

Instruktion för den centrala krisledningen

Datum: Fastställd i KS 2012-06-25
Version:1.0
Ansvarig: Per-Erik Ebbeståhl
Förvaltning: Stadskontoret
Enhet: Avdelningen för trygghet och säkerhet



Innehållsförteckning

1	Malmö stads centrala krisledningsorganisation.....	4
2	Instruktion för funktionerna i beredskap för central krisledning.....	5
	2.1 Beslutsfattare i beredskap (BiB).....	5
	2.1.1 Beredskapstjänstgöring.....	6
	2.1.2 Uppgift.....	6
	2.1.3 Samråd.....	7
	2.1.4 Överlämning	7
	2.1.5 Avbrytande av beredskap	8
	2.1.6 Återställande – beaktande av behov av avlastning	8
	2.1.7 Hjälpmedel	8
	2.1.8 Kompetensutveckling och övning.....	8
	2.2 Instruktion för tjänsteman i beredskap (TiB)	8
	2.2.1 Beredskapstjänstgöring.....	8
	2.2.2 Uppgift.....	9
	2.2.3 Samråd.....	9
	2.2.4 Överlämning	10
	2.2.5 Avbrytande av beredskap	10
	2.2.6 Återställande – beaktande av behov av avlastning	10
	2.2.7 Hjälpmedel	10
	2.2.8 Kompetensutveckling och övning.....	10
	2.3 Instruktion för Kommunikatör i beredskap (KiB)	10
	2.3.1 Beredskapstjänstgöring.....	11
	2.3.2 Uppgift.....	11
	2.3.3 Samråd.....	11
	2.3.4 Överlämning	11
	2.3.5 Avbrytande av beredskap	11
	2.3.6 Återställande – beaktande av behov av avlastning	12
	2.3.7 Hjälpmedel	12
	2.3.8 Kompetensutveckling och övning.....	12
3	Instruktion för den centrala krisledningens stödorganisation.....	12
	3.1.1 Övergripande riktlinjer	12
	3.1.2 Kompetensutveckling.....	12
	3.1.3 Tjänstgöring	12
	3.1.4 Stödorganisationen.....	13
	3.2 Funktion Analys och ledningsstöd	13
	3.2.1 Beslutshantering	13
	3.2.2 Lägesbild.....	13
	3.2.3 Omvärldsanalys.....	14
	3.2.4 Resursbehov	14
	3.2.5 Samverkan	14
	3.2.6 Rapportering inom kommunen, regionalt och nationellt.....	14
	3.2.7 Operativ ledning.....	14
	3.3 Funktion kriskommunikation.....	14
	3.3.1 Kommunikationsplanering	15
	3.3.2 Medier	15

3.3.3	Medborgarkontakter	15
3.3.4	Webb	15
3.3.5	Skribent.....	15
3.4	Funktion Administrativt stöd.....	16
3.4.1	Nämnds- och ledningsgruppsadministration	16
3.4.2	Ekonomi.....	16
3.4.3	Teknik/IT.....	16
3.4.4	HR	16
3.4.5	Intern växel.....	16
3.4.6	Logistiksamordning.....	16
3.5	Funktion Samordning centralt krisstöd	17
3.5.1	Centrala samordnare för krisstöd.....	17
3.5.2	Informations- och stödcentra.....	17
3.5.3	Stödgrupper.....	18
3.6	Krisledningsgruppen.....	18

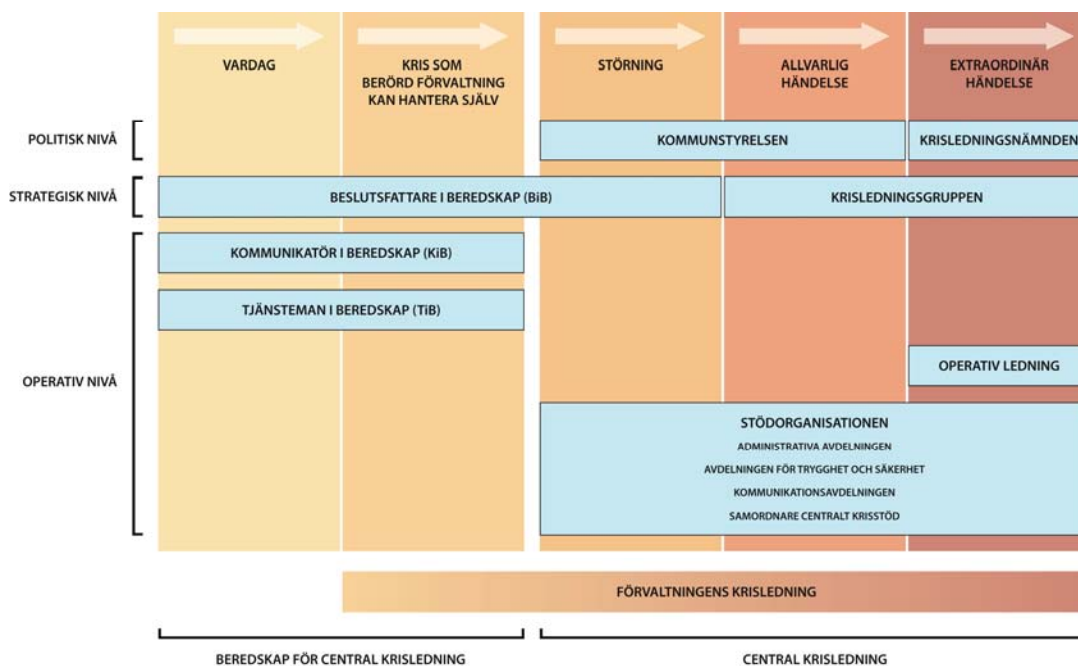
1 Malmö stads centrala krisledningsorganisation

Den 1 december 2011, bilag 115, fastställde kommunfullmäktige *Plan för central krisledning i Malmö stad* (Dnr KS-KOM-2011-00428). Planen för central krisledning är en strategi för Malmö stads kommunövergripande krishantering och är styrande för hur Malmö stad på central nivå organiserar, leder, samordnar, samverkar och kommunicerar vid kris eller hot om kris. Planen omfattar även stadskontorets interna krishantering och gäller även vid höjd beredskap.

Den centrala krisledningens huvudsakliga uppgift är att ge Malmö stads förvaltningar, bolag och förbund stöd i händelse av kris eller hot om kris som den berörda förvaltningen/bolaget/förbundet inte har förmåga att hantera enbart inom ramarna för sin egen krisledningsorganisation.

I samband med att kommunfullmäktige beslutade att fastställa planen uppdrogs åt kommunstyrelsen att anta instruktioner för den centrala krisledningsorganisationen. Detta dokument utgör instruktion för den centrala krisledningsorganisationen.

Den centrala krisledningsorganisationen består dels av funktioner som är verksamma i samband med att den centrala krisledningen aktiveras, dels av funktioner som är verksamma som en del av beredskap för central krisledning. Funktionerna i beredskap för central krisledning; *Beslutsfattare i beredskap (BiB)*, *Tjänsteman i beredskap (TiB)* och *Kommunikatör i beredskap (KiB)* är kommunövergripande resurser som är verksamma och inriktade mot krishantering dygnet runt. Den centrala krisledningen aktiveras i det fall en förvaltning behöver stöd från central nivå. Den centrala krisledningen hanterar kriser i tre olika krislägen; störning, allvarlig händelse och extraordinär händelse. Se figur 1 för en beskrivning av hur den centrala krisledningsorganisationen är uppbyggd och i vilka skeden som de olika funktionerna är aktiva.



Figur 1. Den centrala krisledningsorganisationen och i vilka skeden som dess funktioner är aktiva.

Den centrala krisledningsorganisationens olika funktioner har olika ansvar, roller och uppgifter. Dessa funktioner är analys och ledning, kommunikation, administrativt stöd och centralt krisstöd. Stödorganisationen är uppbyggd efter ansvarsprincipen och har sin bas ur avdelningar vid stadskontoret som till vardags arbetar med motsvarande frågor, d.v.s. avdelningen för trygghet och säkerhet, kommunikationsavdelningen och administrativa avdelningen. För centralt krisstöd är det individ och familjeorganisationen i stadsdelarna som ansvarar för denna.

Denna instruktion beskriver vilka uppgifter funktionerna ska arbeta med. Kopplat till instruktionen kommer det att finnas för varje funktion konkreta verktyg i form av checklistor och mallar för enskilda befattningar, dessa är "levande" dokument och förändras kontinuerligt efterhand som det genomförs olika typer av övningar och händelser, därför redovisas inte dessa i denna instruktion.

2 Instruktion för funktionerna i beredskap för central krisledning

2.1 Beslutsfattare i beredskap (BiB)

Funktionen Beslutsfattare i beredskap (BiB) utgörs av tjänstman vid stadskontoret med mandat att fatta strategiska beslut vad avser krishantering*. BiB utgör tillsammans med Tjänsteman i beredskap (TiB) och Kommunikatör i beredskap (KiB) *beredskap för central krisledning*.

* med undantag för extraordinär händelse där stadsdirektören är högst beslutande tjänsteman.

BiB är verksam och inriktad mot krishantering dygnet runt. BiB är en kommunövergripande resurs som säkerställer att det även utanför kontorstid finns en tillgänglig tjänsteman med mandat att fatta strategiska beslut om hur händelser med bäring på krishantering ska hanteras i kommunen.

2.1.1 Beredskapstjänstgöring

Beslutsfattare i beredskap (BiB) utgörs av cheftjänstemän som ingår i stadskontorets ordinarie ledningsgrupp. BiB tjänstgör en vecka i taget enligt ett rullande schema och är under sin tjänstgöringsvecka skyldig att vara tillgänglig dygnet runt, kunna börja arbeta inom 5 minuter samt kunna inställa sig på arbetsplatsen inom 2 timmar efter larm.

BiB lyder under stadsdirektören. Stadsdirektören utser bemanningen av funktionen. De som ingår i funktionen ska ha god kännedom om kommunens organisation, om samhällets struktur för krishantering och ha kompetens att leda den centrala krisledningsorganisationen.

Bemanningen ska vara fastställd senast 4 månader före pågående beredskap. Beredskapsveckorna fördelas så att en tjänsteman maximalt tjänstgör under en storhelg per år. Som storhelger räknas jul, nyår, påsk och midsommar.

Avdelningen för trygghet och säkerhet svarar för kompetensutveckling och övning av BiB.

2.1.2 Uppgift

BiB:s uppgift är att bedöma och fatta beslut om hur mindre och större händelser i kommunen ska hanteras. Till stöd för BiB finns en Tjänsteman i beredskap (TiB) och en kommunikatör i beredskap (KIB). Under pågående beredskap informeras BiB löpande av TiB om större inträffade händelser som påverkar Malmö eller händelser som kan föranleda beslut om krishantering av BiB.

Om BiB anser att behov föreligger ska denne fatta beslut om att aktivera den centrala krisledningen.

BiB kan också uppdra åt TiB att följa upp eller närmare undersöka fenomen eller händelser som denne får kännedom om.

Exempel på skäl för TiB att kontakta BiB för beslut om krishantering:

- inkommande larm, externt eller internt
- andra organisationers åtgärder (t.ex. i samband med en epidemi)
- utfärdade varningar (från t.ex. SMHI eller Säpo)
- upptäckt av händelse genom egen omvärldsbevakning
- naturkatastrofer eller konflikter i andra länder som bedöms påverka många malmöbor

Exempel på åtgärder BiB kan vidta när en händelse inträffat:

- Beslut att inte vidta några åtgärder.

- Kontakta TiB för avstämning (om detta inte redan skett). TiB kan ex. uppdras att följa händelsen och upprätta initial lägesbild.
- Kontakta olika aktörer som berörs av händelsen (ex. berörda förvaltningar, länsstyrelsen, annan kommun). Sådana kontakter kan tas av BiB eller delegeras till TiB.
- Beslut om åtgärder till stöd för berörda förvaltningar/bolag/förbund t.ex. inlarmning av personal, förmedla kontakt med kommunexterna aktörer såsom polis, räddningstjänst, sjukvård, media, fastighetsägare etc. Detta kan delegeras till TiB.
- Kontakta stadsdirektören. (Stadsdirektören bör hållas kontinuerligt uppdaterad om beslut).
- Upprätta kontakt med och informera kommunstyrelsen om händelsen.
- Besluta att aktivera den centrala krisledningen vid bedömd störning eller allvarlig händelse. BiB ska informera stadsdirektören om beslutet. Inlarmning genomförs av TiB enligt beslut av BiB.
- Beslut om att kontakta krisledningsnämndens ordförande för bedömning om extraordinär händelse i lagens mening föreligger. Detta sker företrädesvis efter samråd med stadsdirektören, men BiB har dock mandat att själv ta denna kontakt. Om extraordinär händelse deklarerats ska BiB aktivera den centrala krisledningen. BiB ska informera stadsdirektören om beslutet som därmed övertar mandatet att fatta strategiska beslut rörande den extraordinära händelsen.

Beslut och åtgärder vid händelser ska dokumenteras.

Vid en kris som kräver *central krisledning* utökas BiBs uppgifter och ansvar.

Vid en störning är BiB den centrala krisledningens strategiska funktion som ansvarar för att:

- leda den centrala krisledningen
- åt kommunstyrelsen bereda ärenden som rör krisen
- fastställa inriktningsbeslut om övergripande mål och direktiv för den centrala krisledningsorganisationens arbete
- bestämma dimensionering av stödorganisationen
- göra övergripande prioritering av resurser samt kostnadsfördelning
- samverka och samråda övergripande med internt och externt berörda aktörer

Vid en allvarlig händelse och extraordinär händelse ingår BiB i krisledningsgruppen som då svarar för ovanstående uppgifter.

2.1.3 Samråd

När BiB kontaktats av TiB enligt ovan eller agerat på eget initiativ (omvärldsbevakning, inkommande larm etc.) kan, om behov finns, kontakt tas med annan medlem i BiB-funktionen för samråd om behov av insats.

2.1.4 Överlämning

BiB, TiB och KiB går vanligtvis av/på sina pass kl. 11.00 måndagar. Då sker en gemensam överlämning mellan de avgående och pågående tjänstemännen där avgående berättar vad som hänt under den gångna veckan och särskilt informerar om händelser som fortfarande

pågår och om händelser man fått indikationer på ev. kommer att inträffa. Avlösningen leds av avgående TiB enligt fastställd dagordning.

2.1.5 Avbrytande av beredskap

Om en tjänsteman på grund av sjukdom eller av annat skäl (t.ex. hög belastning p.g.a. av händelse) tvingas avbryta beredskapstjänstgöringen ska hon/han i första hand själv skaffa ersättare. Om tjänstemannen inte lyckas med detta ska anmälan göras till stadsdirektören som vid behov beordrar annan tjänsteman i funktionen att ta över beredskapen.

2.1.6 Återställande – beaktande av behov av avlastning

De tjänstemän som ingår i funktionen ska ständigt ta i beaktande och vara uppmärksammade på eventuellt behov av avlastning i samband med egen eller kollegas beredskapstjänstgöring. Avdelningen för trygghet och säkerhet svarar för avlastning vid behov.

2.1.7 Hjälpmedel

Personsökare

Ipad motsvarande

Larmlistorna

System för uppkoppling till kommunens intranät och interna system

Elektroniskt dagbokssystem

2.1.8 Kompetensutveckling och övning

Avdelningen för trygghet och säkerhet svarar för kompetensutveckling och övning av BiB.

2.2 Instruktion för tjänsteman i beredskap (TiB)

Funktionen Tjänsteman i beredskap (TiB) utgörs av tjänsteman vid stadskontoret och utgör operativt stöd till beslutsfattare i beredskap (BiB). TiB utgör tillsammans med BiB och kommunikatör i beredskap (KiB) *beredskap för central krisledning*. TiB är verksam och inriktad mot krishantering dygnet runt.

TiB är en kommunövergripande resurs som säkerställer att det även utanför kontorstid finns en tillgänglig tjänsteman som vid behov kan initiera krishantering.

Tjänsteman i beredskap är tillgänglig dygnet runt och nås på telefonnummer 040-34 99 00 eller via SOS Alarm 112.

2.2.1 Beredskapstjänstgöring

TiB tjänstgör under en vecka i taget enligt ett rullande schema och skall under sin beredskapsvecka vara tillgänglig dygnet runt, kunna börja arbeta inom 5 minuter samt kunna inställa sig på arbetsplatsen inom 1 timme efter larm.

TiB lyder under trygghets- och säkerhetsdirektören på stadskontoret som även utser bemanningen av funktionen. De som ingår i funktionen ska tillhöra stadskontoret och ha

god kännedom om kommunens organisation, om samhällets strukturer för krishantering och ha kompetens att leda stödorganisationens arbete. Bemanningen ska vara fastställd senast 4 månader före pågående beredskap.

Beredskapsveckorna fördelas så att en tjänsteman maximalt tjänstgör under en storhelg per år. Som storhelger räknas jul, nyår, påsk och midsommar.

TiB får beredskapsersättning enligt särskilt avtal.

2.2.2 Uppgift

TiB har till uppgift att löpande följa händelseutvecklingen i kommunen och i omvärlden. När en händelse inträffar som kan föranleda krishantering i kommunen har TiB till uppgift att ta fram beslutsunderlag till Beslutsfattare i beredskap (BiB)* och att informera Kommunikatör i beredskap (KiB) för att säkerställa att eventuellt behov av kriskommunikation beaktas. Vid smärre händelser som inte bedöms föranleda att central krisledning aktiveras har TiB mandat att besluta om åtgärder.

TiB är också externa aktörers ingång i kommunen gällande alla frågor med bäring på krishantering och kontaktperson för övriga förvaltningar, bolag och förbund som behöver stöd eller information när en händelse som påverkar dem inträffar.

Exempel på skäl för TiB att agera:

- inkommande larm (externt eller internt)
- andra organisationers åtgärder (t.ex. i samband med en epidemi)
- utfärdade varningar (från t.ex. SMHI eller Säpo)
- upptäckt av händelse genom egen omvärldsbevakning
- naturkatastrofer eller konflikter i andra länder som bedöms påverka många malmöbor

Under pågående beredskap informerar TiB löpande BiB och KiB om större inträffade händelser som påverkar Malmö eller händelser som kan föranleda att BiB beslutar om krishanteringsåtgärder. BiB kan också uppdra åt TiB att följa upp eller närmare undersöka fenomen eller händelser som denne får kännedom om. Beslut och åtgärder vid händelser dokumenteras.

Vid kris som kräver central krisledning ingår TiB i funktionen Analys och ledningsstöd i den centrala krisledningsorganisationen som då svarar för TiBs uppgifter.

TiB har initialt i ett krisläge ansvar för att samordna stödfunktionerna efterhand som dessa påbörjar sitt arbete och till dessa ansvarig avdelningschef för respektive funktion kan ta över ledningen.

2.2.3 Samråd

När TiB har tagit emot ett larm enligt ovan eller agerat på eget initiativ (omvärldsbevakning) kan, om det finns behov, kontakt tas med annan medlem i funktionen för TiB för samråd om behov av insats.

* I det fall BiB inte skulle vara nära kontaktas stadsdirektören. Skulle stadsdirektören inte nås kontaktas annan medlem i som ingår i BiB-funktionen. Som sista åtgärd fattar TiB självständigt beslut om insats.

2.2.4 Överlämning

BiB, TiB och KiB går vanligtvis av/på sina pass kl. 11.00 måndagar. Då sker en gemensam överlämning mellan de avgående och pågående tjänstemännen där avgående berättar vad som hänt under den gångna veckan och särskilt informerar om händelser som fortfarande pågår och om händelser man fått indikationer på ev. kommer att inträffa. Avlösningen leds av avgående TiB enligt fastställd dagordning.

2.2.5 Avbrytande av beredskap

Om en tjänsteman på grund av sjukdom eller av annat skäl (t.ex. hög belastning p.g.a. av händelse) tvingas avbryta beredskapstjänstgöringen ska hon/han i första hand själv skaffa ersättare. Om tjänstemannen inte lyckas med detta ska anmälan göras till trygghets- och säkerhetsdirektören på stadskontoret som vid behov beordrar annan tjänsteman i funktionen att ta över beredskapen.

2.2.6 Återställande – beaktande av behov av avlastning

De tjänstemän som ingår i funktionen ska ständigt ta i beaktande och vara uppmärksammade på eventuellt behov av avlastning i samband med egen eller kollegas beredskapstjänstgöring. Avdelningen för trygghet och säkerhet svarar för avlastning vid behov.

2.2.7 Hjälpmedel

Telefon

Ipad eller motsvarande

Larmlistorna och utringningssystem

System för uppkoppling till kommunens intranät och interna system

Elektroniskt dagbokssystem

2.2.8 Kompetensutveckling och övning

Avdelningen för trygghet och säkerhet svarar för kompetensutveckling och övning av TiB.

2.3 Instruktion för Kommunikatör i beredskap (KiB)

Funktionen Kommunikatör i beredskap (KiB) utgörs av tjänsteman vid stadskontoret och utgör operativt stöd till tjänsteman i beredskap (TiB) och beslutsfattare i beredskap (BiB). KiB utgör tillsammans med BiB och TiB *beredskap för central krisledning*. KiB är verksam och inriktad mot krishantering dygnet runt.

KiB är en kommunövergripande resurs som säkerställer att det även utanför kontorstid finns en tillgänglig tjänsteman som kan hantera kriskommunikation. Det initiala agerandet från KiB ska föregås av samråd med TiB.

2.3.1 Beredskapstjänstgöring

KiB tjänstgör under en vecka i taget enligt ett rullande schema och ska under sin beredskapsvecka vara tillgänglig dygnet runt, kunna börja arbeta inom 5 minuter samt kunna inställa sig på arbetsplatsen inom 1 timme efter larm.

KiB lyder under trygghets- och säkerhetsdirektören på stadskontoret som även utser bemanningen av funktionen. De som ingår i funktionen ska tillhöra stadskontoret och ha god kännedom om kommunens organisation och såväl intern som extern kommunikation.

Bemanningen ska vara fastställd senast 4 månader före pågående beredskap.

Beredskapsveckorna fördelas så att en tjänsteman maximalt tjänstgör under en storhelg per år. Som storhelger räknas jul, nyår, påsk och midsommar.

KiB får beredskapsersättning enligt särskilt avtal.

2.3.2 Uppgift

KiB har till uppgift att hantera frågor rörande kriskommunikation vid specifik händelse med bäring på krishantering. KiB ska vid sådan händelse även vara behjälplig förvaltning/bolag/förbund som behöver stöd och rådgivning vad avser kriskommunikation. KiB ska vid behov samordna Malmö stads kommunikationsinsatser för att snabbt kunna möta upp det primära informationsbehov krisen genererar inom kommunen, hos allmänheten och hos andra parter.

KiB samverkar med TiB och ansvarar för bevakning av framför allt mediala kanaler. KiB ska uppmärksamma TiB på händelser som kan föranleda behov av kriskommunikation.

KiB hanterar mediekontakter och ska vid behov publicera information i Malmö stads olika digitala kanaler.

Vid kris som kräver *central krisledning* uppgår KiB i funktionen Kriskommunikation i den centrala krisledningens stödorganisation.

2.3.3 Samråd

När KiB har tagit emot ett larm från TiB eller uppmärksammat en händelse kan, om behov finns, kontakt tas med annan medlem i KiB-funktionen för samråd om behov av insats.

2.3.4 Överlämning

BiB, TiB och KiB går vanligtvis av/på sina pass kl 11.00 måndagar. Då sker en gemensam överlämning mellan de avgående och pågående tjänstemännen där avgående berättar vad som hänt under den gångna veckan och särskilt informerar om händelser som fortfarande pågår och om händelser man fått indikationer på ev. kommer att inträffa. Avlösningen leds av avgående TiB enligt fastställd dagordning.

2.3.5 Avbrytande av beredskap

Om en tjänsteman på grund av sjukdom eller av annat skäl (t.ex. hög belastning p.g.a. händelse) tvingas avbryta beredskapstjänstgöringen ska hon/han i första hand själv skaffa ersättare. Om tjänstemannen inte lyckas med detta ska anmälan göras till trygghets- och

säkerhetsdirektören på stadskontoret som vid behov beordrar annan tjänsteman i funktionen att ta över beredskapen.

2.3.6 Återställande – beaktande av behov av avlastning

De tjänstemän som ingår i funktionen ska ständigt ta i beaktande och vara uppmärksammade på eget eller kollegas eventuella behov av avlastning. Avdelningen för trygghet och säkerhet svarar för både arbetsmässig och psykosocial avlastning vid behov.

2.3.7 Hjälpmedel

Telefon

Ipad eller motsvarande

Larmlistorna och utringningssystem

System för uppkoppling till kommunens intranät och interna system

Elektroniskt dagbokssystem

2.3.8 Kompetensutveckling och övning

Avdelningen för trygghet och säkerhet svarar för kompetensutveckling och övning av KiB.

3 Instruktion för den centrala krisledningens stödorganisation

3.1.1 Övergripande riktlinjer

De övergripande riktlinjerna är desamma för samtliga ingående funktioner i krisorganisationens stödorganisation.

3.1.2 Kompetensutveckling

Avdelningen för trygghet och säkerhet vid stadskontoret (ATOS) svarar för kompetensutveckling av den centrala krisledningsorganisationen genom utbildning och övning. Ansvarig för respektive funktion i den centrala krisledningsorganisationen ansvarar dock för att på förhand knyta till sig lämplig personal och ta initiativ till kompetensutveckling av denna.

3.1.3 Tjänstgöring

Den personal som ingår i stödorganisationen ska vara beredd på att med kort varsel kunna inställa sig för arbete i den centrala krisledningen. Vid inkallning för arbete i den centrala krisledningen gäller ordinarie avtal för ersättning. I det fall arbete i den centrala krisledningen innebär övertidsarbete gäller ordinarie avtal för detta.

Bemanning beslutas i ett initialt läge i samråd mellan beslutsfattare i beredskap (BiB), tjänsteman i beredskap (TiB) och kommunikator i beredskap (KiB). I ett senare läge är det respektive funktion som bemannar i samverkan med funktionen administrativt stöd. Personal som kallas in medför, i möjligaste mån, egen mobiltelefon, laddare samt bärbar dator.

3.1.4 Stödorganisationen

Stödorganisationen är den centrala krisledningens operativa funktion vars storlek och omfattning anpassas efter behov. Stödorganisationens uppgift är att verkställa beslut. Den ska också förse den centrala krisledningens strategiska funktioner med lägesbilder, analyser och andra beslutsunderlag.

Stödorganisationen får inriktningsbeslut om övergripande mål och direktiv för arbetet från BiB/krisledningsgruppen. Stödorganisationen består av fyra funktioner med olika uppgifter i krishanteringsarbetet. Ansvar för de olika funktionerna ligger på tre avdelningar vid stadskontoret som också ansvarar för dessa uppgifter i stadskontorets ordinarie verksamhet, samt av stadsdelsförvaltningarna utsedda IoF-chefer som samordnare för centralt krisstöd.

Avdelningschef för respektive avdelning nedan:

- **Kommunikationsavdelningen** – ansvarar för funktion *Kriskommunikation*.
- **Avdelningen för trygghet och säkerhet** – ansvarar för funktion *Analys och ledningsstöd*.
- **Administrativa avdelningen** – ansvarar för funktion *Administrativt stöd* till den centrala krisledningen.

IoF-chefer från stadsdelarna:

- **Samordnare centralt krisstöd** – ansvarar för funktion *Samordning centralt krisstöd*.

3.2 Funktion Analys och ledningsstöd

Funktionen analys och ledningsstöd är ett stöd till den operativa och strategiska krisledningen för den specifika händelsen. Funktionen ansvarar för att ta fram och löpande uppdatera lägesbild. Funktionen förbereder och följer upp beslut som fattas av den centrala krisledningen, beslutsfattare i beredskap/krisledningsgrupp/krisledningsnämnd (BiB/KLG/KLN), planerar för alternativa lösningar och bedömer alternativa händelseutvecklingar. Funktionen kontaktar vid behov specialister samt samverkar med andra berörda interna och externa parter. Funktionen följer också, då behov finns, den regionala, nationella och/eller den internationella utvecklingen samt rapporterar Malmö stads åtgärder till länsstyrelsen i Skåne län. Funktionen ser till att vidtagna åtgärder och händelseutveckling dokumenteras i kommunens dagbokssystem. Funktionen svarar för bemanning av förstärkt TiB vid störning och allvarlig händelse samt operativ ledning vid extraordinär händelse.

3.2.1 Beslutshantering

Funktionen författar underlag för beslut till BiB, KLG och KLN. Ärenden som ska upp för politiskt beslut överlämnas till funktionen administrativt stöd för diarietföring/administrativ hantering. Funktionen följer upp tagna beslut och bevakar att dessa effektueras samt rapporterar till BIB, KLG och/eller KLN.

3.2.2 Lägesbild

Lägesbilden innefattar analys av händelsen och medieanalys. Medieanalysen görs av kommunikationsfunktionen. Utifrån lägesbilden görs en lägesrapport som innehåller vad som hänt och var, omfattning, hur många som drabbats, vilka förvaltningar och bolag som

berörs, vilka behov som föreligger och en konsekvensanalys för tredje man. Lägesbilden omfattar också alternativa händelseutvecklingar. Uppdatering av lägesbilden sker kontinuerligt.

3.2.3 Omvärldsanalys

Omvärldsanalys utgör ett av underlagen i lägesbilsarbetet och kan ligga till direkt grund för inriktning av arbetet och specifika beslut. Omvärldsbevakningen ska ge information om andra aktörers åtgärder, något som kan följas i olika dagbokssystemet, olika aktörers hemsidor, medierapportering etc. Omvärldsanalysen ger också svar på hur händelsen beskrivs i media men även av andra aktörer, en viktig del av detta är att bevaka att felaktig information och rykten inte sprids. För den del som rör analys av medierapportering ansvarar funktionen kriskommunikation.

3.2.4 Resursbehov

Funktionen kartlägger och bedömer vilka resurser drabbade enskilda eller förvaltningar och bolag är i behov av. Resursbehovet bedöms bl.a. baserat på lägesbilden. Funktionen analyserar behoven och ger underlag till ledningen om eventuella prioriteringar och möjligheter att möta behoven. Funktionen kartlägger vilka andra aktörer som kan tillhandahålla resurser och i samverkan med dessa bevakar att åtgärder vidtas. Funktionen administrativt stöd ser till att de behov av resurser som behövs tas fram.

3.2.5 Samverkan

Kommunen har ett geografiskt områdesansvar för kommunen och en skyldighet att samordna krishanteringen inom området. Samverkan sker på olika nivåer inom Malmö stads organisation. Funktionen initierar och möjliggör samverkan med berörda aktörer både på operativ och på strategisk nivå.

3.2.6 Rapportering inom kommunen, regionalt och nationellt

Funktionen analys- och ledningsstöd sammanställer rapporter om Malmö stads agerande i händelsen och lämnar dessa till länsstyrelsen vid behov samt informerar Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) eller annan myndighet som regeringen beslutar. Rapportering sker vid extraordinära händelser men behov av rapportering till externa aktörer bör beaktas även vid störning eller allvarlig händelse.

3.2.7 Operativ ledning

Träder i kraft vid extraordinär händelse och utses av KLG och är dennes ”förlängda arm” i ledningen och samordningen av stödorganisationen. Operativ ledning håller samman stödorganisationen och är ett verkställande organ till KLG genom att förmedla ut beslut till stödorganisationen, sammanställer lägesorienteringar och rapporterar till KLG.

3.3 Funktion kriskommunikation

Funktionen ansvarar för att analysera, planera och hantera det kommunikationsbehov krisen genererar inom kommunen, hos allmänheten och hos andra aktörer. Funktionen skapar och distribuerar information, hanterar mediekontakter, svarar på allmänhetens frågor, publicerar

information på Malmö stads hemsida och på intranätet samt de kanaler som Malmö stad svarar för inom sociala medier. Funktionen ansvarar för att samordna kommunikationsinsatserna med andra aktörer som berörs av krisen. Vid behov ska funktionen kris-kommunikation stödja funktionen för samordning av centralt krisstöd i upprättandet av informations- och stödcentra för allmänheten.

Funktionen följer upp och publicerar information i kommunens dagbokssystem.

3.3.1 Kommunikationsplanering

Funktionen ansvarar för att göra strategi- och kommunikationsplan och identifierar händelsens målgrupper, kanaler för att nå dessa och följa upp att kommunikationsbehoven tillgodoses. De samordnar även svar på ofta inkommande frågor för de övriga grupperna inom funktionen. Funktionen samordnar kommunikationsarbetet med interna och externa aktörer.

3.3.2 Medier

Funktionens arbete med medier fokuserar på att kommunicera läget via massmedia. Medarbetarna i funktionen är kontaktpersoner för journalister som är intresserade av Malmö stads arbete med händelsen samt dokumenterar alla mediekontakter. Detta inkluderar att verka som kommunikatör vid informations- och stödcentra och möter där journalister, stödjer hjälpsökande och personal i mötet med media. Funktionen skriver och distribuerar pressmeddelanden, föreslår och organiserar presskonferenser samt bygger upp presscentra när behov finns. Funktionen ska även göra medieanalyser som underlag för funktionen analys- och ledningsstöds arbete med lägesbild. Medieanalyserna inkluderar källor från sociala medier.

3.3.3 Medborgarkontakter

Uppgiften handlar om att nå ut med information till allmänheten. Funktionen avlastar den centrala televäxeln genom att ta emot frågor och besvara e-post från allmänheten. Funktionen svarar för publicering av löpande information i passande kanaler i de sociala medierna. Upplysningsverksamheten arbetar med direktkommunikation genom nätverk som ex. föreningar och trossamfund. Upplysning ska också bedrivas vid informations- och stödcentra då detta upprättas.

3.3.4 Webb

Funktionen svarar för helhetsbilden av den webbaserade krisinformationen från Malmö stad som i första hand ska finnas på kommunens externa och interna webbplats. Vidare fångar de upp frågor som inkommer via dessa kanaler och samordnar svar med kommunikationsplaneringsgruppen.

3.3.5 Skribent

Funktionen ansvarar för att formulera och klarspråka texter så att de anpassas efter respektive målgrupps behov i olika kanaler. Vid behov ska även enklare trycksaker layouts. Funktionen ska utifrån rådande behov och bemanningsläge svara för såväl media, webb som direktkommunikation utifrån avdelningschefens bedömning.

3.4 Funktion Administrativt stöd

Funktionen svarar för all den administration som uppkommer med avseende på den specifika krisen. Funktionen har ett brett uppdrag men i huvudsak handlar arbetet om att hantera personal, ekonomi, teknik i form av telefoni och IT samt materiel i övrigt. En viktig del i arbetet är att registrera och dagboksföra beslut och händelser.

3.4.1 Nämnds- och ledningsgruppsadministration

Funktionen skriver minnesanteckningar för krisledningsgruppen, upprättar och sprider protokoll för krisledningsnämnden/kommunstyrelsen. Funktionen ansvarar för postlistning och diarieföring. Funktionen ansvarar för att samordna arkiveringen av krisens handlingar. Hanterar nämndens tjänstgöringslistor som underlag för utbetalning av arvoden och ersättningar. Är dagboksredaktör för kommunens dagbokssystem samt publicerar informationen i huvuddagbok och kommundagbok.

3.4.2 Ekonomi

Funktionen administrerar all ekonomi i ekonomisystemet för redovisning av utlägg och övriga utbetalningar. Funktionen underhåller kodplanen samt sköter återrapportering och uppföljning av ekonomin.

3.4.3 Teknik/IT

Funktionen säkrar fungerande data- och telekommunikation, stödjer centrala krisledningens medarbetare i de tekniska system inklusive behörigheter som krisledningsorganisationen använder. Funktionen har även till uppgift att iordningställa teknisk utrustning (t.ex. telefoner, faxar, datorer, skrivare). Tekniska fel och hårdvaruproblem handhas av funktionen.

3.4.4 HR

Funktionen kallar in personal i samarbete med övriga funktioner och noterar löpande vilka som tjänstgör i händelsen. Funktionen hanterar lönefrågor. Vidare har funktionen till uppgift att vid behov kalla in organiserade frivilliga samt ta emot och registrera samtal från spontant frivilliga. Behov av avlastande samtal organiseras av funktionen. Upprättar kontaktlista på de aktörer som involveras i händelsen.

3.4.5 Intern växel

Funktionen upprättar intern växel för stödorganisationerna. Samordnar kontaktvägar med central växel och stadshusets reception. Säkerställer att alla linjer till och inom krisledningsorganisationen fungerar och att samtalen så långt som möjligt når en mottagare. Funktionen kan även förmedla meddelanden.

3.4.6 Logistksamordning

Funktionen iordningställer de lokaler som centrala krisledningen och stödorganisationerna verkar i. Funktionen tillhandahåller vid behov förtäring. Funktionen är vid behov behjälplig med logi till krisledningens personal. Vidare gör funktionen de inköp som centrala

krisledningen behöver för egen del eller för krisens hantering och ordnar med transporter och leveranser.

3.5 Funktion Samordning centralt krisstöd

Krisstödsarbetet syftar till att möta behov av stöd hos medborgare som blivit direkt eller indirekt drabbade av en inträffad händelse. Respektive stadsdelsfullmäktige ansvarar för att, i enlighet med stadsdelens befolkningsansvar, tillgodose medborgarens behov av stöd vid kris. I enlighet med ansvars-, likhets- och närhetsprincipen ligger ansvaret för krisstöd på den stadsdel som berörs av den specifika krisen.

Funktionen Samordning centralt krisstöd aktiveras först i det fall en enskild stadsdelsförvaltnings resurser inte motsvarar omfattningen på behovet av krisstöd och samordning mellan stadsdelarna är nödvändig. Ansvaret för samordning av centralt krisstöd ligger på av stadsdelarna utsedda samordnare. Uppgift är att samordna det centrala krisstödet utifrån de krisstödsresurser som finns i Malmö stads stadsdelar.

Samordnarna för centralt krisstöd ansvarar även för att ett centralt mobilt informations- och stödcentra upprättas vid behov (i samverkan med kommunikationsavdelningen). Ett centralt informations- och stödcentra ger drabbade och anhöriga råd och stöd och tillgodoser även drabbade människors grundläggande behov under en kris i form av t.ex. mat, logi och transporter.

3.5.1 Centrala samordnare för krisstöd

Funktionen centrala samordnare för krisstöd har till uppgift att under en större kris samordna kommunens krisstöd, detta genom att koordinera samverkan mellan den centrala krisledningen, stadsdelsförvaltningarna samt övriga organisationer som berörs av händelsen.

Funktionen beslutar i samråd med den centrala krisledningen om aktivering av informations- och stödcentra och behov av långsiktigt krisstöd genom de s.k. stödgrupperna.

Vid situationer där många malmöbor drabbats och dessa befinner sig utanför Malmö stads geografiska område ska krisstödsverksamheten även kunna organiseras där.

3.5.2 Informations- och stödcentra

Vid en större händelse där många kommuninvånare drabbas kan funktionen organisera stödcentra för att stödja medborgarna. Stödcentra upprättas i kombination med informationscentra för upplysning till drabbade, anhöriga och allmänheten, då med stöd av och i samverkan med funktionen kriskommunikation. Vid informations- och stödcentra ges drabbade och anhöriga råd och stöd och drabbade människors grundläggande behov tillgodoses i form av t.ex. mat och transporter. Drabbade kan också få psykologisk första hjälp och individer som identifieras som är i behov av mer framtida stöd slussas rätt. Informations- och stödcentra upprättas i samverkan med andra organisationer som berörs av händelsen, t.ex. försäkringsbolag och PKL.

3.5.3 Stödgrupper

Funktionen samordning för centralt krisstöd tillser att planering sker för att erbjuda långsiktigt stöd till drabbade och anhöriga som har behov av detta. Bland annat kan s.k. stödgrupper aktiveras som i kommunal regi arbetar med att erbjuda samtalsgrupper för drabbade. Stödgrupperna utgörs av personal som är centralt utbildade för uppgiften och i vardagen arbetar inom socialtjänsten.

3.6 Krisledningsgruppen

Består av avdelningschefer ur ordinarie ledningsgrupp på stadskontoret. Stadsdirektören, tillsammans med beslutsfattare i beredskap (BiB), dimensionerar krisledningsgruppen beroende på händelse. Krisledningsgruppen (KLG) träder i kraft vid allvarlig händelse/extraordinär händelse. KLG leds av BiB/stadsdirektören.

KLG leder och fördelar arbetet för de delar av stödorganisationen som ingår i krishanteringen. Gruppen bereder ärenden till kommunstyrelsen/ krisledningsnämnden och fastställer övergripande mål och direktiv för arbetet. Dimensionerar stödorganisationen, prioriterar resurser samt samverkar med andra aktörer som berörs av krisen.