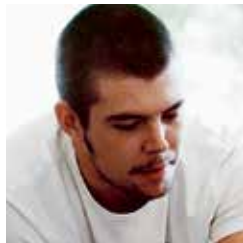
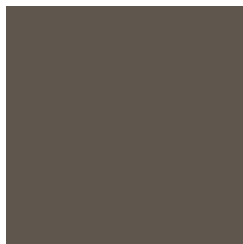
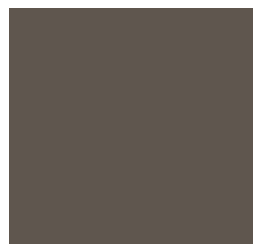
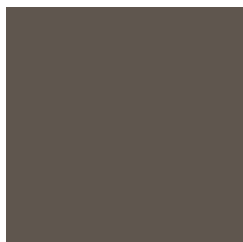




Myndigheten för
samsällsskydd
och beredskap

Samverkanskonferenser

– Råd och rekommendationer till dig som
leder eller deltar i samverkanskonferenser



Samverkanskonferenser

– Råd och rekommendationer till dig som leder eller deltar i samverkanskonferenser

Samverkanskonferenser

– Råd och rekommendationer till dig som leder eller deltar i samverkanskonferenser

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)

Kontaktperson: Vakthavande samordnare MSB, samordning@msb.se

Layout: Advant Produktionsbyrå AB

Publ.nr: MSB589 - november 2013

ISBN: 978-91-7383-367-7

Förord

Samverkanskonferenser är ett av verktygen i det aktörs-gemensamma arbetet. I ökad dialog och samverkan bidrar alla med sina perspektiv och kunskaper. På så vis skapar vi en bättre helhetsbild tillsammans. I processen får varje aktör också möjlighet att ta ansvar för helheten enligt den utökade ansvarsprincipen.¹

En av förutsättningarna för samverkan är förmågan att både dela och tillgodogöra sig information. Vilka andra aktörer arbetar med händelsen? Hur tolkar de situationen och skiljer sig deras tolkning från vår? Finns det några behov som inte tillgodoses och behöver vi samordna eller inrikta agerandet för att nå så bra effekt som möjligt? Vilken roll har min organisation i detta och hur kan vi stödja andra?

Detta dokument innehåller råd och rekommendationer till dig som ska delta i, eller leda en samverkanskonferens. Syftet är att ge dig såväl praktiska tips som en fördjupad förståelse kring processen. Råden är ett komplement till befintliga arbetsprocesser och överenskommelser. Vår förhoppning är att råden ska bidra till att skapa effektivare samverkanskonferenser.

Skriften är framtagen i ett samarbete mellan Enheten för samordning på Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) och projektet Informationsdelning vid kriser som drivs av SMHI på uppdrag av Samverkansområdet Skydd, undsättning och vård (SOSUV). Materialet har remissats både internt på MSB och hos aktörer med erfarenhet från samverkanskonferenser på olika nivåer, bl. a. inom projektet Ledning och samverkan (LÖS). Innehållet i denna första version kommer att vidareutvecklas i framtiden. Kontakta gärna Enheten för samordning på MSB om du har tankar kring innehållet.

Vi hoppas att dessa råd och tips ska komma till användning!

Anneli Bergholm-Söder,
chef avdelningen för samordning och insats, MSB

Per-Olof Härsmar, *ordförande i Samverkansområdet
Skydd, undsättning och vård (SOSUV)*

Peter Molin, *ordförande i Samverkansområdet
Geografiskt områdesansvar (SOGO)*

¹ Ansvarsprincipen innebär också ett ansvar att samverka med berörda aktörer. (Skr. 2009/10:124 sidan 5. www.regeringen.se/sb/d/13135/a/144878)

Innehåll

Inledning	8
DEL 1 – RÅD OCH REKOMMENDATIONER – CHECKLISTOR	10
1. Förberedelser för att stödja en samordnings- och inriktningsprocess	12
2. Exempel på möten med olika syften	15
3. Praktiska tips till mötesdeltagare	19
4. Praktiska tips till mötesledaren	20
5. Exempel på tillämpning – snökaos	23
DEL 2 – FÖRDJUPNING	26
6. Samtidighet och tidsmässiga beroenden mellan olika nivåer ...	27
7. Praktiska tips till mötesledaren	28
7.1 Inför mötet	28
7.2 Under mötet	30
7.3 Efter mötet	30
8. Samverkanskonferenser via telefon	31
9. Samverkanskonferenser via Rakel	32
10. Samverkanskonferenser via webbmötessystem	33
11. Samverkanskonferenser via videokonferens	34
12. Samverkanskonferenser i gemensam lokal	35
13. Samverkanskonferenser där flera mötesformer kombineras ...	35
14. Öppen och sekretessbelagd information	36
14.1 Vad innebär sekretess?	36
14.2 Att dela sekretessbelagda uppgifter mellan myndigheter	36
14.3 Samverkanskonferens och sekretessbelagd information	37
15. Exempel på MSB:s stöd till samverkan	38
15.1 MSB Tjänsteman i beredskap – TiB	38
15.2 Krisinformation.se	38
15.3 Webbverktyget Mina sidor	39
15.4 WIS – Webbaserat informationssystem	39
15.5 Rakel	40
15.6 SGSI – Swedish government secure intranet	40
17. Utbildning, träning och övning	41

Inledning

Inledning

Att leda eller delta i samverkanskonferenser är inte en alldeles enkel uppgift trots att det i grunden är ett ganska okomplicerat koncept – dvs. en grupp människor ska mötas för att samverka i syfte att uppnå ett visst resultat. Men ibland kan det vara en stor utmaning, särskilt när osäkerheterna är många, tiden knapp och människor är stressade.

När ni kommit fram till att det är en samverkanskonferens som behövs, då är denna skrift ett konkret stöd i arbetet med att förbereda, genomföra och efterarbeta.

Strukturerad samverkan, som man tränat på i förväg, är ett sätt att tillsammans hitta den effektivaste lösningen för hur situationen ska hanteras och konsekvenserna minimeras. Det finns olika samverkansaktiviteter att välja mellan. Allt från stora samverkanskonferenser med många deltagare, till direktkontakter eller möten i en mindre krets. Det är händelsens karaktär som avgör. Ibland kan det räcka med ett enda telefonsamtal.

Det är viktigt att komma ihåg att god samverkan inte alltid behöver innebära att alla aktörer är överens. Olika perspektiv, mål och prioriteringar är ett naturligt inslag i samverkan och bidrar till en nyanserad tolkning av skeendet. En viktig del i samverkan är att hantera de friktioner som kan uppstå när mål och åtgärdsförslag står i konflikt med varandra, samt när prioriteringar ska göras kring knappa resurser.

Vi har samlat beprövade råd och rekommendationer till dig som leder och/eller deltar i samverkanskonferenser. *Den första delen innehåller praktiska tips kring samverkanskonferenser. För dig som är intresserad av mer information finns det en fördjupningsdel.*



Viktigt verktyg

Samverkanskonferenser är ett viktigt verktyg när aktörer ska samordna eller inrikta sig före, under och efter händelser. Syftet med dokumentet är att ge ett stöd till mötesledare och mötesdeltagare.

DEL 1
Råd och rekommendationer
– checklistor

DEL 1

Råd och rekommendationer – checklistor

En samverkanskonferens är ett verktyg för att hjälpa myndigheter, näringsliv och andra organisationer att åstadkomma inriktning och samordning före, under och efter olyckor, kriser och andra händelser. Dessa möten möjliggör för aktörer att få flera perspektiv på en händelse och de bidrar till att alla inblandade kan känna och ta sitt ansvar för helheten.

Mötets innehåll, form och deltagare styrs av en mängd olika parametrar som:

- Är mötet planerat långt i förväg eller hastigt uppkommet?
- Är deltagarna spridda eller samlade geografiskt?
- Är det ett långsamt eller snabbt händelseförlopp?
- Vad är syftet med mötet? Ska det t.ex. fattas beslut?

Samverkanskonferenser kan ske via webb, video, telefon, Rakel eller som fysiskt möte. Tips kring handhavandet av dessa olika kommunikationskanaler finns i kapitel 8–13.

Framgångsfaktorer

Ett stort möte i ett pressat läge, t.ex. via telefon, kräver tydlig och lugn ledning samt noggranna förberedelser för att mötet ska bli effektivt och på så vis uppnå sitt syfte och mål. För detta krävs övning.

En tydlig framgångsfaktor är att, så långt det är möjligt, göra på samma sätt i vardag som i kris. Vi sänker tröskeln för samverkan genom att öva och lära känna varandra i förväg. Det förberedande arbetet och våra redan upp-arbetade relationer kommer att vara avgörande för hur vi lyckas med samverkan under en händelse.

Läsanvisningar

I denna första del finns checklistor för:

- Förberedelser för att stödja en samordnings- och inriktningsprocess.
- Praktiska tips till mötesledaren.
- Exempel på möten med olika syften.
- Tips till mötesdeltagare.
- Exempel på tillämpning vid ett fiktivt snökaos.



Olika möten

Samverkanskonferenser kan vara regelbundna och i förväg planerade möten, eller styrda av en specifik händelse och sammankallas med kort varsel.

1. Förberedelser för att stödja en samordnings- och inriktningsprocess

Vi ställs ofta inför många komplexa utmaningar i det aktörs-gemensamma arbetet före, under och efter olyckor, kriser och andra händelser.

Att det uppstår friktion och behov som står i konflikt med varandra är oundvikligt. Vi har också att göra med organisationer och individer som påverkas av stress.

Det första steget vid samverkan är att dela information med varandra. Sedan krävs det både struktur och flexibilitet för att kunna gå vidare och förädla den information som framkommit och landa i samordnade åtgärder eller en gemensam inriktning.

Här har den som arrangerar samverkanskonferensen en alldeles särskild roll för att processen leder framåt mot samordning och/eller inriktning av agerandet. Det blir än viktigare att denna fungerar väl när aktörerna tillsammans också måste prioritera mellan olika behov och/eller resurser.

Lägre samordnings- och inriktningsbehov

En samverkanskonferens kan vara ett tillfälle att dela information och där man genom detta kan konstatera att alla tar sitt ansvar inom sina respektive områden i tillräcklig utsträckning, samt att inga åtgärder krockar med varandra. Då är samordningsbehovet lägre.

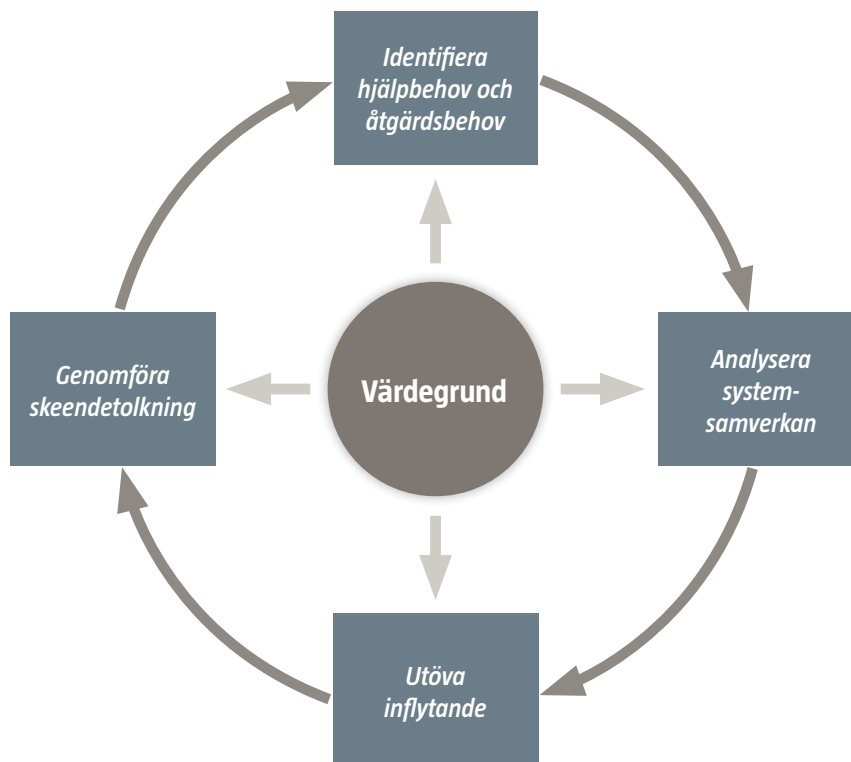


Högre samordnings- och inriktningsbehov

När de inblandade har olika information om händelsen, om bilden av krisen skiljer sig från det som händer och om det dessutom finns behov av att prioritera vem som ska få tillgång till resurser, då är samordningsbehovet högre. Hur processen för samordning och inriktning leds kan vara avgörande för hur effektivt händelsen hanteras.

Oftast är det större behov av samverkanskonferenser när det är en händelse som berör flera samhällssektorer, större geografiska områden eller händelser som påverkar samhällsviktig verksamhet.

Länsstyrelsernas metodkoncept² för samordning och inriktning utgör en bra grund för att analysera en händelse, vad som behöver göras och av vem³. Modellen beskriver fyra steg för att balansera mål, se även figur 1. Modellen utgår från ett förhållningssätt om helhet och värdegrund. Det förhållningssättet finns alltså med i alla fyra steg i metoden.



Figur 1. Modell för samordning och inriktning som används i utvecklingsprocessen för länsstyrelsens samordningsansvar.

2 Konceptet är under utveckling mot en nivåoberoende form, d.v.s. att omfatta lokal, regional och nationell nivå. Det arbetet förväntas vara färdigt under 2014.

3 Läs mer i "Regional samordning och inriktning – Utvecklingsprocess för länsstyrelsens samordningsansvar" www.msb.se/RibData/Filer/pdf/26242.pdf

Checklistorna på sidan 16–18 ger vägledning kring vilka frågor som kan vara relevanta att reflektera kring i respektive steg.

1. Genomföra skeendetolkning – vad händer/har hänt och vilka risker finns?
2. Identifiera hjälpbehov och åtgärdsbehov.
3. Analysera systemsamverkan.
4. Utöva inflytande för att ge stöd och åstadkomma samordning.

Checklista – Samordnings- och inriktningsprocess

Ställ dig följande frågor när du förbereder en samverkanskonferens:

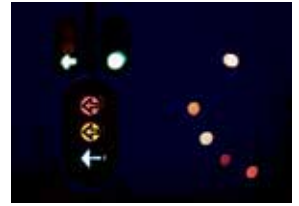
- Vad är syftet med mötet?
- Vad ska vi uppnå på mötet? Vilket är målet med mötet?
 - Är det informationsdelning för en samlad lägesbild, eller en konsekvensanalys som behövs?
 - Vill vi få en bättre bild av informationsbehoven hos allmänhet och media och tillsammans förbereda en kommunikationsstrategi?
 - Ska det fattas ett eller flera beslut om hur vi går vidare?
- Vilka andra samverkanskonferenser eller rapporteringstillfällen behöver vi förhålla oss till?
- Är alla berörda aktörer kallade till mötet för att vi ska uppnå målet, vilka saknas?
- Har de som kallats till mötet relevant handlingsutrymme, expertkunskap, kompetens inom kommunikation osv.?
- Kommer vi att hantera sekretessbelagd information?
- Är samverkanskonferens det mest resurseffektiva sättet för att uppnå målet? Finns det andra alternativ?

2. Exempel på möten med olika syften

Effektiva samverkanskonferenser kräver ett tydligt syfte och det är mödan värt att lägga kraft i detta skede av planeringen. På så vis skapas förutsättningar för aktörerna att medverka med rätt deltagare samt att skapa informationsunderlag och förbereda frågeställningar.

Samverkanskonferenser är ofta begränsade i tid och det kan därför vara svårt att hinna med alltför många frågeställningar under ett och samma möte. Det kan därför finnas en poäng att renodla möten och fokusera dem mot olika teman.

Till exempel kan det vara till nytta att i ett tidigt skede fokusera på informationsdelning och att identifiera åtgärdsbehov för att tillsammans få en övergripande bild av händelseutvecklingen. Därefter kan man lättare skilja ut specifika frågeställningar till andra samverkanskonferenser där det dessutom kanske krävs andra typer av deltagare för att kunna diskutera exempelvis kommunikation och resursfrågor.



Olika syften

Samverkanskonferenser kan ha olika syften, såsom skeendetolkning, samlad lägesbild och informations-samordning.



Nedan ges exempel på frågor som är lämpliga att ställa inför konferenser med olika syften. Dessa frågor är kopplade till metodkonceptet som beskrivs på sidan 13 och förekommer ofta på samverkanskonferenser. Se även sidan 22 för ett förslag på agenda.

Det är viktigt att undvika att göra för många saker i varje möte. Men ofta genomförs både skeendetolkning och identifiering av åtgärds- och hjälpbehov i samma möte i början av en händelse.

Checklista – Skeendetolkning, krisdiagnos och samlad lägesbild

Frågor att ställa för att dela information och lägesuppfattningar i syfte för att förstå och analysera krisen och bilden av krisen.

- Vilka värden är hotade på kort och lång sikt och vilka målinriktningar kan inte upprätthållas utan åtgärder?
- Vilka informationsbehov finns? Hur ser bilden av krisen ut och vilken riktning kan den ta?
- Vilka risker finns på kort och lång sikt?
- Vilka viktiga samhällsfunktioner är hotade?
- Vilka beroenden finns för att viktiga samhällsfunktioner ska fungera och för att människor ska kunna upprätthålla ett normalt vardagsliv?
- Vilka riktningar kan skeendet ta på längre sikt?
- Vilken riktning är troligast?

Checklista – Identifiering av hjälp- och åtgärdsbehov

Frågor att ställa för att identifiera olika aktörers behov av stöd och åtgärder.

- Vilka hjälpbehov finns i samhället på kort och lång sikt?
- Ett viktigt hjälpbehov är behovet av information. Vilken information behövs på kort och lång sikt och hur kan den utformas?
- Vilka åtgärder måste vidtas för att möta hjälpbehoven?
- Vem har ansvar för olika åtgärder och vilka åtgärder har den enskilde ansvar för?
- Vilka lagar och förordningar reglerar den uppkomna situationen?
- Hur är hjälp- och åtgärdsbehoven fördelade geografiskt?

Checklista – Analys av samverkan mellan olika aktörer

Frågor att ställa för att analysera och förstå samverkan mellan olika aktörer.

- Finns det några hjälpbehov som inte blir åtgärdade?
- Arbetar de olika aktörerna/organisationerna/gemenskaperna i harmoni med varandra eller finns det konflikter och motstridiga operativa mål?
- Hur fungerar beroenden mellan olika aktörer/organisationer/gemenskaper?
- I vilken utsträckning är den enskilda och hennes förmåga en resurs i sammanhanget? Finns det frivilliga?
- Finns det behov av att formulera en gemensam inriktning?
- Vilka behov uttrycker olika aktörer?
- Hur fungerar kommunikationskanalerna mellan olika aktörer, t.ex. angränsande kommuner och län samt berörda centrala myndigheter?
- Hur fungerar och i vilken utsträckning kan eventuell internationell hjälp integreras i samverkan?
- Vad är den totala effekten av aktörernas hanteringar? Hur väl motsvarar den effekten det totala hjälpbehovet?
- Vilka alternativ är möjliga för fortsatt hantering?

Checklista – Beslut om t.ex. inriktning och prioritering

I denna typ av möten löses målkonflikter och agerandet från olika aktörer samordnas eller inriktas. Det kräver både öppenhet och flexibilitet för att nå övergripande inriktningar för ett samstämmigt agerande.

Frågor att ställa för att analysera och förstå behovet av inriktning och prioritering.

- Är de olika aktörernas mål och aktiviteter anpassade till varandra på ett sådant sätt att var och en kan utföra sin specifika uppgift och att insatserna sammantaget möter det totala hjälpbehovet på bästa sätt?
- Krävs en gemensam inriktning av agerandet?
- Vad är målet för agerandet? Vilka effekter vill vi uppnå?



Kriskommunikation

Varje aktör ansvarar för den egna informationen till allmänhet och media. Information från olika aktörer behöver ofta samordnas så att budskapen blir samstämmiga.

Checklista – Informationssamordning och kriskommunikation

Varje aktör ansvarar för den egna informationen till allmänhet och media. Information från olika aktörer behöver ofta samordnas så att budskapen blir samstämmiga. För att göra detta behövs bland annat en analys av mediebilderna som ger förståelse för informationsbehoven, en gemensam kommunikationsstrategi med samstämmiga/gemensamma budskap och koordinerade kommunikationsaktiviteter samt avstämde frågor och svar.

Frågor att ställa för att identifiera informationsbehovet hos allmänhet och media och bilden av händelsen:

- Vilka informationsbehov finns i samhället på kort och lång sikt?
- Vilken information behövs på kort och lång sikt och hur kan den utformas?
- Hur påverkas informationsbehovet av vidtagna åtgärder för att hantera händelsen?
- Vilka åtgärder måste vidtas för att möta informationsbehoven?
- Vem har ansvar för olika kommunikationsåtgärder?
- Finns det behov av att starta ett myndighetsgemensamt informationsarbete?
- Reflekterar det vi säger den samlade lägesuppfattning som finns?
- Beslut – vad har vi beslutat? Vad gör vi framöver och när stämmer vi av vidtagna åtgärder och nya informationsbehov?



Läs mer om MSB:s förstärkningsresurser här. www.msb.se/forstarkningsresurser

Checklista – Resurssamordning

Information om resursbehov delas i syfte att effektivt utnyttja samhällets samlade resurser.

- Vem behöver resurser i form av materiel, expertis och personal?
- Vem förfogar över sådana resurser?
- Utnyttjas samhällets resurser effektivt?
- Behövs stöd från andra aktörer eller länder?
- Finns förmåga att ta emot stöd?
- Finns det behov av inriktning och prioritering?

3. Praktiska tips till mötesdeltagare

Hur förmedlas information till andra på ett effektivt sätt? På en samverkanskonferens har du som deltagare sällan mer än några minuter på dig att få fram ditt budskap. Nedanstående checklista är till hjälp när du ska förbereda ditt deltagande i en samverkanskonferens.

Checklista – Praktiska tips till mötesdeltagare

- Förstår jag syfte och mål med mötet?
 - Har vi rätt representation på mötet utifrån det som ska åstadkommas – Tjänsteman i beredskap (TIB), beslutsfattare, expert, kommunikatör etc.?
 - Alla har ansvar för att tänka på helheten i en händelse. Utifrån andras roller och ansvar, vilken information kan vara intressant för dem?
- Kan jag svara på följande frågor:
- Vad har hänt?
 - Vilka åtgärder är vidtagna av min organisation?
 - Har krisberedskapsorganisationen aktiverats?
 - Vilka problemområden kan identifieras på kort och på lång sikt?
 - På vilket sätt kan vår organisation behöva hjälp och stöd?
 - På vilket sätt kan vår organisation bidra med stöd till andra aktörer?
- Kan jag skapa en skriftlig och/eller visuell lägesbild som distribueras innan/under mötet?
 - Har jag förslag till mötesledaren eller vill jag begära en punkt på talarlistan?
 - Förstår jag de olika aktörernas ansvarsområden i förhållande till min egen organisation?
 - Kan vi enkelt koppla upp oss till mötet (telefon, webb, Rakel, video etc.)? Behöver jag tekniskt stöd?
 - Är någon del i vår information sekretessbelagd? Om ja, vilka åtgärder behöver jag då vidta innan jag delar den?

4. Praktiska tips till mötesledaren



Inför mötet

Som mötesledare har du ett stort ansvar kring mötets förberedelser:

- Fastställ interna roller
- Inbjudan med agenda
- Underlag inför mötet
- Material till mötet
- Dokumentation

Se fördjupning kapitel 7.

Ett stort möte i ett pressat läge, t.ex. via telefon, kräver tydlig och lugn ledning samt noggranna förberedelser för att mötet ska bli effektivt och på så vis uppnå sitt syfte och mål.

En av de första förberedelserna är att ta fram en mötesinbjudan och agenda. Då tiden ofta är begränsad kan det vara viktigt att inte ta med alltför många punkter på agendan. På sidan 22 ges exempel på olika diskussionspunkter som en agenda kan innehålla.

Nedan finns checklistor för vad du behöver tänka på som mötesledare före, under och efter en samverkanskonferens.

Checklista – Före mötet

Ställ dig följande frågor när du förbereder en samverkanskonferens:

- Har vi fördelat och bemannat de interna rollerna?
– leda mötet, dokumentation, analys/lyssna efter målkonflikter m.m.
- Har jag gjort en inbjudan som gör att mottagarna förstår syfte och mål med mötet och vad som förväntas av dem?
- Har jag förberett dem som är uppsatta på talarlistan om vad som krävs av dem på mötet?
- Finns det information som kan delas redan innan mötet för att korta ner mötestiden? (t ex publicera i WIS⁴).
- Är det något presentationsmaterial som ska visas på mötet? Har jag förberett för detta?
- Finns det en flik i WIS för denna händelse redan eller måste jag skapa en?
- Vad krävs för att koppla upp sig till mötet (telefon, webb, video, Raketl)?
- Behöver jag prata med den interna tekniska supporten så att de har beredskap för eventuella problem under mötet?
- Har jag skrivit några korta punkter som inledning till mötet där jag förklarar mål, syfte, arbetsgången, förhållningsregler mm.
- Vad gör jag under mötet om något går fel med tekniken, om någon talar otydligt osv.?
- Har jag förberett för dokumentation – minnesanteckningar och inspelning?

4 WIS, skyddat webbaserat informationssystem. Se www.swis.se.

Checklista – Under mötet

- Hälsa välkommen och presentera dig själv (roll och aktör).
- Presentera syfte, mål, arbetsgång, roller och regler.
- Presentation av de deltagare som är uppsatta på talarlistan.
- Genomför upprop om det är viktigt att fastställa vilka aktörer som är närvarande. Vid regelbundna konferenser kan detta uteslutas t.ex. i syfte att spara tid.
- Om konferensen spelas in, informera deltagarna om detta.
- För varje punkt på agendan – berätta om syftet. Var tydlig med om det är en informations-, diskussions- eller beslutspunkt.
- Fördela ordet. Framförallt möten via telefon kräver en mycket fast och tydlig ledning. Vid ett mindre antal deltagare kan det fungera att lämna ordet fritt.
- Ge möjlighet att ställa frågor eller ge kommentarer efter att någon har haft ordet.
- Identifiera de punkter som kräver fortsatt diskussion och analys i ett separat forum.
- Summera vad som sagts och framkommit.
- Sammanfatta mötet och förtydliga om någon fortsatt inriktning har antagits.
- Vid beslut: upprepa innehållet så att det är tydligt för alla deltagare.
- Informera om nästa steg, t.ex. nästa möte.
- Berätta när och hur mötesdokumentationen distribueras (t.ex. i WIS).



Mötesformer

Samverkanskonferenser kan ske via telefon, Rakel, webbmöte, videokonferens eller som fysiskt möte.

Se fördjupning kapitel 8 och framåt.

Checklista – Efter mötet

- Återkoppla till de aktörer som behöver diskutera ytterligare frågeställningar vidare.
- Publicera dokumentation i WIS (minnesanteckningar, ljudfil, ev. presentationer och underlag)
- Distribuera dokumentationen till de aktörer som ev. inte ännu har tillgång till WIS.
- Snabbutvärdera med kollegorna om hur mötet gick (modereringen, tekniken, upplägget, talarordningen, osv.). Dra slutsatser inför nästa möte.
- Kalla till ett eventuellt nästa möte.

Exempel – Agenda för samverkanskonferens

Samverkanskonferens 12 juni 2013 kl 14:00

Telefonnummer: 08-555 55 55

Kod: 5555#

Vänligen stäng av mikrofonen (mute-knappen) när du inte talar.

SYFTE

Mötets syfte är att med anledning av översvämningarna i X-län skapa en samlad lägesbild kring händelsen och underlag till beslut för involverade aktörer, samt identifiera informationsbehov, eventuella målkonflikter och resursbehov.

MÅL

Mötet kommer att resultera i en samlad lägesbild med nuläge, prognos, konsekvensanalys samt åtgärdslista.

AGENDA

1. Respektive aktörs lägesbild avrapporteras enligt bifogad talarordning.
Exempel på diskussionspunkter som kan vara lämpliga:
 - *Vad har hänt? Kortfattad fakta om händelsen.*
 - *Prognos, möjlig händelseutveckling (värsta, bästa, mest troliga)?*
 - *Problem på kort och lång sikt? Vilka påverkas?*
 - *Vidtagna åtgärder som kan vara till nytta och av intresse för andra aktörer?*
 - *Bedömning av egen uthållighet och lednings-/samverkanskapacitet*
 - *Behov av stöd och resurser från andra?*
 - *Frågor som aktören vill få svar på?*
 - *Målbild?*
2. Summering av mötesledaren – samlad lägesbild
3. Lägesanalys – vilka slutsatser kan vi dra?
(Laget runt eller fördefinierad talarlista med berörda aktörer.)
 - *Händelseutveckling?*
 - *Problem på kort och lång sikt?*
 - *Samverkansbehov?*
 - *Målkonflikter?*
 - *Finns det områden som inte täcks in av någon aktör?*
4. Åtgärder
5. Beslut
6. Avslutning
 - a. Tid för nästa möte
 - b. Distribution av mötesanteckningar
 - c. Övrigt

Under punkten 1 på agendan finns exempel på diskussionspunkter som kan vara lämpliga vid samverkanskonferenser att välja mellan.

Använd analysverktygen i kapitel 2 och checklistorna på sidorna 16–18 för att hitta de frågeställningar som bäst hjälper er att effektivt nå mötets mål.

Det kan vara svårt att hinna med alltför många frågeställningar under ett och samma möte. Därför finns det fördelar med att renodla mötena och hålla flera möten med olika teman/fokus.

5. Exempel på tillämpning – snökaos

I avsnittet som följer ges exempel på olika situationer när samverkanskonferenser kan användas. Exempelen utgår från ett antal fiktiva aktörer på lokal, regional och nationell nivå.

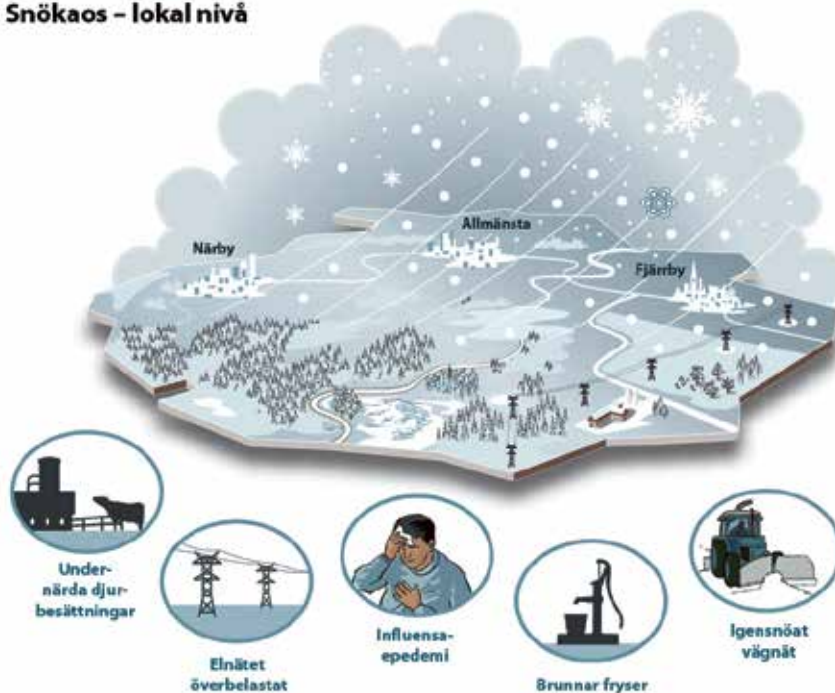
Scenario: Snökaos i Allmänsta

Det har varit kallt och ovanligt mycket snö i några veckor i Allmänsta. Flera enskilda brunnar har frusit igen och elnätet är kraftigt belastat till följd av värmebehovet. Pumpstationerna i VA-systemet från stadens vattentäkt har fått elförsörjningsproblem vilket påverkar vattenförsörjningen till kommunen. Strax efter trettonhelgen blåser det upp till storm och ytterligare snö och kyla väntas komma in lagom till skolstarten. Som en följd av problemen med vattenförsörjningen, har lantbruken börjat rapportera in problem med vatten till djuren på grund av vattenbristen.

Lokal samverkanskonferens

På trettondagens eftermiddag beslutar beredskapschefen i samråd med kommunstyrelsens ordförande och räddningschefen att initiera en krisledningsorganisation. Kort

Snökaos – lokal nivå



Figur 2. Ett snökaos som drabbar många olika verksamhetsområden inom kommunen.

därefter bjuder man in till ett första samverkansmöte med kommunens förvaltningschefer, räddningschef samt representanter från landstinget och lokala snöröjningsentreprenörer. Samverkanskonferensen genomförs som ett fysiskt möte i kommunens lokaler. Under mötet kommer man gemensamt fram till att större vägar ska hållas öppna för skolbussar, sjuktransporter samt transporter till och från de större lantbruken.

Regional samverkanskonferens

Under trettondagen får Tjänsteman i beredskap (TiB) vid länsstyrelsen information om att läget är ansträngt i flera kommuner. Länsstyrelsen beslutar under eftermiddagen att kalla till en regional samverkanskonferens med deltagare från kommunerna och landstinget i länet. En meteorolog från SMHI är inbjuden som expertresurs. Målet och syftet med konferensen är att skapa en samlad lägesbild som ska ligga till grund för ett fortsatt samordnat och koordinerat genomförande av insatser, och en samlad extern information till allmänheten.

Samverkanskonferensen kommer att genomföras genom ett webbmötessystem, eftersom alla inte har möjlighet att närvara fysiskt. Kallelsen till konferensen går ut via e-post och Rakel. Under mötet visar SMHI väderkartor för övriga deltagare och länsstyrelsen skriver korta minnesanteckningar direkt i webbmötessystemet under pågående möte. Dessa renskrivs senare och läggs upp i WIS.

Snökaos – regional nivå Länsstyrelsen

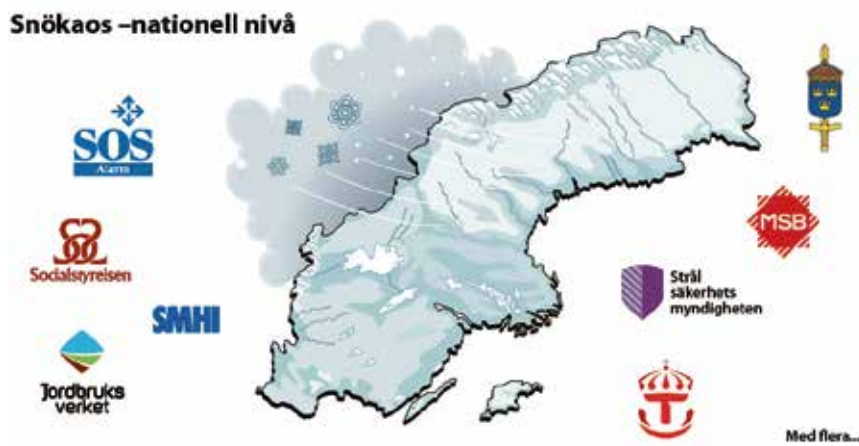


Figur 3. Snökaoset drabbar flera kommuner och länsstyrelsen kallar till samverkanskonferens.

Nationell samverkanskonferens

Efter en längre period av kallt väder med mycket snö, får MSB information från flera länsstyrelser om att såväl vatten- som elförsörjningen är ansträngd. Även det nationella kraftbolaget har rapporterat om problem med vissa områden. Flera tusen abonnenter är utan ström. MSB sammanställer regelbundet rapporter om läget i landet.

Man befärar att det kan bli långsiktiga problem med undernärda djurbesättningar och risk för smittspridning bland boskapen som följd. Dessutom blir det lokala arbetet inom sjukvården allt mer ansträngt. MSB sammankallar till en nationell samverkanskonferens via telefon med representanter från berörda länsstyrelser och landsting, Svenska Kraftnät, SMHI, Statens veterinärmedicinska anstalt (SVA), Jordbruksverket, Socialstyrelsen och Smittskyddsinstitutet. Konferensen syftar till att ge en aktuell väderprognos och skapa en aktuell samlad lägesbild av hur vädret påverkar samhällsviktig verksamhet i berörda områden.



Figur 4. Långsiktiga problem befärar och en nationell samverkanskonferens genomförs.

DEL 2
Fördjupning

DEL 2 – Fördjupning

I denna del finns fördjupningsmaterial som vidareutvecklar råd och rekommendationer kring samverkanskonferenser. Här finns också information om vad man behöver tänka på vid olika kommunikationsformer, hur man hanterar öppen och sekretessbelagd information, samt MSB:s övriga stöd till samverkan.

6. Samtidighet och tidsmässiga beroenden mellan olika nivåer

Samverkanskonferenser kan ske på olika nivåer inom krisberedskapssystemet och de kan ha olika syften. Se kapitel 2 för en genomgång av olika syften som en samverkanskonferens kan ha. En mängd parallella aktiviteter pågår samtidigt och information skapas löpande. Det kan uppstå tidsmässiga beroenden vid rapportering mellan olika nivåer i krisberedskapssystemet, t.ex. mellan lokal, regional och nationell nivå.

Det är därför viktigt att identifiera olika forum för informationsdelning och diskutera med berörda parter hur informationsflödet kan optimeras i samverkansstrukturen. Tidpunkten för olika samverkanskonferenser kan spela en viktig roll för vilket informationsunderlag deltagarna kan ha med sig in i mötet.



Figur 5. Samverkan på olika nivåer.

7. Praktiska tips till mötesledaren

Läs mer

Detta avsnitt fördjupar checklistorna på sidorna 14–22.

7.1 Inför mötet

Som mötesledare har du ett stort ansvar kring mötets förberedelser. Här kommer några punkter som kan hjälpa dig att förbereda mötet:

Interna roller

Fastställ vilken roll den egna organisationen har vid konferensen. Tydliggör vilka olika interna roller som finns och vem som innehar dem, t.ex. att föra den egna organisationens talan, föra minnesanteckningar etc. Ofta är det lämpligt att dela på arbetsuppgifterna och se till att den som leder samverkanskonferenserna inte också behöver ta anteckningar. Därför kan det vara bra att ha 2–3 personer som ansvarar för samverkanskonferensen om det är möjligt. En som leder, en som har ansvar att aktivt lyssna och stämna av lägesbilden och en som dokumenterar och skriver minnesanteckningar.

Inbjudan

Börja med att utforma en tydlig inbjudan. Med en välformulerad inbjudan gör du det lättare för deltagaren att förbereda sig, vilket bidrar till att höja kvaliteten på mötet. Se kapitel 4 för exempel på inbjudan och agenda.

Inbjudan ska hjälpa deltagaren att:

- Förstå syftet med mötet och om det ska tas några beslut.
- Förstå vilka förberedelser som krävs av deltagaren.
- Förstå vilken representation som krävs av aktörerna på mötet.
- Enkelt koppla upp sig till mötet (telefon, webb, video, Rakel).

Exempel på frågeställningar till deltagarna att fundera kring inför mötet:

- Finns det information som jag vill förmedla till andra?
- Vad vill jag veta från de andra aktörerna?
- Vilka stöd-, resurs- och samverkansbehov har min organisation?
- På vilket sätt kan min organisation bistå andra aktörer?

Om någon deltagare ska förbereda en informationspunkt, informera denne om detta, samt påminn om att:

- Anpassa språk och innehåll till målgruppen.
- Hålla informationen kort och kärnfull.

För att formulera en mötesinbjudan kan minnesregeln SMARR⁵ med fördel användas:

Syfte: Vilket är mötets syfte? Vad vill man uppnå med mötet?

Mål: Vilka resultat ska uppnås på mötet?

Arbetsgång: Hur ser agendan ut?

Resurser: Vilka aktörer och funktioner bör delta och varför? Vilka förberedelser ska deltagarna ha gjort innan mötet? Vilka vill förmedla något på mötet? Hur kopplar man upp sig till mötet?

Regler: Vilka mötesregler har vi för att mötet ska gå smidigt? Talarordning? Avgränsningar?

Underlag inför mötet

För att undvika att all mötestid upptas av ren informationsdelning i form av lägesrapporter varvet runt, så kan mötesledaren be deltagarna att skicka in en lägesrapport innan mötet. Dessa kan på så vis göras tillgängliga för alla deltagare innan mötet i exempelvis WIS.

Syftet är att ge alla en möjlighet att reflektera kring informationen och hinna formulera sina frågor inför mötet. Mer tid frigörs till att utveckla en samlad lägesbild, göra konsekvensanalyser och diskutera åtgärder.

Material till mötet

Förbered det material som eventuellt ska visas under mötet (presentationer, bilder, rapporter) och kontrollera att du vet hur tekniken fungerar.

Dokumentation

Utse en person som ansvarar för dokumentation vid mötet, både i skriftlig form och/eller genom inspelning. Det är en klar fördel att dela upp rollerna (en som leder, en som dokumenterar och en som lyssnar efter målkonflikter och åtgärdsbehov).



SMARR – en minnesregel

- Syfte
- Mål
- Arbetsgång
- Resurser
- Regler

5 Sätt fart på arbetsmötet – en handbok i facilitering, Maria Eliasson & Pia Villför Larsson, upplaga 3:1-2011, Meetings International Publishing AB.



Mötesledarens roll

Syftet med en samverkanskonferens är oftast att analysera skeendet. Som mötesledare har du en viktig roll att leda och facilitera denna process.

7.2 Under mötet

Informationsdelning och samverkan bygger på förtroende mellan aktörer. Mötesledarens roll är att skapa ett klimat där alla känner att de kan bidra och att man hinner med det som är planerat.

Inledning

- Hälsa välkommen och presentera dig själv (roll och aktör).
- Presentera syfte, mål, arbetsgång, roller och regler.
- Presentation av de deltagare som har talepunkter på agendan.
- Genomför upprop om det är viktigt att fastställa vilka aktörer som är närvarande.
- Om konferensen spelas in, informera deltagarna om detta.

För varje punkt

- Berätta om syftet med punkten. Var tydlig med om det är en informations-, diskussions- eller beslutspunkt.
- Fördela ordet. Framförallt möten via telefon kräver en mycket fast och tydlig mötesledning, där ordet fördelas och alla aktörer uppmanas att presentera sig inför att de talar.
- Ge möjligheter att ställa frågor eller ge kommentarer efter att någon har haft ordet.
- Identifiera de punkter som kräver fortsatt diskussion och analys i ett separat forum.
- Summera vad som sagts och framkommit.
Vid beslut: stäm av vilka som står bakom beslutet och vilka som eventuellt vill reservera sig.

Avslutning

- Sammanfatta mötet och förtydliga om man har antagit/enats/beslutat om en fortsatt inriktning.
- Informera om nästa steg, såsom om det blir något ytterligare möte, när detta äger rum etc. Berätta när och hur mötesdokumentationen distribueras.

7.3 Efter mötet

Dokumentation

Eftersträva att mötesdokumentation i form av inspelning och minnesanteckningar från samverkanskonferenser distribueras snabbt efter mötet. Det är därför viktigt att det finns tid avsatt för detta direkt efter mötet. Givetvis underlättar det med enkla mallar för mötesdokumentation.

8. Samverkanskonferenser via telefon

Den vanligaste mötesformen för samverkanskonferenser är telefonmöten. Dessa sker i allmänhet i någon typ av telefonkonferens dit man ringer in och loggar in sig.

Att tänka på för mötesledaren:

- Blir deltagaren uppringd eller ska deltagaren ringa upp själv? Ange telefonnummer och möteskod i inbjudan.
- Påminn deltagarna att använda mute-funktionen (stänga av telefonens mikrofon) när de inte har ordet.
- Genomför upprop om det är viktigt att fastställa vilka aktörer som är närvarande. Vid regelbundna konferenser kan detta uteslutas i syfte att spara tid.
- Prata tydligt och långsamt. Håll informationen kort och kärnfull.
- Möten via telefon kräver en mycket fast och tydlig mötesledning, där ordet fördelas, samt alla aktörer uppmanas att presentera sig innan de talar och att mötesledaren är mycket aktiv.
- Dokumentation i skriven form och inspelning – hur görs den och av vem?
- Ge möjligheter att ställa frågor eller ge kommentarer efter varje aktör som haft ordet.

Att tänka på för deltagare:

- Använd mute-funktionen när du inte själv har ordet.
- Presentera dig i första hand med aktör och funktion när du har ordet. Endast då det är av särskilt intresse vem som talar kan det vara motiverat att även presentera sig med namn.
- Tala tydligt och långsamt. Håll informationen kort och kärnfull.



Telefonmöten

Möten via telefon kräver en mycket fast och tydlig moderering, där ordet fördelas, alla aktörer uppmanas att presentera sig inför att de talar och mötesledaren är mycket aktiv.

9. Samverkanskonferenser via Rakel



Mer om Rakel

Du hittar mer information om Rakel på www.msb.se/rakel.

Rakelsystemet är ett tekniskt stödsystem som skapar förutsättningar för att dela information på ett robust, säkert och krypterat sätt. Rakel används av centrala myndigheter, länsstyrelser, kommuner och landsting samt av privata aktörer som bedriver samhällsviktig verksamhet, till exempel inom el- och energibranschen.⁶

Rakelsystemets robusthet gör det till ett lämpligt system för att dela information vid exempelvis samverkanskonferenser. Om man genomför regelbundna samverkanskonferenser kan det vara lämpligt att med jämna mellanrum genomföra dessa i Rakel, så att erfarenheten att använda detta stödsystem bibehålls.

Att tänka på för mötesledare:

- Har alla berörda aktörer tillgång till Rakel? Om inte, ta reda på vilka åtgärder som behöver vidtas, såsom att använda telefon parallellt där det är möjligt, uppmana aktörer att samlokalisera etc.
- Ange i kallelsen vilken talgrupp som ska användas.
- Behöver en kommunikationscentral kontaktas för att länka eller kombinera talgrupper?
- Observera att det endast går att prata en minut åt gången i en talgrupp i Rakel. Läs mer om detta i Nationella riktlinjer för samverkan i Rakel.
- Markera tydligt när du har pratat färdigt och att någon annan kan ta vid med att säga KOM. När du framfört allt du vill säga avslutar du med SLUT KOM.
- Avsluta mötet med KLART SLUT.⁷

Att tänka på för deltagare:

- Ta reda på vilken talgrupp du ska ansluta till.

Läs mer om Rakelsystemet på MSB:s Rakelwebb⁸. Din egen organisation kan även ha egna riktlinjer för Rakelkommunikation.

⁶ Nationella riktlinjer för samverkan i Rakel, maj 2012, Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap.

⁷ Ibid.

⁸ www.msb.se/riktlinjersamverkanrakel

10. Samverkanskonferenser via webbmötessystem

Webbmöten, även kallade onlinemöten, gör det möjligt att dela ljud och bild med andra deltagare. Genom att visa dokument, webbsidor, presentationer och bilder under mötet skapas ett komplement till det talade ordet.

Erfarenheter visar att webbmöten är ett mycket effektivt kommunikationssätt för samverkanskonferenser. Det ställer inga stora krav på utrustning, det är lätt att använda och det möjliggör visualisering av information.

För att kunna bjuda in till ett webbmöte krävs en licens för ett webbmötessystem, exempelvis Microsoft Lync som används av länsstyrelserna. För att delta i ett webbmöte krävs oftast ingen särskild licens. Inbjudan skickas via e-post med en länk till webbmötet. Om deltagare inte har möjlighet att delta via internet, så kan de ändå ringa in till mötet via telefon.

Att tänka på för mötesledare:

- Informera i kallelsen hur en deltagare ringer in till mötet, om de inte har tillgång till internet. Glöm inte att ange eventuella möteskoder och kontaktvägar.
- Starta webbmötet i god tid innan utsatt tid, så att deltagarna har möjlighet att logga in i förväg.
- Att dela dokument och bilder via webbmöten kräver extra tydlighet hos presentatören. Undvik alltför många växlingar mellan olika dokument/fönster och ”scrollningar”.
- Rörlig grafik tar mycket kapacitet.

Att tänka på för deltagare:

- Om det är första gången du deltar, testa i god tid att du kan logga in på mötet.
- Notera en alternativ kontaktväg, t.ex. hur du kan ringa in till mötet.
- Kontrollera att mikrofonen är avstängd, samt att du vet hur den aktiveras.
- Om du ringer in till mötet, tänk på att stänga av mikrofonen och högtalaren på din dator för att undvika rundgång.

Det finns en mängd olika webbmötessystem på marknaden. Om du själv vill kunna bjuda in till webbmöten, kontakta IT-funktionen hos din egen organisation för att få veta mer om vilka möjligheter som finns. Ta reda på vilken policy och utrustning din organisation har för webbmöten.



Webbmöten

Genom att visa dokument, webbsidor, presentationer och bilder under mötet skapas ett komplement till det talade ordet.

11. Samverkanskonferenser via videokonferens



Videomöten

Eftersom mötesdeltagarna ser varandra är det lättare att skapa dynamik och diskussion under mötet.

Videokonferenser möjliggör delning av ljud, rörlig bild och innehåll (t.ex. dokument, presentationer, bilder). Eftersom mötesdeltagarna ser varandra är det lättare att skapa dynamik och diskussion under mötet.

Detta fungerar bäst om ett mindre antal anslutningar kopplar upp sig mot mötet. Vid ett större antal anslutande parter ställs stora krav på mötesledning för att mötet ska bli effektivt. Denna typ av konferenser kräver utrustning som ofta är fast installerad i särskilt iordningsställda möteslokaler. Det finns olika standarder för videokonferenssystem som inte alltid är kompatibla med varandra. Kontakta IT-funktionen i din organisation för mer information.

Att tänka på för mötesledare

- Har alla berörda aktörer tillgång till videokonferensutrustning?
- Informera i kallelsen om deltagaren blir uppringd eller själv ska ringa upp. Om deltagaren själv ska ringa upp, ange ISDN/IP-nummer och rumsnamn.
- Starta videokonferensen i god tid innan utsatt tid, så att deltagarna har möjlighet att koppla upp sig i förväg.
- Dra för gardinerna, tänd lamporna i rummet.
- Kontrollera om man kan delta genom att ringa in på telefon via en brygga, samt hur stor kapaciteten på bryggan är.
- De myndigheter som är anslutna till SGSI (Swedish Government Secure Internet) kan genomföra skyddade videokonferenser. (Läs mer om SGSI på sidan 40.)

Att tänka på för deltagare

- Koppla upp dig i god tid innan mötet, så att du ser att tekniken fungerar.
- Dra för gardinerna, tänd lamporna i rummet.
- Tänk på att alla ljud hörs på alla uppkopplingar. Tryck på mute-knapp när du inte själv ska prata.

12. Samverkanskonferenser i gemensam lokal

Vid möten där fokus ligger på diskussion och analys, snarare än kort avstämning, finns stora fördelar med fysiska möten när detta är möjligt. Detsamma gäller om det är aktörer som inte är vana att samarbeta tillsammans eller det finns ett stort behov av att bygga relationer och förtroende.

När aktörer träffas fysiskt för en samverkanskonferens finns en del praktiska detaljer att tänka på, se kapitel 2–4:

Att tänka på för mötesledare

- Möblering i rummet (hur sitter deltagarna bäst placerade för att inbjuda till dialog och samverkan?)
- Dokumentation, löpande under mötet och efter mötet. Finns whiteboard, blädderblock?
- Teknik, t.ex. projektor, för att kunna visa bilder m.m.
- Nätverksuttag. Idag har många med sig datorer och telefoner som kan behöva laddas.
- Tillträde till lokalerna under hela mötestiden. Vad gäller t.ex. utanför kontorstid?



Fysiska möten

Vid möten där fokus ligger på diskussion och analys, snarare än kort avstämning, finns stora fördelar med fysiska möten när detta är möjligt.

13. Samverkanskonferenser där flera mötesformer kombineras

Utmaningarna ökar när flera olika mötesformer kombineras. När några deltagare exempelvis finns med på telefon, och övriga är uppkopplade via t.ex. videokonferens, ställs extra krav på tydlighet för att skapa engagemang hos alla deltagare. Innehåll som delas eller skickas via e-post (dokument, presentationer m.m.) måste förklaras verbalt, så att de som inte ser materialet kan följa med i diskussionerna.

Mötesledaren har det övergripande ansvaret för att detta sker.

14. Öppen och sekretessbelagd information



Sekretess

Mycket av den information som vanligtvis delas i aktörsgemensamt arbete är öppen information och faller inte inom sekretessbestämmelserna.

Vid samverkan mellan myndigheter aktualiseras ofta behovet av sekretessbedömning. För att underlätta denna, finns här ett avsnitt om offentlighet och sekretess, och hur detta bör behandlas i samband med samverkanskonferenser.

14.1 Vad innebär sekretess?

En nyckel till smidig samverkan är kunskap om vad som omfattas av sekretessbestämmelserna både inom den egna organisationen och inom andras. Det handlar om vilken information som kan lämnas ut och vem som är behörig att ta del av den. Och dessutom behövs förståelse för att alla är beroende av informationsdelning för att alla aktörer ska kunna lösa sina egna såväl som de gemensamma uppgifterna.

Sekretess behöver alltså inte utgöra ett hinder för en effektivt fungerande samverkan mellan aktörerna så länge varje aktör har medvetenhet och kunskap om tillämpliga sekretessbestämmelser.

Mycket av den information som vanligtvis delas i aktörsgemensamt arbete är öppen information och faller inte inom sekretessbestämmelserna. Men det är ändå viktigt att vara uppmärksam på vad som ska avhandlas på mötet och undersöka vad som kan omfattas av sekretessbestämmelserna.

14.2 Att dela sekretessbelagda uppgifter mellan myndigheter

Generalklausulen i 10 kap. 27 § Offentlighets- och sekretesslagen 2009:400 (OSL) medger att en myndighet, i vissa fall, kan lämna ut sekretessbelagda uppgifter till andra myndigheter, när det är uppenbart att intresset av att uppgifterna lämnas ut har företräde framför det intresse som sekretessen ska skydda.

Bestämmelsen innebär att en myndighet får lämna ut uppgifter som normalt sett skulle omfattas av sekretess, men då måste myndigheten först göra en kvalificerad avvägning mellan de motstående intressena. Vid bedömningen kan det vara av värde att kontrollera huruvida och i vilken omfattning uppgifterna i fråga kommer att omfattas av sekretess hos den mottagande myndigheten.

14.3 Samverkanskonferens och sekretessbelagd information

Tänk på att:

- Ha kunskap om vilka sekretessbestämmelser i OSL som är tillämpliga inom din egen organisation och etablera en kontakt med er jurist i förebyggande syfte så att det blir lätt att göra rätt.
- Höj din kunskap om andra aktörers tillämpning av OSL.
- Informera i förväg eller under mötet om det som avhandlas är öppen eller sekretessbelagd information.
- Var uppmärksam på vad som sägs, ställ frågan om du misstänker att något är sekretessbelagt och inte borde avhandlas i detalj.
- Ta reda på om mottagaren är behörig att ta del av sekretessbelagda uppgifter.
- Undvik att slentrianmässigt använda sekretess som skäl för att inte dela information. Ta reda på hur det ligger till genom att fråga efter lagstöd.
- Ha ett konstruktivt förhållningssätt – man kan alltid berätta någon del för andra, d.v.s. en relevant del som andra aktörer behöver för att lösa sin uppgift utan att röja sekretessbelagda uppgifter.
- Sekretessbelagda uppgifter som rör rikets säkerhet får endast förmedlas med kryptosystem som har godkänts av Försvarsmakten.



15. Exempel på MSB:s stöd till samverkan

Förutom stöd med att arrangera samverkanskonferenser på nationell nivå med olika inriktning och teman så har MSB tjänster och verktyg som praktiskt kan stödja samverkan och underlätta för samordning och inriktning i det aktörsgemensamma arbetet.

Några exempel på detta är:

- MSB:s tjänsteman i beredskap
- Krisinformation.se – Myndighetsgemensam webbportal och sociala mediekkanaler
- Webbverktyget Mina sidor – stöd till myndighetsgemensamt informationsarbete (frågor och svar och FAQ)
- WIS – Webbaserat informationssystem för aktörer i Krishanteringssystemet
- Rakel – RadioKommunikation för Effektiv Ledning
- SGSI – Swedish government secure intranet

15.1 MSB Tjänsteman i beredskap – TiB

MSB:s tjänsteman i beredskap, TiB, är alltid kontaktvägen in till MSB vid händelser och kriser. MSB TiB nås via 054-150 150, samtalet kopplas via SOS Alarm AB. TiB finns tillgänglig dygnet runt.

15.2 Krisinformation.se

Webbplatsen Krisinformation.se fungerar som en samlad ingång för allmänheten till bekräftad information från myndigheter och andra ansvariga. Krisinformation.se är alla myndigheters gemensamma kanal och drivs av MSB.

Krisinformation.se erbjuder en överblick över tillgänglig information före och under händelser och kriser. Webbplatsen hjälper också besökaren att hitta mer information från berörda myndigheter eller andra ansvariga. Därför är det viktigt att alla berörda myndigheter och aktörer håller sina webbplatser uppdaterade så att Krisinformation.se kan hjälpa till med att sprida informationen på webben och i sociala medier.

Redaktionen för Krisinformation.se bedriver dagligen omvärldsbevakning av händelser ur ett allmänhetsperspektiv, i såväl traditionella som sociala medier. Genom att omvärldsbevaka kan Krisinformation.se varna och informera allmänheten och samtidigt hjälpa myndigheter och andra ansvariga att möta allmänhetens informationsbehov.

15.3 Webbverktyget Mina sidor

Webbverktyget ”Mina sidor” används i det aktörsgemensamma informationsarbetet för att på ett enkelt och effektivt sätt arbeta med frågor och svar och sammanställa frågesamlingar (FAQ:er).

Frågorna kan komma direkt från allmänheten men kan också tas fram i förväg för att möta förväntade informationsbehov. Frågorna och svaren förpackas till frågesamlingar (FAQ:er) som kan publiceras på Krisinformation.se såväl som på andra aktörers webbplatser. Tillgång till verktyget och användarstöd kan fås om man kontaktar redaktionen för Krisinformation.se.

www.krisinformation.se

15.4 WIS – Webbaserat informationssystem

WIS är ett skyddat webbaserat informationssystem som är framtaget för att utbyta information mellan myndigheter och organisationer i krisberedskapssystemet. I WIS kan deltagarna t.ex. publicera information om läget vid en allvarlig händelse eller kris, och utbyta erfarenheter och mötesanteckningar. WIS används såväl i vardagen som vid allvarliga händelser och kriser.

MSB erbjuder centrala myndigheter, kommuner, landsting och privata aktörer med ansvar under en kris tillgång till systemet utan kostnad. MSB använder systemet för att dela information till andra myndigheter och bidrar därigenom till en samlad bild av läget.

www.msb.se/wis

www.swis.se



Skyddat
webbaserat
informationssystem



15.5 Rakel

Rakel står för RAdioKommunikation för Effektiv Ledning och bygger på tetrateteknik.

Rakelsystemet är Sveriges nationella kommunikations-system för samverkan och ledning och förvaltas av MSB. Också andra aktörer använder Rakel t.ex. centrala myndigheter, länsstyrelser, kommuner och landsting samt privata aktörer med samhällsviktig verksamhet som till exempel elbolag.

Rakel underlättar den dagliga kommunikationen hos organisationer som arbetar med allmän ordning, säkerhet eller hälsa. Rakel börjar även användas inom bland annat den kommunala förvaltningen såsom till exempel teknik, miljö och gatukontor, barnomsorg och hemtjänst.

Rakel är ett krypterat system. Det är också robust och därmed mindre känsligt för el- och telestörningar än de kommersiella systemen.

www.msb.se/rakel



15.6 SGSI – Swedish government secure intranet

Swedish government secure intranet (SGSI) är ett kommunikationsnätverk som ger en svensk myndighet skyddad kommunikation med andra svenska myndigheter och med EU (via sTESTA⁹). Inom Sverige använder myndigheter SGSI som ett skyddat intranät för utbyte av känslig och skyddsvärd information (upp till och med informationssäkerhetsklass hemlig/restricted) och minskar därmed IT-säkerhetsrisker som hot och sabotage från enskilda personer, organiserad brottslighet eller främmande makt. Förutom vanlig datatrafik ingår även tjänster som skyddad videokonferens och skyddad e-post.

Kopplingen med sTESTA gör det samtidigt möjligt för svenska myndigheter att komma åt sektorspecifika EU-tjänster eller att utbyta information med andra EU-medlemsstater. Flera separata förbindelser till olika myndigheter kan ofta ersättas av en SGSI-anslutning som innebär en rejäl kostnadsbesparing för anslutna myndigheter. Tack vare SGSI:s sTESTA-koppling ingår även data-transport inom Europa. SGSI är en avgiftsfinansierad verksamhet utan vinstmål.

www.msb.se/sgsi

⁹ sTESTA: Ett säkert nät mellan EU:s medlemsstater och EU:s olika organ. sTESTA står för secure Trans European Services for Telematics between Administrations

17. Utbildning, träning och övning

Att leda eller delta i samverkanskonferenser är inte en alldeles enkel uppgift trots att det i grunden är ett relativt okomplicerat koncept. Men när osäkerheterna är många, tiden knapp och människor är stressade kan det vara en stor utmaning. Då krävs både struktur och flexibilitet för att lösa uppgiften att tillsammans hantera händelsen.

En av förutsättningarna för effektiv och ändamålsenlig samverkan är förmågan att både dela och tillgodogöra sig information. Riktlinjer för informationsdelning för att skapa och dela lägesbild samt metoder för att skapa och analysera lägesbilder kommer bland annat att finnas i materialet som tas fram inom projekt Ledning och samverkan (LoS). Läs mer på www.msb.se/projektlos.

En annan förutsättning för effektiv samverkan är att man har utbildat sig och tränat i förväg. Det enklaste sättet är att ha pratat igenom med dem man ska samverka med om hur man ska göra vid en händelse. Oavsett om det är en mindre eller större aktivitet för att ta fram de bästa sätten att samverka i just ert sammanhang så är nyckeln att sätta av tiden för proaktivt arbete, planering och relationsskapande aktiviteter *innan* det händer något.

Det som avgör hur effektivt en händelse hanteras är om man känner varandra innan, litar på varandra och förstår sin egen organisations och andras roller, mandat och språkbruk. Utbildning och träning är det bästa sättet att öka förståelsen för varandra och hitta de mest ändamålsenliga samverkansformerna. Relationer mellan organisationer är färskvara. De måste underhållas.

MSB utbildar och övar människor, organisationer och myndigheter på både nationell och internationell nivå. Det görs för att samhällets aktörer ska ha en god förmåga att begränsa och hantera konsekvenserna av en händelse. De ska kunna leda och fatta beslut inom det egna ansvarsområdet, och kunna samordna eller inrikta sina åtgärder med andra aktörer. Läs mer om utbildningar och övningar på www.msb.se.

