Krishanteringsplan

Innehåll

* Syfte
* Vad är kris
* Principer för att hantera kris
* Krishanteringsorganisation
* Krisledningsgruppen
* Operativ stab
* Funktioner /roller
* Lokaler och teknik
* Bilagor

Syfte

Syftet med denna plan är att klargöra roller, ansvar och uppgifter före, under och efter en kris så att vår verksamhet snabbt kan återgå till normalläge och skadeverkan minimeras.

Vad är en kris

En kris är en händelse eller hot om händelse som hotar Övik Energis verksamhet. Krisen utsätter en eller fler delar av verksamheten för sådana påfrestningar att dessa inte kan bedrivas med normala resurser och normal organisation. Händelser med extremt stort negativt genomslag i externa media kan också definieras som kris för Övik Energi.

Möjliga händelser som kan resultera i kris finns beskrivna i bilaga 1. Nedan definieras tre olika krislägen:

Krisläge 1: Incident

Händelse som i hög utsträckning kan hanteras inom ramen för verksamheten inom den berörda avdelningen/enheten. Den berörda enheten/verksamheten kan dock behöva centralt stöd från krishanteringsorganisationen, även om denna inte nödvändigtvis aktiveras fullt ut.

Krisläge 2: Kris

Händelse som innebär hårda påfrestningar och svårigheter för berörd avdelning/berörda avdelningar att inom ramen för verksamheten hantera krisen på ett tillfredsställande sätt. En allvarlig händelse kräver samordning på central nivå och därmed en fullt aktiverad krishanteringsorganisation.

Krisläge 3: Katastrof

Händelse som drabbar många människor och stora delar av samhället, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner. Krishanteringsorganisation är aktiverad fullt ut.

Vid extraordinär händelse enligt,*lag om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap*, så står Örnsköldsviks kommuns krishanteringsplan och organisation över Övik Energis interna krishanteringsplan och organisation.

Viktiga principer vid hantering av kris

Ansvarsprincipen innebär att den som har ansvar för en viss verksamhet under normala förhållanden också har motsvarande ansvar under en kris.

Likhetsprincipen innebär att en verksamhets lokalisering och organisation så långt det är möjligt ska vara densamma såväl under normala förhållanden som under kris.

Närhetsprincipen innebär att en kris ska hanteras där den inträffar och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

Krishanteringsorganisation

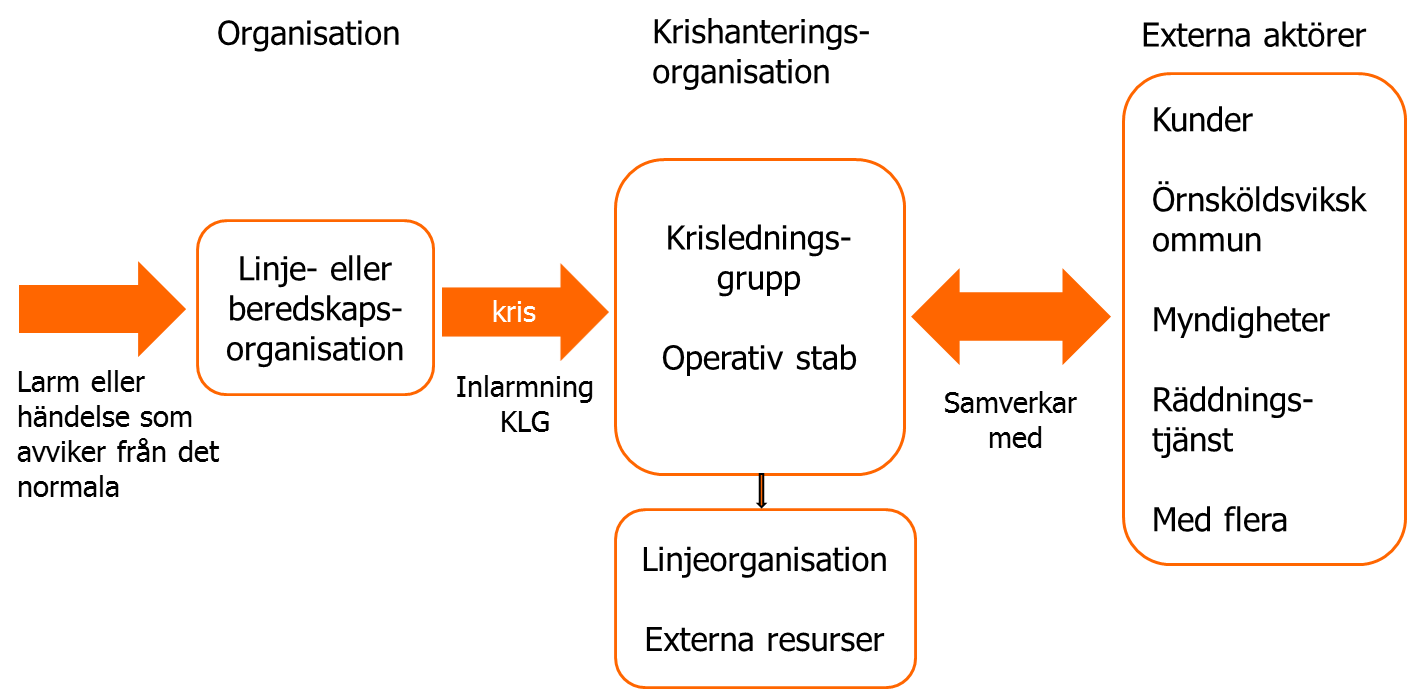
Krishanteringsorganisationen består av en grupp med två funktioner:

* Krisledning
* Operativ stab inklusive information

Funktionerna ses i figuren nedan. Krisledningen larmas vanligen via någon av beredskapsgrupperna se vidare: Larminstruktion, bilaga 2.

Krisledningen larmar i sin tur in den operativa staben. För bemanning se sida

krisorganisation under kontaktuppgifter på intranätet.



Krisledningsgruppen

Ansvar och uppgifter

Krisledningsgruppen har befogenheter att fatta de beslut som händelsen kräver och ska snarast möjligt träda i funktion för att möjliggöra en snabb beslutsprocess.

***Krisledningsgruppen***:

* ansvarar för att kalla in operativ stab
* fattar nödvändiga beslut och ansvarar för information och rapport till styrelsen och övriga intressenter inklusive kunder och myndigheter
* beslutar om att avsluta krishanteringsorganisationen och återgå till ordinarie linjeorganisation

***Vd*** är ansvarig för kommunikation på ett övergripande plan och har direktkontakt med kommunikationsansvarig.

***Berörd chef*** är kontaktperson till operativa staben och stabschefen.

***Sekreteraren*** för krisledningsgruppen dokumenterar löpande viktiga händelser samt de beslut som tas av krisledningsgruppen.

Beslut

Krisledningen arbetar strategiskt och inte operativt.

Krisledningen:

* fattar inriktningsbeslut främst baserade på de underlag som den operativa staben utarbetar
* beslutar om att informera styrelsen och kommunen i den omfattning det behövs
* beslutar om att informera berörda myndigheter och övriga intressenter

Operativ stab

Bemanning av den operativa staben anpassas efter den aktuella händelsen och så att verksamheten kan bedrivas dygnet runt.

Sammansättning av operativ stab beslutas av stabschefen.

Vid störningar som bara berör en avdelning kan stabsarbetet ledas av berörd chef.

Ansvar/uppgifter

Stabsfunktionen svarar för att:

* ta fram nulägesanalys (vad har hänt, vem/vilka berörs…)
* ta fram beslutsalternativ inklusive konsekvenser
* verkställa beslut tagna i krisledningen (företagets)
* prioritera brådskande eller viktiga uppgifter
* organisera och kalla till stabsorienteringar, föredragningar och skiftavlösningar
* genomföra och leda stabsorienteringar, se bilaga 3
* fastställa arbetsberedskap, skiftindelning och avlösningstider
* svara för information och fördelning av ärenden till ledningsgruppen
* göra omvärldsanalyser
* utse stabssekreterare som dokumenterar händelseförlopp, genomförda aktiviteter och beslut
* alla funktioner/roller löpande dokumenterar vad man gör
* hantera information, arbetsmiljö, miljö, IT mm
* det praktiska fungerar med förtäring, telefoner etc., samt ansvarar för att iordningställa nödvändiga lokaler

Den operativa staben fattar beslut om den egna verksamheten, till exempel hur uppgifter som krisledningen ålagt dem att lösa.

Funktioner/roller

Ansvar och arbetsuppgifter för stabschef

* chef för operativa staben och leder dess arbete
* samordna stabens arbete och övervaka att det genomförs enligt rådande rutiner
* informera krisledningen kontinuerligt och redovisa beslutsunderlag
* upprätta stabsarbetsplan vid behov
* leda stabsgenomgångar
* svara för att krishanteringsorganisationen avvecklas

Ansvar och arbetsuppgifter för kommunikationsansvarig

* analysera informationsbehovet, leda informationsarbetet och se över och kontakta ersättare för att förbereda om en eventuell insats
* rapportera till stabschef, krisledningen och kundservicerollen hur krisen framställs i media
* kontaktperson mot medierna: tar emot samtal, ansvara för pressmeddelanden, leda och organisera presskonferenser m.m.
* hålla kontakt med kommunens informationsavdelning
* förse kundservicerollen med information om nuläget och förmedla budskap
* förmedla information från kundservicerollen till stabschef och krisledning
* ansvara för att webbansvarig finns på plats
* ansvara för att logga all information som kommunicerar internt och externt

Ansvar och arbetsuppgifter för kundserviceansvarig

* informationsförmedlare till/från kunder/övriga externa. (78901, kundservice@ovikenergi.se)
* kontaktperson mot växelfunktion (kommun) rörande tillgänglighet och information.
* om nödvändigt ta över växelfunktionen och ansvara för bemanning
* administrativt stödjande och tillhandahålla information/underlag kring kunder.
* informerar drabbade om inträffad händelse och meddelar eventuellt relevanta telefonnummer dit samtalen skall styras
* ser till att kundservice är bemannad
* hanterar relevanta telefonmeddelanden i kundservice
* förser kundserviceassistent med aktuell information
* ansvarar för att mejl och frågor som kommer in till kundservice besvaras

Ansvar och arbetsuppgifter IT-ansvarig

* tillhandahålla det IT-stöd som krävs för arbete i krisledningsgruppen och operativa staben i samtliga områdens organisation.
* agera i operativ stab vid kris som beror på eller påverkar ÖE:s system eller information som hanteras i dessa. Staben sätts utifrån den organisation som äger berört system
* kontaktperson mot kommunens IT-enhet
* kontaktperson mot externa systemleverantörer och konsulter
* säkerställa, för alla typer av kris, att IT-stöd finns tillgängligt för krisledningsgrupp och operativ stab. Avser dator, kringutrustning och kommunikationslänkar. Se kravlista IT-stöd
* skriva sammanställningar till myndigheter vid IT-incidenter

Ansvar och arbetsuppgifter för webansvarig

* uppdatera hemsidor och sociala medier med aktuell information

Ansvar och arbetsuppgifter miljöexpert

* kontaktperson mot myndigheter, länsstyrelse, kommun, mm
* kontaktperson mot Räddningstjänsten i det akuta läget
* kontaktperson mot Domsjö industriområde
* kontaktperson mot MIVA
* den som skriver sammanställningar till berörda myndigheter

Ansvar och arbetsuppgifter arbetsmiljöexpert

* stöd i att kontakta arbetsmiljöverket/elsäkerhetsverket
* stöd i att agera enligt vår handlingsplan hantera arbetsplatsolycka
* stöd i att lämna uppgifter till myndigheter
* stöd i vår internutredning

Ansvar och arbetsuppgifter säkerhetsamordnare

* kontaktperson mot kommunen, mm
* kontaktperson mot Räddningstjänsten i det akuta läget
* tillhandahålla kunskap om dokumenterad krisberedskap och personliga kontakter

Ansvar och arbetsuppgifter HR

* kontaktperson mot företagshälsovård
* kontaktperson mot kyrkan
* förse krisledningsorganisationen och operativa stab med allmän service (inköp av mat, material etc.)
* tillgång till personalsystem
* ansvarig för krislåda/minnesrum
* Allmän resurs

Lokaler och teknik

Lokal för krisledningsgrupp

Ordinarie lokal: Bostaden, Sjögatan

Lokal föroperativa staben

Ordinarie lokal: Vattnet, Sjögatan

Spänningen, Hörneborgsvägen 7

Teknik

Kommunikationslådor finns i skåp på Sjögatan 4A, Lars Sundkvist kontor och Hörneborg konferensrum Spänningen . Tekniska förutsättningar se bilaga 4

Uppdatering av krishanteringsplan

Uppdateringar av planen ska kommuniceras till alla I krishanteringsorganisationen. Uppdaterad Krishanteringsplan ska skrivas ut och sättas in i pärmar i kommunikationslådorna Sjögatan och Hörneborg.

Säkerhetsamordnare Sandra Nordin.

Bilagor

Bilaga 1 Exempel på händelser

Bilaga 2 Instruktion:Larma krisledning

Bilaga 3 Checklista för stabsorientering

Bilaga 4 Tekniska förutsättningar

Bilaga 1 Exempel på händelser

Förtroendekris

Någon medarbetare eller samarbetspartner av nyhetsvärde har brutit mot lagen eller agerat mot företagets värderingar.

Leveransavbrott

Större del av personalen insjuknar , Pandemi

Haveri som ger omfattande och /eller långvariga leverans avbrott

Arbetsmiljö

Trafikolycka

Arbetsplatsolycka

IT

Incident där fel eller intrång i system påverkar tillgänglighet för:

- Leverans av el, värme, eller kommunikation via fiber

- Information till anställda, kunder, myndigheter med flera

Incident där konfidentiell information blivit tillgänglig för ej behöriga internt eller externt

Miljöolycka

Utsläpp av kemikalier

Utsläpp vid driftsstörning

Bilaga 2 Instruktion: Larma krisledning

**Vem larmar?**

* Beredskapsorganisation
* Avdelningschef eller andra medarbetare
* Kommunens Alarmeringscentral (KAC), kommunen eller annan extern.

**Vem kontaktas?**

* Vd eller sammankallande Gösta Lindberg

**Vad händer?**

1. Krisledningsgruppen larmas in via WhatsApp (sms, telefon)
2. Krisledningsgruppen ska vara på plats och vara igång med arbetet snarast inom 60 minuter. På plats kan vara etablerad kontakt via högtalartelefon eller lync.
3. Krisledningsgruppen larmar in lämpliga delar av operativ stab. Operativ stab larmas via SMS och/eller telefon.

Bilaga 3 Checklista för stabsorientering

Stabsorienteringens ändamål är att lämna en gemensam redogörelse för läget och fördela arbetet inom staben. Stabsorientering förbereds genom att:

Deltagarna kallas till viss tidpunkt med angivande av vilka som ska föredra och tid för detta.

Lokalen ställs i ordning och förses med nödvändigt presentationsmaterial.

De enskilda medlemmarna förbereder sin föredragning.

Stabschefen leder stabsorienteringen. Stabsmedlemmarna redogör kortfattat för läget inom sina ansvarsområden. Tonvikten ska ligga på förändringar samt om möjligt utvecklingstendenser och bedömningar.

Stabsorientering bör om möjligt ske i ostörd lokal. Telefoner bör till exempel stängas av eller kopplas bort.

Det bör finnas en dagordning där man markerar de punkter som ska föredras.

Kontrollpunkter

Närvarokontroll

1. Syfte med stabsorienteringen
2. Väderläge eller annan ”extern” information med allmän intresse som påverkar arbetet i stort
3. Lägesbild/lägesuppfattning
4. Läget i stort
5. Läget i detalj
6. Opinions- och medieläge
7. Information från respektive funktion
8. Vilka åtgärder har genomförts, resultat
9. Vilka åtgärder pågår och planeras, vad kan dessa få för konsekvenser?
10. Utvecklingstendenser
11. Sammanfattning
12. Frågor

Bilaga 4 Tekniska förutsättningar

Datorer, nätverk och presentationsmaterial

Datorer:

* Medlemmar i operativ stab samt krisledning tar med egen dator

Kommunikation - Nätverk:

* Kommunens administrativa nät finns tillgängligt i krisledningsrum via kabel och wifi.
* Backup 3G/4G nät ska finnas vid problem med administrativa nätet eller om arbete ska göras utanför lokal med tillgång till administrativa nätet.
* I första hand används egen mobiltelefon som router.
* I andra hand används *kommunikationslådans* telefoner som router.

Tillgång till digital information:

* Vid arbete utom lokal med/problem med administrativa nätet används Vpn

Telefoni

Telefon och sms:

* Lista telefonnummer till krisledningsorganisation, intranät och pärm i låda
* Kommunikationslådetelefoner för dem som saknar eller att ordinarie nummer blir nerringt, nummer finns i krisledningsorganisationen
* Meddelandegrupper *WhatApp* för krisledningsgrupp
* Operativ stab, sammankallas via SMS/telefon
* Personligt ansvar för medlemmar i krisledningsorganisationen att ha kontakter tillgängliga

Elavbrott

* UPS finns på Hörneborgsvägen 7

Kommunikationslåda

* Pärm med planer, instruktioner och telefonlistor
* 2 smartphones
* 1 powerbank för laddning av mobiltelefon
* Simkort med extra pott för mobilsurf (5 GB)
* ”3 Minnesstickor”