beredskapsplanen				
Revisjonsrutine		Virksomhetsleder skal ta initiativ til årlig gjennomgang og generell oppdatering beredskapsplanen. Planen skal ellers revideres ved behov.		
Revisjonsgrunnlag		Evaluering av beredskapsøvelse eller håndtering av uønsket hendelse Fornytt risiko- og sårbarhetsanalyse, endringer i risikobilde Endringer i beredskapsavtaler og kontaktinformasjon Endringer i beredskapskrav eller i virksomhetens organisasjon		
Oversikt over revisjoner				
Nr.	Dato	Notat	Utført av	Godkjent av

7 GRUNNLAGET FOR VIRKSOMHETENS BEREDSKAP

Et kapittel som beskriver rammene og grunnlaget for virksomhetens beredskap.

7.1 FORMELLE RAMMER FOR VIRKSOMHETENS BEREDSKAP

- Hvilke lover og forskrifter stiller krav til virksomhetens beredskap?

- Sivilbeskyttelsesloven

- Forskrift om kommunal beredskapsplikt

Andre lover og forskrifter som gjelder for de tjenestene virksomheten har ansvar for, eks.

- Helseberedskapsloven med forskrift

- Forskrift om krav til beredskapsplanlegging og beredskapsarbeid etter helseberedskapsloven

- Folkehelseloven

- Forskrift om miljørettet helsevern
- Drikkevannsforskriften

- Smittevernloven

- Strålevernloven

- Strålevernforskriften

- m.fl.

- Hvilke kommunale dokumenter er styrende for virksomheten?

- Reglement for Oslo kommunes arbeid med samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet

- Instruks for virksomhetsstyring

- Overordnet beredskapsplan for Oslo kommune

- Overordnet beredskapsplan for hendelse med radioaktivt materiale («atomberedskapsplan»)

- Overordnet beredskapsplan for bortfall av vann

- Overordnet evakueringsplan

- Plan for evakuerte og pårørendesenter

- Overordnet plan for helsemessig og sosial beredskap

- Smittevernplan

- Kommuneplan

- Virksomhetens tildelingsbrev

- Virksomhetens dokumenter

- Virksomhetens ROS-analyse

- Osv.

7.2 OM RISIKOBILDET

Virksomheten skal med utgangspunkt i den helhetlige risiko- og sårbarhetsanalysen utarbeide en overordnet beredskapsplan, § 4

Det er virksomhetenes overordnede ROS-analyse, og tilhørende beredskapsanalyser, som skal ligge til grunn for dimensjoneringen av virksomhetens beredskap. Planen bør inneholde en kort beskrivelse av virksomhetens risikobilde og beredskapsansvar, samt andre vurderinger som ligger til grunn for virksomhetens beredskap.

- Hva kan skje og i hvilken grad er vi rustet til å håndtere det?

7.3 ORGANISERING AV BEREDSKAP I KOMMUNEN

Organiseringen av beredskapen i kommunen er fastsatt i Overordnet beredskapsplan for Oslo kommune⁷. Planens virkeområde er samtlige virksomheter som er en del av Oslo kommune som juridisk person og er bestemmende for organiseringen og utøvelsen av virksomhetenes krisehåndtering. Virksomhetens plan bør beskrive hvordan virksomheten er en del av kommunens beredskap.

I Overordnet beredskapsplan er det definert tre nivåer for krisehåndtering. I forklaringen av nivåene under er det satt inn et Nivå 0, som illustrerer den daglige håndteringen («driftsberedskap»). På dette nivået settes det ikke kriseledelse på virksomhetsnivå, men nivået er tatt med for å synliggjøre det totale bildet.

Nivå 0	Tjenestestedsnivå (kontorer, sykehjem, skoler, barnehager mv.)
	Nivå 0 er en uønsket hendelse som kan håndteres innenfor rammene av daglig drift på tjenestested. Med tjenestestedsnivå menes det enkelte tjenestested som skoler, barnehager, omsorgshjem som ligger under en virksomhet i Oslo kommune, eller som Oslo kommune har ansvar for.
Nivå 1	Virksomhetsnivå (byrådsavdeling, bydel, etat og kommunale foretak)
	Nivå 1 er en uønsket hendelse som oppstår i en virksomhet, som ikke kan håndteres av det (de) aktuelle tjenestestedet(ene) alene. Hendelsen kan håndteres med virksomhetens egne ressurser. Hele eller deler av virksomhetens kriseledelse settes for å bistå tjenestestedet eller virksomheten.
Nivå 2	Sektorkoordinering (byrådsavdelingsnivå)
	Nivå 2 er en uønsket hendelse som ikke kan håndteres av virksomhetens ressurser alene eller som berører flere virksomheter i sektoren. Hele eller deler av byrådsavdelingens kriseledelse settes for å bistå virksomheten(e). På byrådsavdelingsnivå legges det spesielt vekt på den støtte byrådsavdelingen skal gi og den koordinerende rollen overfor underliggende virksomheter.

⁷ (Byrådet, 2016)

Nivå 3	Overordnet koordinering (Sentral kriseledelse)
	Nivå 3 er en uønsket hendelse som ikke kan håndteres av byrådsavdelingen alene eller som berører flere virksomheter og sektorer i kommunen. Hele eller deler av Sentral kriseledelse settes. Sentral kriseledelse skal koordinere informasjon, beslutninger og ressurser i kommunen, samt støtte virksomhetene og bidra til normalisering.

Virksomhetenes beredskapsplan må ta høyde for de forpliktelser som trer i kraft ved de ulike nivåene:

	Nivå 1 Gi råd og støtte	Nivå 2 Få informasjon Gi råd og støtte Vurdere etablering av Nivå 3	Nivå 3 Varsle Strategisk krisehåndtering Felles situasjonsbilde og budskap Informere internt og eksternt Langsiktig planlegging av kommunens håndtering
Sentral kriseledelse (Beredskapsetaten)			
Byrådsavdeling	Få informasjon Gi råd og støtte Vurdere etablering av Nivå 2	Varsle Strategisk krisehåndtering Felles situasjonsbilde Koordinering av egen sektor Informere internt og eksternt Be om støtte	Varsle Strategisk krisehåndtering Koordinering av egen sektor Informere internt og eksternt Be om støtte Informere om tilgjengelige ressurser Utføring av overordna avgjerder
Virksomhetene	Varsle Krisehåndtering Informere Be om støtte	Varsle Krisehåndtering Informere internt og eksternt Be om støtte Støtte andre virksomheter Utføring av overordnede beslutninger	Varsle Krisehåndtering Informere internt og eksternt Be om støtte Støtte andre virksomheter Utføring av overordnede beslutninger Personellstøtte til Sentral kriseleing

■ **Virksomhetene skal dele og motta informasjon:**

- Hver virksomhet skal ha rutiner for deling av informasjon i sin plan, både innen egen virksomhet, til egen byrådsavdeling og eventuelt til andre involverte virksomheter
- Informasjon om situasjonen og status for krisehåndteringen skal deles mellom alle involverte virksomheter og i linjen
- En første statusrapport bør deles så fort som mulig og senest etter første møte i virksomhetens kriseledelse
- Sentral kriseledelse kommuniserer med virksomhetene ved bruk av allmøte, telefonsamtaler, TETRA, bruk av liaison, distribusjon av statusrapporter via epost og DSB-CIM, deling av loggelement i DSB-CIM og videokonferanse. Alle rapporter, som ikke er gradert etter sikkerhetsloven, vil bli delt internt og eksternt via «del rapport» i DSB-CIM og ved epost

■ **Virksomhetene skal koordinere krisehåndteringen:**

- Virksomhetene har plikt til å etablere kriseledelse og håndtere uønskede hendelser innenfor eget ansvarsområde. Krisehåndtering i kommunen følger, i tråd med likhetsprinsippet, linjene i organisasjonskartet. Beslutninger skal følge linjen
- Virksomhetene har plikt til å bistå Sentral kriseledelse i krisesituasjoner

■ **Virksomhetene kan be om bistand og skal yte bistand:**

- Dersom virksomhetens egne ressurser ikke er tilstrekkelig skal det anmodes om støtte fra andre kommunale virksomheter.
- Når en virksomhet enten har behov for eller blir bedt om å fremskaffe ressurser fra kommunen som virksomheten selv ikke rår over, kan Beredskapsetaten eller egen byrådsavdeling forespørres for eventuell bistand
- Ved behov for støtte fra andre virksomheter i egen sektor koordineres anmodningen på høyest etablerte nivå for krisehåndtering
- Ved behov for støtte fra virksomheter utenfor egen sektor under en Nivå 1 eller Nivå 2 uønsket hendelse, skal anmodningen koordineres via respektive byrådsavdeling eller Beredskapsetaten
- Ved behov for støtte fra eksterne (ikke kommunale) statlige eller frivillige aktører så skal dette koordineres via Beredskapsetaten, eller via sentral kriseledelse dersom denne er satt. Dette gjelder ikke virksomhetenes behov for bistand fra nødetatene ved en Nivå 1 hendelse, eller ved bistand fra samarbeidspartnere som virksomheten eller sektoren allerede har etablerte rutiner for å samvirke med i sitt eget planverk eller daglige virke
- Virksomhetene kan anmode om ressurser fra stabsfunksjon K5 Kommunikasjon, K2 Informasjons- og geocelle, eller anmode om stabsstøtte fra Beredskapsetaten
- Virksomhetene må planlegge for at de kan måtte avgi ansatte til Sentral Kriseledelse

■ **Virksomheten skal kommunisere internt og eksternt:**

- Virksomhetene skal informere internt og eksternt om sitt ansvarsområde uavhengig av etablert nivå for krisehåndtering
- Virksomhetene har ansvar for særtilpasset informasjon rettet mot egen befolkning/besøkende og brukere av kommunale tjenester om hvordan de skal handle etter beslutning om befolkningsevakuering

- Ved etablering av hele eller deler av Sentral kriseledelse vil stabsfunksjonen K5 Kommunikasjon ha ansvaret for koordinering av overordnet informasjon fra kommunen
- K5 vil be virksomhetene om å sende inn korte statusrapporter om virksomhetens krisekommunikasjon.

7.4 VIRKSOMHETENS ROLLE OG ANSVAR

Virksomhetene skal opprettholde driften av egne tjenester så langt som mulig og verne om liv og helse, miljø, materielle og immaterielle verdier⁸.

- Hva er virksomhetens rolle, ansvar og oppgaver ved en Nivå 1, Nivå 2 og Nivå 3 uønsket hendelse?
- Hvordan er virksomheten en del av en koordinert krisehåndtering?
- Hva er virksomhetens rolle og ansvar ved de ulike nivåene?

7.4.1 KRAV TIL ORGANISATORISK BEREDSKAP OG TILGJENGELIGHET

- Er det lovfestet krav til virksomhetens beredskap og tilgjengelighet?
- Hvem er virksomhetens kontaktpunkt(er) for varsling?
- Har virksomheten vaktordninger?
- Hvilke rutiner er etablert ved ferieavvikling og bruk av stedfortredere?
- Andre beredskapskrav?

7.5 PRINSIPPER OG METODE SOM LIGGER TIL GRUNN FOR BEREDSKAPEN

Prinsippene og verdiene er fastsatt i Reglement for Oslo kommunes arbeid samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet⁹:

«Kommunen skal arbeide systematisk og helhetlig med samfunnssikkerhet og beredskap på tvers av sektorer i kommunen, med sikte på å redusere risiko for tap av liv eller skade på helse, miljø og både materielle og immaterielle verdier. Arbeidet skal følge de nasjonale beredskapsprinsippene ansvar, nærhet, likhet og samvirke.»

Virksomhetene bestemmer selv hvilken arbeidsmetode deres kriseledelse skal benytte. Beredskapsetaten anbefaler virksomhetene å benytte «proaktiv stabsmetodikk»¹⁰ som metode for kriseledelsens arbeid.

- Hvilken metode ligger til grunn for kriseledelsens arbeid?

⁸ (Bystyret, 2016) §2

⁹ (Bystyret, 2016)

¹⁰ (Lunde, 2019)

8 ORGANISERING AV KRISELEDELSE OG STAB

Plan for kriseledelsen; Organisering, ansvar, roller, fullmakt, mobilisering, § 4.a. Virksomheten må dokumentere plan for kriseledelsen.

Planen må definere hvem som inngår i virksomhetens kriseledelse. Roller og funksjoner i kriseledelse og stab må følge stillinger og ikke personer.

I denne veilederen er kriseledelse benyttet for å beskrive besluttende funksjoner i virksomhetens krisehåndtering. Begrepet stab er benyttet for å beskrive den administrative støtten til de besluttende funksjonene.

8.1 KRISELEDELSE

«Virksomhetens kriseledelse skal bemannes av personer som i det daglige innehar lederansvar. Når stedfortreder fungerer følger ansvar og fullmakter for krisehåndtering»¹¹

«Overordnet beredskapsplan skal inneholde en plan for kommunens kriseledelse. En slik plan gir opplysninger om:

- Hvem som utgjør kommunens øverste ledelse ved håndtering av uønskede hendelser og deres roller og ansvar.*
- Forberedte fullmakter og prosedyrer for å etablere og drifte kriseledelsen gjennom håndteringen av uønskede hendelser.*

Kommunens ledelse er kommunens kriseledelse. I tråd med ansvars- og likhetsprinsippet [...] er det kommunens ledelse i det daglige som også skal være kommunens ledelse ved håndtering av uønskede hendelser. [...]

I plan for kriseledelse skal det fremgå hvem som har beslutningsmyndighet til å innkalle kriseledelsen. I planen skal rolle- og ansvarsfordeling være beskrevet. Det skal også foreligge forberedte fullmakter for å kunne handle raskt i en akutt situasjon.»¹²

«Virksomhetene har plikt til å etablere kriseledelse og håndtere uønskede hendelser innenfor eget ansvarsområde.»¹³

«Kriseledelsen skal være forberedt på følgende:

- Raskt beslutte iverksetting av tiltak innenfor kommunens ansvarsområder, som f.eks. informasjon til befolkningen, etablering av evakueringssenter og psykososialt støtteteam.*

¹¹ (Byrådet, 2016)

¹² (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

¹³ (Byrådet, 2016), kapittel 2.1

- Være kommunens ansikt utad og sikre god kommunikasjon med befolkningen, egne ansatte og media (§ 4 e).
- Ivareta samordning av den lokale håndteringen gjennom kontakt med interne og eksterne samfunnssikkerhetsaktører.
- Sørge for tilstrekkelige ressurser for å kunne håndtere uønskede hendelser i tråd med avtaler (§ 4 c). Ved særskilte behov - drøfte prioriteringer og fordeling av knappe ressurser i samarbeid med øvrige samfunnssikkerhetsaktører og eventuelle nabokommuner. - formidle eventuelt ressursbehov til statsforvalteren og/eller andre regionale samfunnssikkerhetsaktører.
- Om nødvendig, ta initiativ for å avklare hvilke aktører som har ansvar i krisehåndteringen.
- Overvåke situasjonen og ha dialog med interne og eksterne samfunnssikkerhetsaktører som er berørt av den uønskede hendelsen.
- Utvikle og formidle en samlet situasjonsforståelse med utgangspunkt i informasjon fra de ansvarsområdene i kommunen som er berørt og andre berørte aktører [...].
- Jevnlig orientere relevante politiske organer ved håndtering av langvarige uønskede hendelser.
- Sørge for at det rapporteres til statsforvalteren på samordningskanal, se "Retningslinjer for varsling og rapportering på samordningskanal".
- Sikre nødvendige stedfortredere og bemanning av kriseledelsen i situasjoner der de faste medlemmene er fraværende.»¹⁴

- Hvem sitter i virksomhetens kriseledelse?
- Hvilken rolle og hvilket ansvar ligger til kriseledelsen?
- Hvem har hvilke roller og hvilket ansvar i kriseledelsen?
 - Eksempel – avdelingsleder for XX er medlem av kriseledelsen og har et spesielt ansvar for XX
- Hvilke oppgaver skal kriseledelsen utføre?
- Fullmakter og delegert myndighet
 - Hvem har fullmakt til å kalle inn kriseledelsen?
 - Hvem innehar økonomiske fullmakter?
 - Hvem har myndighet til å avvike fra vedtatt budsjett?
 - Hvem har fullmakt til å beordre ansatte inn på overtid?

¹⁴ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

8.2 STAB

«Det kan være hensiktsmessig å etablere en krisestab for å støtte kommunens kriseledelse. Med en krisestab vil kriseledelsen kunne spille på nøkkelpersonell, medarbeidere med ansvar for krisekommunikasjon og et faglig og administrativt støtteapparat for gode beslutningsgrunnlag og effektiv håndtering.

Dersom kommunen legger opp til at kriseledelsen skal ha støtte av en krisestab, bør plan for kriseledelse tydelig beskrive hva som er kriseledelsens oppgaver, og hva som er stabens oppgaver. Krisestabens oppgaver kan være å:

- Varsle internt og eksternt jf. retningslinjer og rutiner (§ 4 b).
- Overvåke situasjonen og ha dialog med interne og eksterne samfunnssikkerhetsaktører som er berørt av den uønskede hendelsen.
- Utvikle og formidle en samlet situasjonsforståelse med utgangspunkt i informasjon fra de ansvarsområdene i kommunen som er berørt og andre berørte aktører (se figur 6).
- Holde kriseledelsen orientert om utviklingen av hendelsen.
- Gi råd til kriseledelsen om mulige tiltak.
- Følge opp besluttede tiltak fra kriseledelsen.
- Ivareta oppgaver knyttet til krisekommunikasjon dersom det ikke etableres egen krisekommunikasjonsstab (§ 4 e).
- Være en administrativ og praktisk støttefunksjon for kriseledelsen.
- Sørge for forpleining og hensiktsmessig rullering av personell i kommunens kriseorganisasjon.
- Foreta logging og situasjonsrapportering etter fastsatte retningslinjer og rutiner, gjerne ved bruk av krisestøtteverktøy»¹⁵

- Hvilke oppgaver trenger kriseledelsen støtte til?
- Hvilke funksjoner trenger staben for å levere dette? Hvordan er staben bygget opp?
 - Staben bør bygges opp med de funksjonene som virksomheten trenger og trenger ikke baseres på stabsoppsett hentet fra politi eller forsvar
 - Eksempel på funksjoner er: Informasjon, Personell, Logistikk, Kommunikasjon, Liaison
- Hvem bemanner funksjonene?
 - En person kan ha ansvar for en eller flere funksjoner avhengig av hendelsen.
 - En funksjon kan bemannes av en eller flere personer avhengig av hendelsen.

¹⁵ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

- Hvem kan benyttes til hvilke oppgaver?

8.3 KOMPETANSEKRAV OG OPPLÆRING

System for opplæring i gitte roller ved krisehåndtering, § 7. Virksomheten må dokumentere etablert system for opplæring av kriseledelsen.

«Virksomheten skal sørge for opplæring og kompetanseheving. [...]»¹⁶

Dette punktet kan også dokumenteres i et eget dokument dersom en ikke ønsker å ha det som en del av planen.

- Hvilke kompetansekrav setter vi?
 - Eksempel på kompetansekrav kan være:
 - Ulike brukernivå i DSB-CIM
 - Gjennomført opplæring i proaktiv stabsmetodikk
 - Kjennskap til risikobilde; ROS-analyser som ligger til grunn for beredskapen
 - Kunnskap om kontinuitetsplanlegging
 - Spesiell fagkompetanse eller sertifiseringer
- Hva har vi av tilgjengelig personell og kompetanse?
 - Er det kompetanse eller opplæring som mangler?

Eksempel på kompetansekrav:

Kompetansekrav DSB-CIM		
Kunnskapsnivå	Kompetanse	Funksjon
Administrator	– Bygge opp innhold og tilpasse systeminnstillinger – Vedlikeholde innholdet – Gi opplæring og brukerstøtte	Administratorene
Brukernivå 1	– Kan bruke alle funksjonene som skal benyttes ved krisehåndtering – Kan loggføre eget arbeid – Kan gi enkel brukerstøtte til andre – Kan bistå med vedlikehold av innholdet	Beredskapskontakt Stabssjef Medlemmer av staben
Brukernivå 2	– Kan enkelte funksjoner svært godt ○ Hendelser ○ Logg	Medlemmer av staben
Brukernivå 3	Kan logge seg på, velge rett hendelse og lese loggen	Ledergruppen

¹⁶ (Byrådet, 2022)

Kompetansekrav proaktiv stabsmetodikk		
Kunnskapsnivå	Kompetanse	Funksjon
1 God forståelse	Har god forståelse for metodikken og kan selvstendig lede og gjennomføre førstemøte og statusmøte	Ledergruppen Stabssjef Beredskapskontakt
2 Grunnleggende forståelse	Har grunnleggende forståelse for metodikken og kan delta aktivt i gjennomføring av førstemøte og statusmøte	Medlemmer av staben

I tillegg må det føres en oversikt over hvilke medlemmer i kriseledelse og stab som har gjennomført opplæring. Dette føres i et eget dokument.

8.4 ØVELSER

Er beredskapsplanen jevnlig øvet, § 7. Virksomheten må dokumentere hvordan beredskapsplanen blir øvet.

Samhandlingsøvelser praktisert der det er hensiktsmessig, § 7. Virksomheten må dokumentere hvorvidt samhandlingsøvelser skal praktiseres eller om dette er gjennomført.

Krisehåndteringen evaluert, etter øvelser, § 8. Virksomheten må dokumentere system for evaluering av krisehåndtering etter øvelser.

«[...] Det skal gjennomføres øvelser minimum annet hvert år. Øvelsene skal være tilpasset virksomhetens egenart, risiko og portefølje.

Virksomhetene skal gjennomføre evalueringer når risikobildet og virksomhetens egenart tilsier det, og etter krisehåndtering av uønskede hendelser. Evalueringenes omfang skal være forholdsmessige og tilpasset hendelsene.»¹⁷

Dette punktet kan dokumenteres i et eget dokument dersom en ikke ønsker å ha det som en del av planen.

- Er det krav til å delta på øvelser og treninger?

¹⁷ (Byrådet, 2022)

9 INFORMASJONSFLYT OG KRISEKOMMUNIKASJON

Ved en uønsket hendelse vil kriseledelsen ha behov for å:

- få inn informasjon
- lagre informasjonen
- bruke informasjonen til å skape et situasjonsbilde
- bruke situasjonsbildet til å ta beslutninger
- kommunisere beslutninger ut til andre
- informere befolkning, tjenestemottakere, andre virksomheter, linjen, egne ansatte og eksterne aktører om situasjonen

Kriseledelsen er avhengig av informasjon fra egen virksomhet og andre for å kunne forstå hva som skjer og kunne ta gode beslutninger. Virksomheten og andre har behov for informasjon fra kriseledelsen om hvilke tiltak som er besluttet for å kunne utføre eget arbeid.

Planen bør inneholde en beskrivelse av hvordan virksomheten skal håndtere den interne og eksterne informasjonsflyten.

Planen skal inneholde en krisekommunikasjonsplan for informasjon til media, innbyggere og egne ansatte.

9.1 INTERN INFORMASJONSFLYT

For å kunne forstå situasjonen, arbeide effektivt og ta gode beslutninger er det viktig at rett informasjon når frem til rett mottaker til rett tid.

9.1.1 INFORMASJON INN

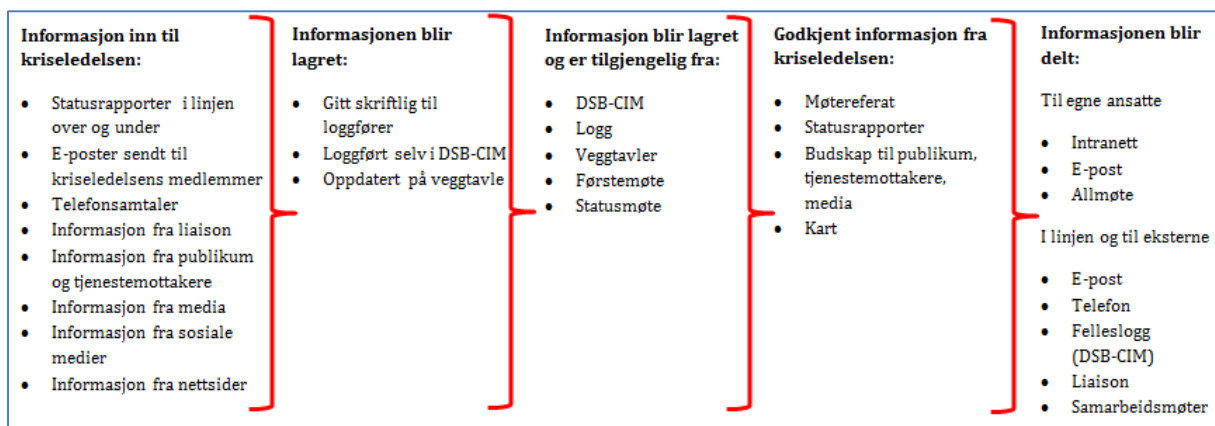
Ved uønskede hendelser vil informasjon komme inn til kriseledelsen i ulike format fra ulike kilder. Informasjonen kommer på e-post via postmottak, noe på personlige e-post-adresser, via telefonsamtaler eller personlige møter. Det kommer rapporter og publiserte meldinger på nettsider. All denne informasjonen kommer til ulike personer til ulike tidspunkt.

Virksomheten må etablere et system for hvor informasjonen skal samles og hvordan den skal systematiseres.

- Hvordan skal vi kommunisere internt i kriseledelsen og staben?
 - Førstemøte og statusmøter
 - Loggen
 - Direkte telefonsamtale ved behov
 - Informasjonstavler på veggen

- Hvor kommer informasjonen fra og hvordan kommer den inn?
 - Sendt til postmottak?
 - Ringer inn til kundesenteret?
- Hvordan skal vi hente inn informasjon vi mangler?
 - Staben søker den opp på internett?
- Hvor samler vi informasjonen og hvordan systematiserer vi den?
 - Førstemøte, Statusmøte, Loggføring, DSB-CIM, Telefon, E-post, Tavler på veggen
 - Hvordan skal vi samordne informasjonen?
- Hvordan skal vi kommunisere mellom stabsfunksjonene og kriseledelsen?
 - Førstemøte, statusmøte, loggføring, DSB-CIM, telefon, e-post, tavler
- Hvor kan den enkelte finne informasjonen han / hun trenger?
- Hvordan skal vi informere de ansatte?
 - Informasjonsmøte, e-post, intranett, telefon
- Er det noen som har et spesielt ansvar for informasjon i kriseledelsen eller staben?
 - Hvem informerer om hva til hvem?

Eksempel på oppsett av informasjonsflyt:



9.1.2 LOGGFØRING

En god logg er både en kilde til informasjon underveis i krisehåndteringen, men også viktig dokumentasjon av virksomhetens krisehåndtering i ettertid.

Noen velger å la alle loggføre sitt eget arbeid, andre velger å ha faste loggførere. Det er også mulig å ha en mellomløsning som er tilpasset virksomhetens behov og de ansatte som er tilstede.

Loggføring kan skje på papir, i et excel- eller word-dokument eller i krisestøtteverktøyet DSB-CIM. Planen bør redegjøre for virksomhetens regler for

loggføring. Planen bør ta høyde for loggføring i situasjoner både med og uten strøm og internett.

- Hvem er det som har ansvar for loggføring?
- Hva skal loggføres?
- Når skal det loggføres?
- Hvor skal det loggføres?
- Hvordan skal det loggføres?
- Hvordan skal vi sikre god behandling av sensitiv informasjon, informasjon unntatt offentlighet og sikkerhetsgradert informasjon?

Informasjonen bør lagres slik at den er tilgjengelig for alle i kriseledelsen og staben. I tillegg bør den kunne systematiseres slik at det er mulig å få oversikt over informasjon knyttet til ulike tema.

Eksempel på informasjon som skal dokumenteres:

- Samlet situasjonsbildet, inkludert kart
- Løpende logg
- Møtereferat
- Beslutningsgrunnlag
- Beslutninger er tatt
- Pressemelding, pressekonferanser, medieovervåkning
- Resultat fra prøver og analyser
- Meldinger og annen informasjon fra eksterne aktører
- Informasjon og klager fra befolkningen
- Bestillinger og arbeid som blir utført
- Bemanningsplan
- Behov for eksterne ressurser
- Informasjon fra nettsider

Planen bør beskrive hvordan informasjonen skal systematiseres for å danne et situasjonsbilde og hvordan denne informasjonen skal være tilgjengelig for andre.

9.1.3 BESLUTNINGER I KRISELEDELSEN

Utover de umiddelbare tiltak som ansatte iverksetter ved en uønsket hendelse er det kriseledelsens beslutninger som avgjør hvordan hendelsen skal håndteres.

Beredskapsetaten benytter proaktiv stabsmetodikk som metode for å oppnå gode beslutninger i kriseledelsen.

I samsvar med proaktiv stabsmetodikk bør kriseledelsens møter gjennomføres i tråd med metode for strategisk førstemøte og påfølgende statusmøter. Møtene gjennomføres for å gi kriseledelsen en oversikt over situasjonen og for å gi grunnlag for strategiske beslutninger om tiltak.

Planen bør inneholde et tiltakskort for gjennomføring av førstemøte og statusmøte. For de som benytter DSB-CIM kan dette legges inn både som et tiltakskort og som en mal i rapporter for enkel referatføring under møtet. Loggfører kan da skrive møtereferat forløpende i løpet av møtet. Leder kan godkjenne referatet umiddelbart etter fullført møte og virksomheten er da klar til å sende ut sin første statusrapport.

9.1.4 SITUASJONSRAPPORT

Virksomhetene vil tidlig bli bedt om å sende situasjonsrapporter til involverte virksomheter, oppover i linjen og til Beredskapsetaten. Utarbeidelse av situasjonsrapporter kan også være nyttig for egen kriseledelse og benyttes som en oppsummering av situasjonen for kriseledelse, stab og egne ansatte.

Planen bør ha rutiner for hvordan en slik rapport skal skrives og sendes. Mal for situasjonsrapport som kan benyttes finner du som vedlegg i denne veilederen. For virksomheter med DSB-CIM lisens forventes det at situasjonsrapporter deles med Beredskapsetaten via «Del rapport»-funksjonen i CIM.

Sentral kriseledelse vil sende ut informasjon i følgende formater:

Situasjonsrapport	– Er kommunens formelle situasjonsrapport – Rapporten utarbeides etter fast mal – Virksomhetene rapporterer i samme mal
Statusoppdatering	– Benyttes ved endringer i situasjonsbildet som gir behov for informasjonsdeling mellom formelle rapporter – Ingen fast mal

9.2 EKSTERN KOMMUNIKASJON OG KRISEKOMMUNIKASJONSPLAN

Krisekommunikasjonsplan for media, innbyggere og egne ansatte, § 4.e. Virksomheten må dokumentere plan for krisekommunikasjon innenfor virksomhetens ansvarsområde.

Alle virksomhetene skal ha en plan for informasjon til befolkningen, media og egne ansatte¹⁸.

«Plan for krisekommunikasjon er kriseledelsens verktøy for kommunikasjon med befolkningen, medier og egne ansatte ved uønskede hendelser. I planen bør det

¹⁸ (Justis- og beredskapsdepartementet, 2010)

være rutiner for å samarbeide med andre samfunnssikkerhetsaktører slik at krisekommunikasjonen fremstår mest mulig samordnet og helhetlig fra kommunen.

Plan for krisekommunikasjon bør beskrive fordeling av roller og ansvar, lokaler og rutiner for kommunens arbeid med krisekommunikasjon. Det viktig at det planlegges for en hensiktsmessig rullering av personell ved langvarige hendelser.

[...] Dersom kommunen på bakgrunn av helhetlig ROS har besluttet særlige tiltak innen krisekommunikasjon, må det fremkomme av krisekommunikasjonsplanen. [...]»¹⁹

«Hver virksomhet har sin egenart og må derfor utarbeide egne planer for krisekommunikasjon. Likevel er det noen temaer som bør gå igjen i alle slike planer.

Som et minimum bør planen inneholde:

- mål og prinsipper for virksomhetens krisekommunikasjon
- ansvar, roller, funksjoner og oppgavefordeling for alle som skal jobbe med krisekommunikasjon
- ansvar og roller til viktige bidragsytere, eks. sentralbord og personalavdeling
- kommunikasjonsstabens organisering i forhold til resten av kriseorganisasjonen
- hvem som skal være talspersoner overfor mediene
- definerte målgrupper og kanaler for å nå disse
- hvilke andre virksomheter man bør samordne og koordinere med vedrørende kommunikasjonsprodukter
- teknisk utstyr, stabslokale og alternative møtesteder
- vaktplaner og turnus, samt hvem som har kompetanse og opplæring til eventuelt å kunne bistå kommunikasjonsstaben i deres oppgaver
- bakgrunnsinformasjon som kan forberedes i forkant (eksempelvis foto, kart, statistikk, grafikk)

En plan for krisekommunikasjon skal beskrive hvordan planen er forankret og koblet til virksomhetens øvrige kriseplanverk, samt ha en oversikt over roller og ansvar til viktige bidragsytere.»²⁰

Virksomhetene skal kommunisere med en rekke mottakere utenfor kriseledelsen og staben. For eksempel: egne ansatte, befolkning, tjenestemottakere, media, andre kommunale virksomheter, offentlige, frivillige og private aktører. De ulike aktørene har ulikt behov for informasjon og mottar informasjon fra ulike kilder som e-post eller

¹⁹ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

²⁰ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2016)

sosiale medier. Planen bør beskrive hvordan virksomheten skal kommunisere med de ulike aktørene.

- Hvordan skal virksomheten kommunisere med eksterne aktører?
 - E-post eller CIM, Samarbeidsmøter, Utveksling av liaison, Statusrapporter, Nettsider, E-post, Telefon
- Hvordan skal virksomheten dele informasjon med Sentral Kriseledelse?
 - Statusrapporter via epost eller DSB-CIM
 - Hvordan samarbeider vi med K5 kommunikasjon i Sentral kriseledelse?
- Hvordan skal virksomheten kommunisere og samarbeide oppover i linjen?
- Hvordan skal virksomheten kommunisere og samarbeide med andre virksomheter?
- Hvordan skal virksomheten kommunisere og samarbeide med eksterne aktører?
- Hvordan skal virksomheten informere befolkningen og tjenestemottakere?
- Hvordan skal virksomheten kommunisere med media?
- Hvordan skal kontakten med media organiseres slik at det ikke forstyrrer arbeidet til kriseledelsen og staben?

10 KONTINUITET OG NORMALISERING

Evnen til normalisering etter uønsket hendelse § 2 punkt e. Virksomheten bør dokumentere kontinuitets- og normaliseringsplan ved bortfall av kritisk infrastruktur eller ved andre uønskede hendelser.

Målet med all krisehåndtering for kommunen og dens virksomheter er å oppnå kontinuitet i nødvendige tjenester på tross av den uønskete hendelsen som er inntruffet, og etter hvert normalisere situasjonen og tjenestetilbudet. Oppgaver som må løses for å opprettholde virksomhetskritiske og samfunnskritiske tjenester og for å gjenopprette vanlig produksjon må derfor være på agenda allerede i kriseledelsens første møter.

Det er dermed viktig å ha en oversikt (i forkant) over de ulike tjenestene virksomheten leverer og hvilke samfunnsverdier de understøtter, samt hvilke ressurser som inngår i leveransen av tjenestene. Oversikten bør også gi forslag til prioritering av tjenester og bruk av ressurser ved kriser, men vil måtte justeres etter faktisk situasjonsbilde og ressurstilgang når en uønsket hendelse inntreffer. Dette kalles en *kontinuitetsplan*.

En kontinuitetsplan gjør det enklere å planlegge bemanningen slik at både kriserelaterte og ordinære arbeidsoppgaver, som ikke kan prioriteres bort, kan utføres.

- I hvilken grad har hendelsen påvirket virksomhetens evne til å returnere til normal drift?

- Hvilke ressurser er benyttet?
 - For eksempel: økonomiske midler, overtid, alternativ bruk av bygninger osv.
- Hvordan vil et tap av omdømme og tillit fra tjenestemottakerne påvirke vår evne til å levere gode tjenester?
- Kan enkelte tjenester legges ned i en periode for å omorganisere de ansatte?
- Er det behov for oppgradering, etterfylling eller endring i type ressurser og utstyr?
- Er det behov for oppfølging av ansatte?
 - Rutiner for psykolog, stressmestring

OPERATIV DEL

Denne delen av planen benyttes når en uønsket hendelse oppstår og inneholder tiltakskort og praktisk informasjon som støtter krisehåndteringen.

Tiltakskort har mange navn, som funksjonskort, sjekkliste, arbeidsprosedyre, og kan utarbeides på mange måter. Felles for alle er at tiltakskortet er en kort og presis beskrivelse av «hvem skal gjøre hva når» og eventuelt hvordan det skal utføres ved krisehåndtering.

I denne veilederen brukes ordet tiltakskort. Tiltakskortene sorteres i tre ulike kategorier:

- Tiltakskort **funksjoner**
 - Beskriver ansvaret og oppgavene til de enkelte rollene og funksjonene i kriseledelsen og staben
- Tiltakskort **generelle**
 - Er tiltakskort og sjekklister for oppgaver og prosedyrer som kan være aktuelle å utføre uavhengig av type uønsket hendelse.
 - For eksempel: varslings, mobilisering, umiddelbare tiltak, førstemøte/statusmøte, logging, befolkningsvarslings, evakuering
- Tiltakskort **spesielle**
 - For noen bestemte typer uønskete hendelser kan relevante beredskapstiltak være kartlagt og utarbeidet på forhånd. Aksjoner kan da iverksettes umiddelbart i henhold til tiltakskortet uten å vente på beslutning i kriseledelsen.
 - For eksempel: atomhendelse, bortfall av vann, bortfall av ekom, bortfall av strøm, etc.

Det viktigste er at tiltakskortene er organisert og utarbeidet på en måte som gir reell støtte til de som skal bruke planen.

- Hvilke tiltakskort trenger vi?
- Hvem er det som skal benytte tiltakskortene?
 - Husk at også stedfortredere skal benytte de samme tiltakskortene
- Hvor detaljert må de skrives for de enkelte oppgavene?
 - En virksomhet som har få uønskede hendelser kan trenge mer detaljerte tiltakskort, fordi kriseledelse og stab har mindre erfaring

11 TILTAKSKORT FUNKSJONER

Funksjonskort er en oversikt over arbeidsoppgaver og ansvar knyttet til den enkelte rolle eller funksjon i kriseledelse og stab. Kortet kan utarbeides som en generell huskeliste dersom de ansatte er godt trent i oppgavene. Skal cellen eller funksjonen kunne bemannes av noen som ikke er øvd må funksjonskortet utformes som en detaljert instruksjon.

I det følgende eksempelet er arbeidet til den enkelte funksjonen delt inn i tre ulike faser av krisehåndtering. Fasene vil ikke ha tydelige overganger under krisehåndteringen, men gli over i hverandre.

11.1 EKSEMPEL PÅ OPPSETT

Tiltakskort Funksjon XXX

Beskrivelse av funksjonen

Kort beskrivelse av funksjonen: Ansvarsområde, myndighet osv.

Varsling og mobilisering

Tiltak	Beskrivelse	Utført?
	→	
	→	

Håndteringsfasen

Tiltak	Beskrivelse	Utført?
	→	
	→	

Normaliseringsfasen

Tiltak	Beskrivelse	Utført?
	→	
	→	

Informasjonsflyt

(hvordan funksjonen skal få og gi informasjon)

Tiltak	Beskrivelse	Utført?
	→	
	→	

12 TILTAKSKORT GENERELLE

«Overordnet beredskapsplan skal som et minimum inneholde plan for kommunens kriseledelse (§ 4 a), varslingsliste (§ 4 b), ressursoversikt (§ 4 c), evakueringsplan (§ 4 d), plan for befolkningsvarsling basert på helhetlig ROS (§ 4 d) og plan for krisekommunikasjon (§ 4 e). [...]»²¹

Et generelt tiltakskort er ikke knyttet til en spesifikk celle eller funksjon, men til en oppgave som kan være aktuell å utføre uavhengig av type uønsket hendelse. Eksempel på tiltakskort:

- Varsling ved uønsket hendelse
- Umiddelbare tiltak ved en uønsket hendelse
- Etablering av stabsrom
- Flytting til alternativ lokasjon

Hvem som skal utføre hele eller deler av tiltakskortet kan knyttes til en bestemt funksjon eller variere fra hendelse til hendelse ut fra hvem som er tilgjengelig.

I krisestøtteverktøyet DSB-CIM er det mulig å opprette elektroniske tiltakskort som kan sorteres på type uønsket hendelse og de ulike tiltakene på hvert tiltakskort etter hvor alvorlig hendelsen er.

12.1 VARSLING

Planen skal som et minimum inneholde en varslingsliste over aktører som har en rolle i virksomhetens krisehåndtering. Dette omfatter både aktører i egen virksomhet og eksterne aktører. Alle som står på varslingslisten skal være informert om deres rolle i krisehåndteringen²².

«Overordnet beredskapsplan skal inneholde en varslingsliste. Varslingslisten er en oversikt over kontaktinformasjon til de som har en rolle i kommunens kriseorganisasjon. Den inneholder også kontaktinformasjon til andre relevante samfunnssikkerhetsaktører som kommunen vil ha behov for å komme raskt i kontakt med ved krisehåndtering.

Det er kommunens ansvar å sørge for at alle som er oppført i kommunens varslingsliste er kjent med dette. De skal også være kjent med hvilken rolle de er tiltenkt i krisehåndteringen, og skal ha fått den opplæringen som er nødvendig (§ 7).»²³

²¹ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

²² (Justis- og beredskapsdepartementet, 2011)

²³ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

Planen for varsling samordnes med rutiner fastsatt i «Overordnet beredskapsplan for Oslo kommune»²⁴.

Hver virksomhet skal sende inn en oversikt over hvem som skal varsles og kontaktinformasjon til disse til Beredskapsetaten. Virksomheten er selv ansvarlig for å melde fra om endringer i varslingskontakter.

Virksomhetene må ha en rutine for hvordan et varsel blir registrert og behandlet.

- Hvem varsler hvem?
- Hvem beslutter varsling?
- Hvem varsler oppover i linjen?
- Hvem informerer de ansatte og varsler nedover i linjen?
- Hvem varsler relevante eksterne aktører?
- Hvordan varsles det?

Et tips er å ha en oversikt over hvem som alltid skal varsles når virksomheten etablerer kriseledelse og en sjekkliste med relevante aktører som vurderes varslet i den aktuelle hendelsen.

Et varsel bør inneholde:

- Informasjon om hva som har skjedd
- Hvilken kilde informasjonen kommer fra
- Hvilke tiltak du iverksetter
- Hva du vil at mottakeren skal foreta seg
- Hvor mottakeren kan finne ytterligere informasjon

Virksomhetene må også ha rutine for hvordan de ansatte skal varsle dersom de oppdager en uønsket hendelse som kan få konsekvenser for egen virksomhet eller kommunen. Dersom du oppdager en uønsket hendelse som utgjør en fare for liv og helse skal nødetatene alltid varsles først.

Virksomheten må også ha rutiner for oppdatering av kontaktinformasjon i varslingslistene og rutiner for deling av virksomhetens kontaktinformasjon.

I krisestøtteverktøyet DSB-CIM kan kontaktinformasjon og varslingslister («distribusjonslister») lagres og eksporteres til word- eller excel-dokument. Den eksporterte filen kan lagres offline eller skrives ut som reserve ved bortfall av strøm eller internett.

²⁴ (Byrådet, 2016)

I krisestøtteverktøyet DSB-CIM kan det også lages forhåndsdefinerte meldinger eller maler for varsel.

12.2 BEFOLKNINGSVARSLING

Sentral kriseledelse kan på eget initiativ, og i samråd med politiet, beslutte å varsle kommunens befolkning.

Varsling iverksettes ved en uønsket hendelse der det er behov for å meddele befolkningen konkret informasjon; eksempelvis om hendelsen, ønsket handlingsmønster og hvor en kan søke hjelp.

Selv om overordnet varsling til befolkningen ivaretas av Sentral kriseledelse, må likevel den enkelte virksomhet ha en plan for hvordan de skal varsle tjenestemottakere, besøkende, befolkning og egne ansatte.

Befolkningsvarsling i kommunen skjer via:

- kommunens internettside
- kommunens og virksomhetenes profiler på sosiale medier
- lokasjonsbasert SMS varsling
- media (pressekonferanse, pressemelding)
- bruk av Sivilforsvarets tyfoner, via Statsforvalteren
- lokalradioavtalen, via Statsforvalteren
- mobilvarsling hos enkelte virksomheter, inkludert Sentral kriseledelse

Hvilke kanaler skal din virksomhet benytte?

Eksempel på beskrivelse av befolkningsvarsling:

Nivå 3 uønsket hendelse – Sentral kriseledelse

Sentral kriseledelse kan på eget initiativ, og i samråd med politiet, beslutte å varsle kommunens befolkning.

Varsling iverksettes ved en uønsket hendelse der det er behov for å meddele befolkningen konkret informasjon; eksempelvis om hendelsen, ønsket handlingsmønster og hvor en kan søke hjelp. Budskap utformes og distribueres av stabsfunksjon K5 Kommunikasjon.

Virksomhetene har ansvar for særtilpasset informasjon rettet mot egen befolkning og tjenestemottakere innenfor eget ansvarsområde, samt formidling av kommunens overordnede budskap

Befolkningsvarsling skjer via:

- kommunens internettside
- kommunens og virksomhetenes profiler på sosiale medier
- media (pressekonferanse, pressemelding)
- bruk av Sivilforsvarets tyfoner, via Statsforvalteren
- lokalradioavtalen, via Statsforvalteren
- mobilvarsling hos enkelte virksomheter, inkludert Sentral kriseledelse

Nivå 2 uønsket hendelse – Sektorkoordinering / Byrådsavdelingsnivå

Byrådsavdelingen kan, i samråd med politiet, iverksette varsling til befolkning og tjenestemottakere, innenfor eget ansvarsområde.

Varsling iverksettes ved en uønsket hendelse der det er behov for å meddele befolkningen konkret informasjon; eksempelvis om hendelsen, ønsket handlingsmønster og hvor en kan søke hjelp. Budskap utformes og distribueres av byrådsavdelingen.

Ved uønskede hendelser som kan generere mange henvendelser fra befolkningen og media generelt, og ved publisering av varsel på kommunens internettside spesielt, skal kommunikasjonssjefen ved Byrådslederens kontor varsles.

Ved behov for bruk av lokasjonsbasert SMS-varsling kontaktes Beredskapsetaten.

Virksomhetene har ansvar for særtilpasset informasjon rettet mot egen befolkning og tjenestemottakere innenfor eget ansvarsområde, samt formidling av byrådsavdelingens overordnede budskap.

Befolkningsvarsling skjer via:

- kommunens internettside
- kommunens og virksomhetenes profiler på sosiale medier
- media (pressekonferanse, pressemelding)

Nivå 1 uønsket hendelse – Virksomhetsnivå (bydel, etat, foretak, byrådsavdeling)

Virksomheten kan iverksette varsling av befolkning og tjenestemottakere innenfor eget ansvarsområde.

Virksomheten har ansvar for særtilpasset informasjon rettet mot egen befolkning og tjenestemottakere innenfor eget ansvarsområde. Dersom mangel på informasjon kan få store negative konsekvenser eller truer liv og helse skal virksomheten iverksette befolkningsvarslingen umiddelbart.

Ved uønskede hendelser som kan generere mange henvendelser fra befolkningen og media generelt, og ved publisering av varsel på kommunens internettside spesielt, skal kommunikasjonsjefen ved Byrådslederens kontor varsles.

Ved behov for bruk av lokasjonsbasert SMS-varslings kontaktes Beredskapssetaten.

Befolkningsvarsling skjer via:

- virksomhetens internettside (publisering via xxx)
- virksomhetenes profiler på sosiale medier
- media (pressekonferanse, pressemelding) (koordineres med byrådsavdelingen)
- varslings direkte til tjenestemottakere via telefon

12.3 EVAKUERING

«Det er politiets ansvar å evakuere, det vil si å beslutte evakuering og sørge for at berørte personer kommer i sikkerhet (se politiloven § 27). Evakueringen kan foregå frivillig, eller som en tvangsmessig besluttet evakuering. Kommunens oppgave er å sørge for å ivareta de evakuerte. Kommunen kan også tilby forpleining for personer som er berørt av en hendelse, selv om politiet ikke har besluttet evakuering.

Politiet har utarbeidet en "Veileder for politiets håndtering av pårørende og evakuerte ved store hendelser". I veilederen stilles det forventninger til blant annet kommunens organisering og drift av evakuert- og pårørendesenter:

- Kommunen skal ha prosedyrer for å etablere et evakuert- og pårørendesenter med driftsapparat

Her kan kommunen samarbeide med politiet, frivillige organisasjoner, tros- og livssynssamfunn og næringslivet.

Relevante oppgaver er:

- Stille til disposisjon nødvendige lokaliteter, personell, materiell og vakthold.
- Tilby forpleining til evakuerte, berørte og pårørende.
- Stille helsepersonell til disposisjon.
- Tilby psykososial omsorg, samtaler og støtte til involverte.
- Tilby eventuelle tolketjenester.
- Skaffe tilveie transport og kommunikasjonsmidler ved behov.
- Ivareta kontakt med kommunens kriseledelse». ²⁵

²⁵ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

Det er altså enten politiet eller Lokal redningssentral (LRS) som iverksetter og leder evakuering av personer fra et skadeområde eller et utsatt område i kommunen til et annet område i eller utenfor kommunen.

I Oslo kommune er det Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester (HEI) som er ansvarlig for kommunens overordnede plan for befolkningsevakuering²⁶.

Hver virksomhet må i sin plan planlegge for hvordan de skal opprettholde, flytte eller stenge sine tjenester ved en evakuering. Virksomheten må planlegge for hvordan egne ansatte, og eventuelt tjenestemottakere, skal evakueres. Det må også kartlegges behov for ekstern støtte og eventuelle egne ressurser som kan frigjøres for å bistå andre virksomheter i kommunen.

Planen skal samordnes med overordnet evakueringsplan²⁷.

Virksomhetens plan må beskrive egen rolle i forbindelse med befolkningsevakueringen, eventuelt også virksomhetens rolle ved evakuerte- og pårørendesenter, se Plan for evakuerte og pårørendesenter (EPS-plan)²⁸.

13 TILTAKSKORT FOR SPESIELLE HENDELSER

«Overordnet beredskapsplan skal som et minimum inneholde plan for kommunens kriseledelse (§ 4 a), varslingsliste (§ 4 b), ressursoversikt (§ 4 c), evakueringsplan (§ 4 d), plan for befolkningsvarsling basert på helhetlig ROS (§ 4 d) og plan for krisekommunikasjon (§ 4 e).

I tillegg kan overordnet beredskapsplan inneholde særskilte prosedyrer/beredskapstiltak som er laget på bakgrunn av funn i helhetlig ROS. Eksempler på slike prosedyrer/tiltak kan være:

- Kriseledelsens egenberedskap ved uønskede hendelser (eksempelvis brudd i ekomtjenester).*
- Samarbeid med andre aktører ved håndtering av en uønsket hendelse, herunder samarbeid med næringslivet om næringsberedskapen.*
- Prosedyrer/beredskapstiltak som knyttes til andre beredskapsplaner. Et eksempel kan være funn knyttet til forsyninger av nødvann. Kommunen som vannverkseier kan finne det mest hensiktsmessig å utvikle tiltak i beredskapsplan for drikkevann for å ivareta dette.*
- Oppfølging av sårbare grupper.*

²⁶ (Byrådet, 2019)

²⁷ (Byrådet, 2019)

²⁸ (Byrådsavdeling for helse, 2018)

- Særskilte beredskapstiltak for effektiv håndtering av enkelte typer hendelser som kommunen er utsatt for, (eksempelvis håndtering av flom og strømbrudd).»²⁹

«Beredskapsplanen bør i tillegg til minimumskravene i loven inneholde et sett med spesifikke tiltakskort som kan tas frem alt ettersom hvilke tiltak som vurderes nødvendige ut fra krisens art.»³⁰

Noen uønskede hendelser utløser behov for spesielle tiltak eller beslutninger, andre oppstår så ofte at en standardisert måte å håndtere hendelsen på kan lette krisehåndtering. For disse og andre spesifikke hendelser kan det være nyttig å utarbeide egne tiltakskort. Med en sjekkliste for hendelsen kan første mottaker av varsel iverksette umiddelbare tiltak uten å vente på en etablert kriseledelse.

Eksempel på spesielle hendelser kan være bortfall av kritisk infrastruktur eller naturhendelser som flom osv.

14 VEDLEGG TIL OPERATIV DEL

Det som ikke passer inn som tiltakskort kan legges i en felles mappe som vedlegg.

14.1 VARSLINGSLISTER

Varslingsliste over aktører som har en krisehåndteringsrolle og alle aktører har kjennskap til sin rolle, § 4.b. Virksomheten må dokumentere varslingsplan for krisehåndtering.

Lister med kontaktinformasjon til relevante aktører.

14.2 RESSURSOVERSIKT

Planen skal som et minimum inneholde: en ressursoversikt som skal inneholde opplysninger om hvilke ressurser virksomheten selv har til rådighet og hvilke ressurser som er tilgjengelig hos andre aktører. Virksomheten bør på forhånd inngå avtaler med relevante aktører om bistand under kriser³¹.

Ressursoversikten bør inneholde en liste over relevante aktører med kontaktinformasjon. Dersom virksomheten disponerer materielle ressurser bør også

²⁹ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

³⁰ (Justis- og beredskapsdepartementet, 2010)

³¹ (Justis- og beredskapsdepartementet, 2011)

disse finnes i en oversikt. I tillegg må det være avklart hvem som er ansvarlig for å hente ut hvilke ressurser ved en uønsket hendelse.

Ved kartlegging av ressurser for opprettholdelse av kritiske samfunnsfunksjoner, skal virksomheten legge vekt på eget ansvarsområde og behovet for å opprettholde egen forsvarlig drift. En ressursoversikt bør avgrenses til å omfatte ressurser (personell og materiell) som vurderes som nødvendige for at virksomheten skal kunne ivareta sitt ansvar og opprettholde kritiske kommunale tjenester i kriser³². Oversikt over bruken av eksterne ressurser bør diskuteres når planene i egen sektor skal samordnes for å avklare om flere virksomheter planlegger bruk av de samme ressursene samtidig.

- Hva trenger vi av ressurser for å ivareta oppgavene våre?

Vi anbefaler at ressursoversikten utarbeides som et vedlegg slik at den kan lett deles oppover i linjen og med Beredskapsetaten. Beredskapsetaten vil be virksomhetene om å dele deres ressursoversikt slik at etaten og Sentral kriseledelse lettere kan bistå med koordineringen av støtte mellom virksomhetene.

14.2.1 LOKALER OG UTSTYR

Planen bør inneholde en oversikt over hvilke lokaler som skal benyttes av kriseledelse og stab.

Det bør også fremgå av planen de nødvendige tekniske løsninger – for eksempel krisestøtteverktøy, ekstra telefonlinjer, telefakslinjer, datautstyr, TV/video, satellitt-telefon, som lokalene skal være utstyrt med.

Det bør være utpekt en alternativ lokasjon for kriseledelsen og staben, dersom de vanlige lokalene ikke er tilgjengelig. Nødvendige tekniske løsninger for å kunne håndtere en uønsket hendelse skal være på plass eller kunne raskt (re)etableres på reservestedet.

14.3 MALER

I planen kan det med fordel utarbeides ferdige maler for enkelte oppgaver. Dette kan for eksempel være en mal for statusrapport, loggføring, vedtak om bruk av hasteparagrafen, døgnhjul osv.

³² (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

15 SAMORDNING AV BEREDSKAPSPLANEN

Virksomheten er ansvarlig for at egne planer er samordnet med det overordnede planverket i kommunen og med planverket til samvirkeaktører, både kommunale og andre relevante aktører. I arbeidet med planen bør det utarbeides en oversikt over aktuelle aktører som virksomheten skal samarbeide med, dele informasjonen med og få bistand fra. Hvilke aktører dette gjelder vil variere fra virksomhet til virksomhet.

«Samordningsansvaret innebærer at kommunen tar en pådriverrolle, inviterer med andre samfunnssikkerhetsaktører og legger til rette for å samarbeide om virkemidlene. Samordningsansvaret medfører ikke endringer i ansvarsforholdene for øvrig. Ansvarsprinsippet ligger fast»³³

«DSB anbefaler at kommunen utarbeider overordnet beredskapsplan i samarbeid med øvrige samfunnssikkerhetsaktører. På denne måten etableres gjensidige oversikter over planer, ansvar, roller og ressurser.»³⁴

Med samordning mener vi at aktørene må være enig om:

- Hvordan vi skal dele informasjon (kontaklinformasjon, statusrapporter, liaison)?
- Hvem som har ansvar for hvilke oppgaver (rolle, myndighet og ansvar)?
- Hvordan vi kan hjelpe hverandre (forventningsavklaring)?

Virksomhetens plan skal være samordnet med kommunens overordnede beredskapsplan og aktuelle overordnede delberedskapsplaner, byrådsavdelingens beredskapsplan, samt med andre relevante beredskapsplaner i offentlig og privat sektor. Dette gjelder også internt i virksomheten dersom virksomheten har avdelinger eller tjenestesteder med egne beredskapsplaner.

En viktig del av prosessen er forventningsavklaringen mellom de som skal koordineres og de som koordinerer. Hva forventer du at vi skal levere og hvordan? Hva forventer vi at du skal levere og hvordan?

16 NÅR PLANEN ER FERDIG

Når planen er utarbeidet skal den godkjennes av virksomhetens leder, som er ansvarlig for beredskapen. Når planen er godkjent må den gjøres kjent i virksomheten.

Planen må lagres slik at alle som skal ha tilgang finner den lett. Vi oppfordrer alle til å ha planen tilgjengelig online, offline og i papirformat. Virksomheter som benytter krisestøtteverktøyet DSB-CIM bør lagre planen også her.

³³ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

³⁴ (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021)

Planen er ikke ferdig for alltid, men skal holdes oppdatert og kontinuerlig forbedres og utvikles. Planen skal revideres årlig, men må i tillegg oppdateres løpende ved relevante endringer som kontaktinformasjon.

Neste steg blir å øve på en uønsket hendelse der planen benyttes³⁵. Læringspunkter fra evalueringen av uønskede hendelser og øvelser skal benyttes til revidere planen.

³⁵ Se Veileder for helhetlig beredskapssystem Del 8 Øvelser

17 FORSLAG TIL MALER

Det er utarbeidet noen forslag til maler som kan benyttes.

17.1 FORSLAG TIL MAL FOR BEREDSKAPSPLAN

1. Forside

- a. Beredskapsplan opprettet, § 4, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er opprettet.

2. Innholdsfortegnelse

Administrativ del

3. Validitet

- a. Validitet / gyldighet / revideringsfrekvens, § 6, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er gyldig.
- b. Planen gjelder for
- c. Planens formål
- d. Godkjent av
- e. Utarbeidet av
- f. Distribusjon
- g. Lagring

4. Revidering

- a. Validitet / gyldighet / revideringsfrekvens, § 6, Virksomheten må dokumentere at beredskapsplan er gyldig.
- b. Samordnet med andre beredskapsplaner, § 4. Virksomheten må dokumentere hvorvidt beredskapsplanen er samordnet med andre eksterne beredskapsplaner.

5. Grunnlaget for virksomhetens beredskap

- a. Formelle rammer for virksomhetens beredskap
- b. Om risikobildet
 - i. Virksomheten skal med utgangspunkt i den helhetlig risiko- og sårbarhetsanalysen utarbeide en overordnet beredskapsplan, § 4
- c. Organisering av beredskap i kommunen
 - i. I henhold til overordnet beredskapsplan for Oslo kommune.
- d. Virksomhetens rolle og ansvar
 - i. Krav til organisatorisk og beredskap og tilgjengelighet
- e. Prinsipper og metode som ligger til grunn for beredskapen

- i. Prinsippene og verdiene er fastsatt i Reglement for Oslo kommunes arbeid samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet.
- 6. Oppbygning og organisering av kriseledelse og stab
 - a. Plan for kriseledelsen; Organisering, ansvar, roller, fullmakt, mobilisering, § 4.a. Virksomheten må dokumentere plan for kriseledelsen.
 - b. Kriseledelse
 - c. Stab
 - d. Kompetansekrav og opplæring
 - i. System for opplæring i gitte roller ved krisehåndtering, § 7. Virksomheten må dokumentere etablert system for opplæring av kriseledelsen.
 - e. Øvelser
 - i. Krisehåndteringen evaluert, etter øvelser, § 8. Virksomheten må dokumentere system for evaluering av krisehåndtering etter øvelser.
 - ii. Krisehåndteringen evaluert, etter uønskede hendelser, § 8. Virksomheten må dokumentere system for evaluering av krisehåndtering etter uønskede hendelser.
 - iii. Er beredskapsplanen jevnlig øvet, § 7. Virksomheten må dokumentere hvordan beredskapsplanen blir øvet.
 - iv. Samhandlingsøvelser praktisert der det er hensiktsmessig, § 7. Virksomheten må dokumentere hvorvidt samhandlingsøvelser skal praktiseres eller om dette er gjennomført.
- 7. Krisekommunikasjon
 - a. Krisekommunikasjonsplan for media, innbyggere og egne ansatte, § 4.e. Virksomheten må dokumentere plan for krisekommunikasjon innenfor virksomhetens ansvarsområde.
 - b. Intern informasjon
 - c. Ekstern informasjon
- 8. Normalisering og kontinuitet
 - a. Evnen til normalisering etter uønsket hendelse? § 2, § 4. Virksomheten bør dokumentere kontinuitets- og normaliseringsplan ved bortfall av kritisk infrastruktur eller ved andre uønskede hendelser.

Operativ del

- 9. Tiltakskort funksjoner
 - a. Kriseledelse
 - b. Stab
- 10. Tiltakskort generelle

- a. Varslings
- b. Befolkningsvarslings
 - i. Befolkningsvarslingsplan, § 4.d. Virksomheten må dokumentere plan for befolkningsvarslings innenfor virksomhetens ansvarsområde.
- c. Evakuering
 - i. Evakueringsplan, § 4.d. Virksomheten må dokumentere plan for evakuering innenfor virksomhetens ansvarsområde.

11.Tiltakskort spesielle hendelse

- a. Virksomheten skal med utgangspunkt i den helhetlig risiko- og sårbarhetsanalysen utarbeide en overordnet beredskapsplan, § 4
- b. Bortfall av vann
- c. Atomhendelse

12.Vedlegg

- a. Varslingslister
 - i. Varslingsliste over aktører som har en krisehåndteringsrolle og alle aktører har kjennskap til sin rolle, § 4.b. Virksomheten må dokumentere varslingsplan for krisehåndtering.
- b. Ressursoversikt
 - i. Ressursoversikt internt og eksternt, § 4.c. Virksomheten må dokumentere oversikt over hvilke interne og eksterne ressurser som er aktuelle.
- c. Maler

17.2 FORSLAG TIL TILTAKSKORT FOR FØRSTEMØTE / STATUSMØTE

Tiltakskort førstemøte / statusmøte		
Før møtet	Under møtet	Etter møtet
Mobiliser tidlig Forbered møtet Tydelig møtestart	Sikre progresjon i møtet Gjennomfør omgående aksjoner Konklusjon om Fokusområde og Tiltak Tydelig møteslutt	Følg opp tiltakene
Agendapunkt	(veiledning)	
Oppstart	Til referatet: - Dato for møtet - Tidspunkt møtestart - Hvem deltar på møtet	
Hva har skjedd?	Fakta om hendelsen: - Hva har skjedd? - Er mennesker involvert i hendelsen og i hvilket omfang? - Hvilke tiltak er iverksatt til nå? - Hvilke andre aktører er involvert i hendelsen? - Husk å oppgi kilden(e) til informasjonen!	
Hva er verstefalls-potensialet?	- Hvor alvorlig er hendelsen? - Hvordan kan hendelsen utvikle seg? - Er det eksterne forhold som kan påvirke utviklingen av hendelsen - Vil situasjonen eskalere? - Hvilke konsekvenser har hendelsen for? - Tjenesteproduksjon - Menneske - Miljø - Materielle verdier - Omdømme	
Hva er vårt ansvars-område?	- Hva er vår rolle? - Hva er det som er våre oppgaver?	
Hvem skal vi koordinere og samhandle med?	Hvilke oppgaver er det andre som har ansvar for?	
Hva gjør vi på kort og lang sikt, og hvilke ressurser trenger vi?	- Hvilke utfordringer kommer umiddelbart? - Hvilke strategiske utfordringer kommer på lengre sikt?	

	• Hvilke konsekvenser får hendelsen for vår tjenesteytelse (normal, redusert, stans)? • Hvilke av våre tjenester er kritiske? • Hvem er de sårbare gruppene? • Andre forhold? • Hva er med oss (lokaler, bemanning, osv.)?
Fokus	• Hvilket område skal vi sette fokus på? • Hva er viktigst å sørge for nå?
Tiltak. Hva gjør vi? (ref. fokus)	• Hva skal vi gjøre i prioritert rekkefølge? • Hvem skal gjøre det? • Hva trenger vi av interne og eksterne ressurser? • Husk varsling internt og eksternt.
Videre arbeid	• Tidspunkt for neste møte • Tidspunkt for avsluttet møte føres i referatet

17.3 MAL FOR SITUASJONSRAPPORT

Kapittelnavn	Kommentar
Navn	Virksomhetens navn – Situasjonsrapport Nr. X
Dato / tidspunkt	
Rapportens status	Rapporten er godkjent
Gyldig fra	
Utarbeidet av	Virksomhet
Situasjonsbilde	Hva har skjedd, hvor, når, hvem. Utvikling av situasjonen. Skille mellom verifisert informasjon. Beskriv nåværende kritiske utfordringer og forventet utvikling. Konsekvenser.
Tiltak som er iverksatt	Hvilke beredskapstiltak er iverksatt, instruks gitt, ressurser mobilisert og tilgjengelige.
Etablert beredskapsorganisasjon	
Mediebilde og budskap	Status mediebildet, hovedbudskap, bruk av kommunikasjonskanaler, kommunikasjonsutfordringer og behov for ressurser
Tiltak som vurderes iverksatt	Vurdering av behov for tiltak, behov for bistand fra overordnet nivå
Neste situasjonsrapport	
Eventuelle vedlegg	

17.4 FORSLAG TIL OPPSETT FOR LOGGFØRING

Beskrivelse

- Bruk denne malen dersom du ikke kan loggføre i krisestøtteverktøyet DSB-CIM selv.
- Bruk et nytt ark for hvert loggelement!
- Skriv tydelig.
- Gi arket til loggfører.

Dette skal loggføres:

- Faktainformasjon om hendelsen
- Informasjon om hva som ligger til grunn for beslutninger
- Beslutninger som tas
- Tiltak som gjennomføres og hvordan de gjennomføres
- Tiltak som planlegges
- Eposter som angår hendelsen, Sendes til: virksomhetens e-post-adresse i DSB-CIM / e-post-adresse som benyttes i krisehåndteringen. (Dette kan loggføres direkte fra innboksen og trenger ikke skrives på ark i tillegg.)

Regler for loggføring

- Det skal alltid registreres en kilde (melder) for informasjonen, selv om den melderer er deg
- Etterstrebe alltid å inkludere kontaktinformasjon
- Emnefeltet skal gjengi innholdet / formålet med loggelementet
- Skriv hele setninger og ta med kontekst slik at andre forstår
- Kritisk eller tidssensitiv informasjon skal formidles direkte til rette vedkommende via melding (SMS /e-post) eller dialog

Loggskjema

Dato dd.mm.åååå	Klokkeslett tt:mm	Navn på melder Hvor kommer informasjonen fra?	Hvilken virksomhet tilhører melder?	E-post	Telefonnr
Emne					
Beskrivelse					
Detaljene er bekreftet av:	Kan informasjonen frigis til pårørende eller media? (P / M / Nei)	Vedlegg, stiftes fast til arket Tittel føres på her:	Utløser denne informasjonen en oppgave som skal løses av andre?		

17.5 FORSLAG TIL MAL FOR DAGSHJUL

For dato:					
Tid	Møte/Leveranse	Deltagere/Mottakere	Ansvarlig funksjon	Tid utført	Merknader
00:00					
01:00					
02:00					
03:00					
04:00					
05:00					
06:00					
07:00					
08:00					
09:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00					
17:00					
18:00					
19:00					
20:00					
21:00					
22:00					
23:00					

17.6 FORSLAG TIL MAL FOR BEMANNINGSPLAN

Bemanning / funksjoner	Dag 1 - Skift 1	Dag 1 - Skift 2	Dag 2 - Skift 1	Dag 2 - Skift 2
Virksomhetsleder				
Kriseledelse				
Stabssjef				
Administrasjon (Personell / HR)				
GIS og kart				
Operasjon (logg, situasjonsbilde, rapportering, tavleføring)				
Krisekommunikasjon				
Fagansvar				
Liaison				
Prioriterte oppgaver				
Øvrig				
Personer som hviler				
Personer som kan kalles inn dersom situasjonen forverres				

Planlegg rutiner for lengden på hver vakt og vaktskifter. Både lange og korte vakter har fordeler og ulemper. Med lange vakter vil de som er på vakt følge utviklingen av situasjonen over tid og dermed ha god oversikt over hva som er gjort og hva som skal gjøres. Ulempen er at de ansatte blir utslitt og gradvis mindre effektive. Søvnmangel kan ha alvorlige konsekvenser for evnen til å forstå informasjon og ta gode beslutninger. Med korte vakter risikerer du å miste mye informasjon for hver gang bemanningen skiftes. Det tar tid å få oversikt over komplekse situasjoner og informasjon går tapt selv med gode rutiner for overlevering ved vaktskifter.

Eksempel på planlegging av vaktordning:

- Første 48 timene: 2 x 13 timer arbeidsøkter per 24 timer, 2 arbeidslag (1 time til overlevering per skift)
- Neste 7 dagene: 3 x 9 timers skift arbeidsøkter 24 timer, 2 arbeidslag (1 time til overlevering per skift)
- Mer enn 7 dager: 3 x 9 timers arbeidsøkter per 24 timer, 4 arbeidslag (1 time til overlevering per skift)

Forslag til bemanningsplan. Husk å utvide under bemanning / funksjoner slik at du dekker bemanning for de oppgaver som er relevant for din virksomhet.

17.7 FORSLAG TIL TILTAKSKORT FOR SAMARBEIDSMØTER

En måte å utveksle informasjon på er felles samarbeidsmøter.

For at slike møter skal være effektive bør det være gjennomført på en systematisk måte. Det kreves en tydelig avklaring rundt:

- Når møtet skal gjennomføres?
- Hvilke forberedelser kreves av deltakerne?
- Hvilken agenda er satt?
- Hvilket resultat forventes av møtet?
- Hvordan skal resultatet dokumenteres og bli en del av situasjonsbildet?

Dersom din virksomhet skal invitere til et slikt møte bør invitasjonen svare på disse spørsmålene. Er du invitert til et samarbeidsmøte så bør du be om å få avklart spørsmålene før møtet. Mal for gjennomføring av samarbeidsmøter kan også lages som en rapport i DSB-CIM. Den som fører møtereferatet skriver rett inn i DSB-CIM og referatet er klart til å deles når møtet er over.

Agenda (Denne malen er hentet fra Livsmedelsverket)³⁶

- Situasjonen nå
 - Hva har skjedd
 - Hvilke tiltak er gjennomført
 - Anbefalte tiltak
 - Beskrivelse av mediebildet og vanlige spørsmål
- Utvikling av hendelsen og vurdering av konsekvenser
 - Vurdering av situasjonen og utviklingen ut fra verstefalls-scenario
 - Viktigste spørsmål på kort og lang sikt
- Hvordan arbeider vi framover?
 - Justering av fortsatt arbeid. De viktigste tiltakene og konsekvensene
 - Justering av fortsatt kommunikasjonsarbeid. Viktigste oppgavene (inkludert informasjon til befolkningen) og konsekvensene
 - Behov for eksperter, ressurser, lokaler osv.
 - Bemanning- er det noen som trenger ekstra støtte?
- Sektorovergripende spørsmål
 - Uklarheter som må utredes sammen med andre aktører?
- Oppsummering av bestemte tiltak
- Dokumentasjon
 - Beskrivelse av hvordan møtereferatet og annen informasjon blir delt

³⁶ (Livsmedelsverket, 2013)

- Neste møte
 - Tid
 - Plass
 - Innkalling
- Øvrig

BEGREPSLISTE

Begrep	Forklaring
Befolkning	Med befolkning menes de som til enhver tid bor og oppholder seg i kommunen.
Beredskap	Med beredskap forstås tiltak for å forebygge, begrense eller håndtere kriser og andre uønskede hendelser (NOU 2000:24 "Et sårbart samfunn").
Beredskapsprinsippene:	
Ansvar	betyr at den virksomhet som til daglig har ansvaret for et område også har ansvar for nødvendige beredskapsforberedelser og for den utøvende tjeneste ved kriser og katastrofer.
Nærhet	innebærer at kriser organisatorisk skal håndteres på et lavest mulig nivå. Den som har størst nærhet til krisen, vil vanligvis være den som har best forutsetninger for å forstå situasjonen og dermed er best egnet til å håndtere den
Likhet	betyr at den organisasjon man opererer med under kriser skal være mest mulig lik den organisasjon man har til daglig.
Samvirke	stiller krav til at virksomhetene har et selvstendig ansvar for å sikre et best mulig samvirke med relevante aktører og virksomheter i arbeidet med forebygging, beredskap og krisehåndtering.
DSB-CIM	Elektronisk krisestøtteverktøy for varsling, loggføring og rapportering. Sentral kriseledelse og flere virksomheter benytter denne plattformen ved krisehåndtering.
K2 Informasjons- og geocelle	Stabsfunksjon for Sentral kriseledelse. Funksjonen skal produsere kart- og informasjonsprodukter for felles situasjonsbilde og kommunikasjon.
K5 Krisekommunikasjon	Stabsfunksjon for Sentral kriseledelse. Kommunens krisekommunikasjonsstab som settes ved en hendelse hvor Sentral kriseledelse etableres. K5 koordinerer overordnet kommunikasjon rundt krisen. Staben bemannes med medlemmer fra krisekommunikasjonsgruppen og øvrige kommunikasjonsarbeidere fra virksomhetene. Ansvar

	for å utarbeide budskap til media og publikum. Kontakt med media, arrangere pressekonferanse.
Samfunnssikkerhet	Samfunnets evne til å opprettholde viktige samfunnsfunksjoner og ivareta borgernes liv, helse og grunnleggende behov under ulike påkjenninger (St.meld.nr. 17 (2001-2002) Samfunnssikkerhet).
Sentral kriseledelse	Oslo kommunes overordnede kriseledelse. Består av kommunaldirektører fra byrådsavdelingene, samt kommunikasjonssjefen, og ledes av Beredskapssjefen på vegne av byrådslederen.
Stabsfunksjon	Ved etablering av kriseledelse blir det også etablert administrativ støtte i form av tematisk inndelte stabsfunksjoner.
Statusrapport	En rapport som gir et samlet bilde av konsekvensene hendelsen har for virksomheten, hvilke tiltak som er iverksatt, etablert kriseledelse, krisekommunikasjon og tiltak som vurderes iverksatt. Rapporten oppdateres jevnlig og distribueres.
Uønsket hendelse	Hendelser som avviker fra det normale, og som har medført eller kan medføre tap eller skade på liv og helse, miljø, materielle verdier og kritisk infrastruktur (Sivilbeskyttelsesloven § 3a).
Virksomhet	Kommunal virksomhet eller virksomhet benyttes om alle organisatoriske enheter i kommunen. Byrådsavdelinger, etater, bydeler og kommunale foretak.
Sette stab	Innebærer å gå fra ordinær linjeledelse til å lede håndteringen av en uønsket hendelse med en sammensatt kriseledelse bestående av virksomhetsledere. Samtidig blir deler av virksomhetens ressurser omdisponert for å yte faglig og administrativ støtte til kriseledelsen. En stab kan settes med samtlige ledere og bemanning av alle stabsfunksjoner, eller den kan settes med ledere fra berørte sektorer og noen stabsfunksjoner.

REFERANSER

Byrådet, 2016. *Brv 1116/16 Overordnet beredskapsplan for Oslo kommune.*, s.l.: s.n.

Byrådet, 2016. *Brv 1117/16 Reglement for samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet - byrådenes fullmakt*, s.l.: s.n.

Byrådet, 2019. *Brv 1119/18 Overordnet evakueringsplan Oslo kommune.* s.l.:s.n.

Byrådet, 2022. *Brv 1036/22 Instruks for virksomhetsstyring i Oslo kommune*, s.l.: s.n.

Byrådsavdeling for helse, e. o. i., 2018. *Plan for evakuerte og pårørendesenter.* s.l.:s.n.

Bystyret, 2016. *Bv 182/16 Reglement for Oslo kommunes arbeid med samfunnssikkerhet, beredskap og sikkerhet*, s.l.: s.n.

Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2016. *Veileder krisekommunikasjon.* s.l.:s.n.

Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, 2021. *Veileder til forskrift om kommunal beredskapsplikt*, s.l.: s.n.

Furevik, E., 2012. *Sivilbeskyttelsesloven - en praktisk juridisk veileder.* Oslo : Universitetsforlaget.

Justis- og beredskapsdepartementet, 2010. *Lov 25.06.2010 nr. 45 om kommunal beredskapsplikt, sivile beskyttelsestiltak og Sivilforsvaret (sivilbeskyttelsesloven)*, s.l.: s.n.

Justis- og beredskapsdepartementet, 2010. *Prop. 91 L(2009 - 2010) Lov om kommunal beredskapsplikt, sivil beskyttelsestiltak og Sivilforsvaret (sivilbeskyttelsesloven)*, Oslo: Justis- og beredskapsdepartementet.

Justis- og beredskapsdepartementet, 2011. *Forskrift 22.08.2011 nr. 894 om kommunal beredskapsplikt*, s.l.: s.n.

Justis- og beredskapsdepartementet, 2012. *Meld.St.29 (2011-2012) Samfunnssikkerhet*, s.l.: s.n.

Justis- og beredskapsdepartementet, 2018. *Forskrift nr. 2053 av 20.12.2018 om virksomheters arbeid med forebyggende sikkerhet (virksomhetsikkerhetsforskriften)*, s.l.: s.n.

Justis- og beredskapsdepartementet, 2018. *Lov nr. 24 av 01.06.2018 om nasjonal sikkerhet (sikkerhetsloven)*, s.l.: s.n.

Livsmedelsverket, 2013. *Stöd vid upprättande av krishandteringsplaner inom livsmedel och dricksvatten - Läsinstruktion*, s.l.: s.n.

Lunde, I. K., 2019. *Praktisk krise- og beredskapsledelse*. Oslo: Universitetsforlaget.

Mattilsynet, 2017. *Økt sikkerhet og beredskap i vannforsyningen -fra ROS til operativ beredskap. Veiledning*, s.l.: s.n.