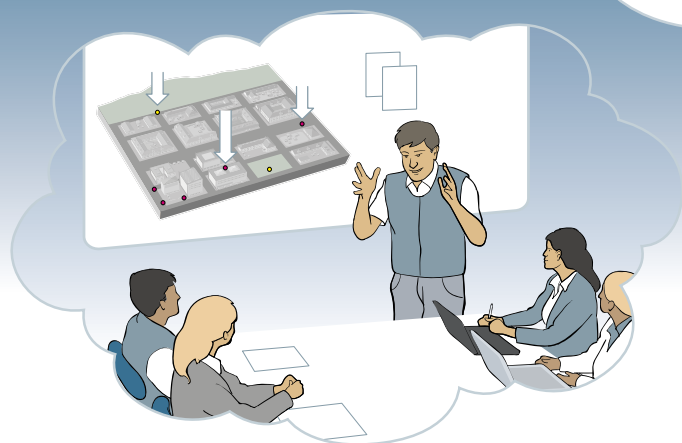




Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

Nationella riktlinjer för samverkan och informationsdelning i WIS



Nationella riktlinjer för samverkan och informationsdelning i WIS

Fredrik Rask
Sara Olsson
Helena Wulff

Nationella riktlinjer för samverkan och informationsdelning i WIS

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)
Verksamheten för Rakel och ledningssystem

Foto: MSB

Illustrationer: Martin Ek

Produktion: Advant Produktionsbyrå

Publikationsnummer: MSB1146 - november 2017

ISBN: 978-91-7383-783-5

Förord

WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem framtaget för att underlätta informationsdelning mellan aktörerna inom samhällets krisberedskap före, under och efter en samhällsstörning.

WIS är utvecklat för att i huvudsak användas under en samhällsstörning, men kan även användas som erfarenhetsbank i det förebyggande arbetet och som stöd vid övningar och utbildning. MSB uppmuntrar vidare till vardagsanvändning av systemet som inte behöver vara kopplad till någon samhällsstörning.

Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar ska bidra till en ökad förmåga att hantera samhällsstörningar i Sverige. Syftet är att ge vägledning till aktörer för att underlätta aktörsgemensam inriktning och samordning. Aktörer ska lättare kunna agera tillsammans på ett strukturerat och likartat sätt och effektivare utnyttja samhällets resurser. WIS är i den mån det är möjligt utvecklat för att underlätta ett sådant arbetssätt.

Med dessa nationella riktlinjer gör vi det enklare, effektivare och säkrare att dela information över organisationsgränserna. Det är en förutsättning för att skapa en god beredskap.

Riktlinjerna är framtagna av användarorganisationer och utgår de ifrån de samverkansbehov som finns idag. De kommer att utvecklas kontinuerligt för att följa användarnas behov, den tekniska utvecklingen och förändringar i vår omvärld. WIS tillsammans med andra tekniska verktyg och metoder som MSB erbjuder, stärker den svenska krisberedskapen.

Minna Nyman, verksamhetschef

Verksamheten för Rakel och ledningssystem

MSB

Innehåll

Inledning.....	7
Om riktlinjerna	7
Vem ska läsa det här dokumentet och varför?	7
Att ta fram och förvalta riktlinjerna	8
Disposition	8
Avgränsningar	8
WIS roll i samhällets krisberedskap.....	9
Samlade lägesbilder	9
Geografiskt områdesansvar	9
Det vardagliga beredskapsarbetet.....	10
Dokumentation	10
Riktlinjer för aktörer och användare.....	11
Aktörer.....	11
Användare.....	12
Riktlinjer för användningsområden	13
Vid samhällsstörning.....	13
Vid regelbunden samverkan	15
Vid intern samverkan	15
Vid övning	15
Vid driftbevakning.....	16
Rakelinformation	16
Vid omvärldsbevakning	16
Riktlinjer för praktisk tillämpning	17
Uppstart.....	17
Följa alternativt aktivt deltagande.....	18
Begära in information	18
Avslut och arkivering	18
Sekretess.....	19

Stöd och mallar	20
Lägesbilder.....	20
Samlade lägesbilder	21
Stöd för informationsinhämtning	22
Stöd för analyser.....	22
Händelse- och åtgärdsanalys.....	22
Samverkansanalys.....	23
Skade- och konsekvensanalys	23
Om WIS.....	24
Samordningsforum	24
Utveckling av systemet	24
Support.....	24
Säkerhet.....	24
Drift och robusthet.....	25
Tillgång till WIS.....	25
Utbildning	25
WIS Hjälp	25
Ordlista	26
Länklista.....	27

Inledning

Samhällsskydd och beredskap handlar om att hela samhället ska kunna klara olika former av samhällsstörningar. Samhällsstörningar innefattar ett brett spektrum av händelser – exempel är såväl statsbesök, större idrottsevenemang, små som stora olyckor, IT-incidenter och höjd beredskap (civilt försvar) när olika samhällsfunktioner påverkas. Generellt är samhällsstörningar företeelser och händelser som hotar eller skadar det som ska skyddas i samhället och krisberedskapen syftar till att skydda befolkningens liv och hälsa, samhällets funktionalitet, samt förmågan att upprätthålla grundläggande värden som demokrati, rätts säkerhet och mänskliga rättigheter.

För att minska de negativa konsekvenserna av samhällsstörningar är det avgörande att alla aktörer kan kommunicera med varandra, göra gemensamma bedömningar och på bästa sätt förvalta de resurser som finns att tillgå. WIS är ett av flera tekniska stödsystem som skapar goda förutsättningar för detta.

Systemet överbryggas organisatoriska och geografiska gränser mellan exempelvis verksamhet som bedrivs av polis, räddningstjänst, sjukvård, kommunal förvaltning, statliga myndigheter samt regionala och privata aktörer.

Om riktlinjerna

Nationella riktlinjer för samverkan och informationsdelning i WIS är ett övergripande dokument som utifrån ett lokalt, regionalt och nationellt behov beskriver hur samverkan kan ske med hjälp av bl.a. WIS.

Det finns också en kortare version av riktlinjerna, *Nationella riktlinjer för WIS – sammanfattning*.

Då utveckling av WIS pågår kontinuerligt är dessa riktlinjer så långt som möjligt "teknikneutrala", för att undvika att snabbt bli föråldrade. Dock är det ofrånkomligt att vissa specifika begrepp från systemet används – dessa skrivs med kursiv stil samt förklaras i ordlistan för ökad tydlighet.

Vem ska läsa det här dokumentet och varför?

Riktlinjerna vänder sig till alla som ska använda WIS. De kan användas av dem som planerar kommunikation och samverkan i en organisation. De kan också användas av enskilda användare eller andra aktörer inom samhällsskydd och beredskap, som vill ha en djupare förståelse för samverkan och informationsdelning i WIS.

Syftet med riktlinjerna är att användaren ska veta hur man kan nyttja och arbeta i WIS både i vardag och vid samhällsstörning. De är framtagna för att ensa arbetssätt i WIS samt tydliggöra hur systemet kan stödja samhällets krisberedskap. Riktlinjerna syftar även till att tydliggöra aktörernas ansvar i WIS samt definiera olika begrepp.

Att ta fram och förvalta riktlinjerna

Arbetet med att ta fram Riktlinjerna har drivits av MSB tillsammans med deltagarna i "Samordningsforum WIS". I forumet deltar aktörer från olika organisationer på lokal, regional och nationell nivå. Samordningsforum WIS deltar i utvecklingen av WIS som ett rådgivande forum med representanter från användarorganisationerna.

Riktlinjerna vidareutvecklas i takt med teknik- och metodikutveckling, och kommer därför att revideras återkommande vid behov.

Disposition

Dokumentet inleds med bakgrund och syfte med både WIS och de nationella riktlinjerna. I kapitlet "WIS roll i samhällets krisberedskap" samlas information om hur systemet är tänkt att användas på olika nivåer. Detta följs av riktlinjer för aktörer, användare, användningsområden, praktisk tillämpning samt stöd och mallar. Dokumentet avslutas med kapitlet "Om WIS", som presenterar information om förvaltning, användarstöd, utbildning med mera. Kapitlet innehåller som avslutning även en ordlista.

Avgränsningar

Riktlinjerna syftar huvudsakligen till att stötta i metodiken vid informationsdelning med WIS som ett hjälpmedel. Ett medvetet val har gjorts i att inte skapa en manual med beskrivning av flikar, knappar och menyer. Denna typ av information arbetas istället in på hjälpsidor och vid respektive funktion i verktyget, då detta ger en bättre möjlighet att hålla aktuellt.

Informationsdelning i WIS bygger på överenskommelser och samarbete mellan de aktörer som samverkar. WIS är ett hjälpmedel för att uppnå detta, och riktlinjerna innehåller därför inga tvingande regler.

WIS roll i samhällets krisberedskap

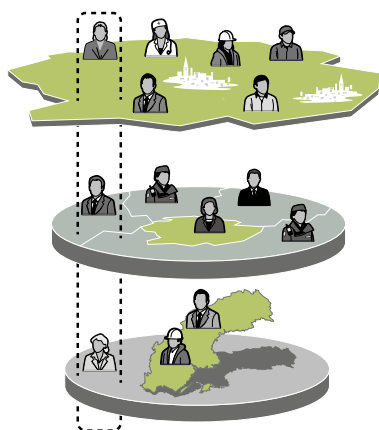
Samlade lägesbilder



Samlade lägesbilder ger aktörsövergripande helhetssyn och består av information från flera aktörers lägesbilder. De syftar till att skapa överblick och ökar därmed förmågan att upprätthålla en helhetssyn. En sådan helhetssyn är användbar både vid aktörsgemensamt agerande och för den enskilde aktörens agerande.

Genom informationsdelning i WIS ges stöd för analyser som syftar till att underlätta bedömningar av samhällsstörningar och dess konsekvenser. En strukturerad analys utifrån innehållet i lägesbilden leder till ökad förståelse och underlättar bedömning av samhällsstörningen, dess konsekvenser samt eventuellt behov av inriktning och samordning.

Geografiskt områdesansvar



Geografiskt områdesansvar är en viktig del i krisberedskapen. På alla nivåer ska aktörer med områdesansvar verka för att samordna de krishanteringsåtgärder som vidtas, samt verka för samordning av information till allmänheten under en samhällsstörning.

På lokal nivå ska kommunerna verka för att olika aktörer samverkar relaterat till potentiella och uppkomna samhällsstörningar. De ska samordna risk- och sårbarhetsanalyser, förberedelser, krishanteringsåtgärder och information till allmänheten inom kommunens geografiska område. Kommunerna ska även vara kontakt och rapportör mot länsstyrelsen, samt förmedla lägesbild för verksamheten inom kommunen. I detta arbete är WIS ett stöd exempelvis vid samordning av information till allmänheten och rapportering av lägesbild till länsstyrelsen.

På regional nivå ska länsstyrelsen i egenskap av geografiskt områdesansvarig vara en sammanhållande funktion mellan lokala/regionala aktörer och den nationella nivån. De ska ansvara för att en samlad regional lägesbild sammanställs samt verka för att skapa nödvändig samordning och arbeta för samverkan mellan länsstyrelsen och berörda aktörer. I detta arbete är WIS ett stöd exempelvis vid inhämtning, sammanställning och spridning av samlad lägesbild för länet.

På nationell nivå är regeringens uppgift bland annat att svara för den övergripande samordningen, prioriteringen och inriktningen av samhällets krisberedskap. Regeringen har delegerat delar av den operativa verksamheten till myndigheterna. Regeringen har särskilt uppdragit åt MSB att stödja samordningen av berörda myndigheters åtgärder vid en samhällsstörning. I detta arbete är WIS ett stöd för myndigheter avseende övergripande samordning genom informationsdelning mellan olika aktörer på nationell, regional och lokal nivå. WIS kan användas för att kommunicera ut lägesbilder och information vid nationella samhällsstörningar samt för sammanställning av information från aktörer på alla nivåer inom samhällets krisberedskap.

Det vardagliga beredskapsarbetet

WIS är en gemensam arbetsyta som kan användas i det vardagliga beredskapsarbetet, såväl internt inom en aktör som över aktörsgrensarna, för att informationsdela och samordna. Vid beredskapsarbete över aktörsgrensarna kan WIS användas som en gemensam lagringsyta för information, exempelvis kopplat till samordning, utvärdering samt framtagande av risk- och sårbarhetsanalyser. Många samhällsstörningar hanteras också inom ramen för det vardagliga beredskapsarbetet.

Dokumentation

När WIS används för att hantera en samhällsstörning eller annan informationsdelning dokumenteras vad som skett, inklusive tidsstämpel och vem som för in informationen. Detta gör det enklare att i efterhand ta fram dokumentation och tidslinje över vad som skett, vilket förenklar analyser och utvärderingar.



Riktlinjer för aktörer och användare

Den informationsdelning som sker i WIS och de funktioner som byggs in i systemet måste kunna hantera olika typer av händelser och situationer. Det är exempelvis stor skillnad på arbetssätt vid ett mer administrativt förfarande kopplat till en långdragen samhällsstörning, jämfört med ett snabbt skeende med många aktörer, där högt tryck och stress påverkar inblandade aktörer.

För att hantera skiftande situationer och oförutsägbara samhällsstörningar har WIS konstruerats för att vara flexibelt inom många områden. Detta gäller t.ex. vilka aktörer som har tillgång till delad information och vilka rättigheter respektive användare har internt. Standardval finns för att underlätta hanteringen i de flesta situationer, men beroende på vad som krävs för den specifika situationen kan dessa behöva ändras. Detta ställer krav på både aktörer och deras enskilda användare i WIS, då flexibilitet och öppenhet medför att beslut måste tas både av aktörer och enskilda användare hur systemet ska nyttjas i en given situation.



Aktörer

Aktörer är de organisationer som använder WIS. Det är viktigt att alla användare inom organisationen är medvetna om vilka roller som de förväntas fylla samt att de är väl förtrodda med både metodik och teknik med hjälp av rutiner, utbildning och övning.

Informationsdelning i WIS underlättas när inblandade aktörer är väl förberedda innan en samhällsstörning inträffar. Rutiner säkerställer att man kontinuerligt och proaktivt delar relevant information likaväl som man bevakar information som delas av andra och svarar på frågor och begäran om information inom rimlig tid.



En uppmaning är att etablera och vidmakthålla samverkan med närstående aktörer (geografiskt och/eller sektoriellt) för att upprätthålla en aktörsövergripande helhetssyn.

Säkerställ att det finns ersättare för alla roller. Aktörsadministration för hantering av nya användare måste fungera även under långdragna samhällsstörningar och vid semestertider. För att säkerställa detta krävs att det finns mer än en användare som kan administrera användarkonton för aktören.

REKOMMENDATION

- Etablera och vidmakthåll samverkan.
- Dela kontinuerligt och proaktivt relevant information.
- Bevaka information som delas av andra.
- Svara på frågor/begäran om information inom rimlig tid.
- Säkerställ att det finns ersättare för alla roller.
- Skapa rutiner för roller och hantering.

Användare

Användare är de som har inloggning i WIS. Varje användare har en standardroll (*redaktör, talesperson, skribent eller läsare*)¹ som kan ändras och anpassas efter behov i olika situationer.

Användaren underlättar informationsdelning genom att hålla sina personliga uppgifter uppdaterade och säkerställa att man har rätt behörigheter för den roll man förväntas fylla. När information delas uppmanas användaren se till att informationen är så kortfattad och konkret som möjligt.

De användare som har behörighet som aktörsadministratör och redaktör har viktiga roller i uppstart, hantering och avslut av WIS-tytor. Exempel på detta är att definiera roller på aktörens egna användare, samt dela ut läsrätter till övriga aktörer. Det är således viktigt att dessa användare är väl utbildade och finns tillgängliga, för att uppnå ett effektivt användande, särskilt i uppstartsfasen.

REKOMMENDATION

- Skriv kortfattat och konkret.
- Håll personliga uppgifter aktuella.
- Ha rätt behörighet.
- Håll dig uppdaterad genom utbildning, övning och fortlöpande användning.

1. Se ordlista och beskrivning sist i dokumentet.

Riktlinjer för användningsområden

Det finns en rad olika användningsområden för WIS – det primära är informationsdelning vid samhällsstörningar.

Utöver detta finns ett flertal möjligheter med systemet. Dels för utökat nyttjande och vardagsanvändning som förberedelse inför samhällsstörningar, men också som ett informationssystem för aktörer inom samhällets krisberedskap.

Informationsdelning i WIS sker i olika typer av WIS-tytor. Särskilda WIS-tytor finns för både samhällsstörningar, regelbunden samverkan, övningar med mera.

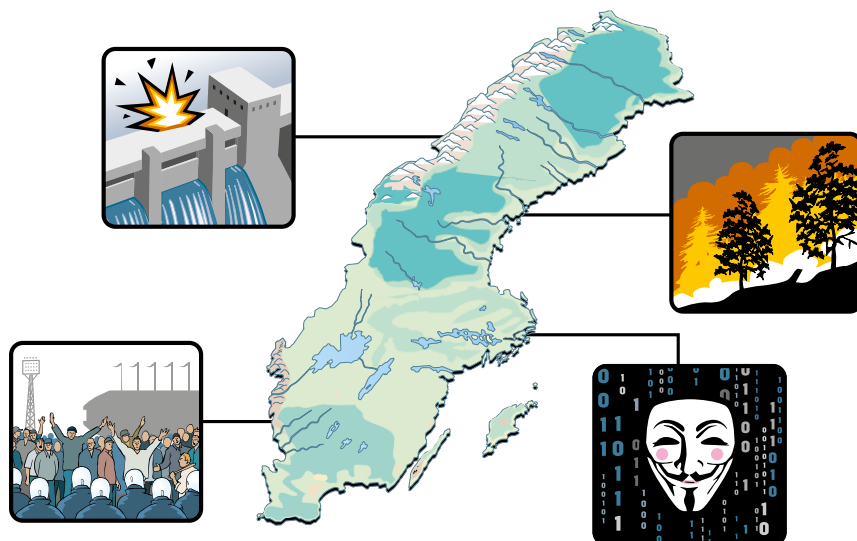
Vid samhällsstörning

Vid samverkan relaterat till en samhällsstörning, vare sig den är känd/planerad sedan en tid tillbaka eller är hastigt uppkommen, ger ett arbetsförfarande i ett gemensamt verktyg ett antal fördelar jämfört med e-post och andra (ofta personbaserade) system. Informationen samlas i ett system där alla inblandade aktörer kan få tillgång till den, och risken minskar att relevant information stannar hos enskilda personer.

Typen av samhällsstörning, omfattning och andra faktorer påverkar vilka aktörer som ingår i de tytor som skapas i WIS. Vid en större samhällsstörning kan det även finnas behov av att skapa flera tytor i WIS (exempelvis uppdelat per län) för att göra informationen mer lättillgänglig.

För att nå bästa effekt av samverkan krävs förberedelser och planering. Detta görs normalt på nationell och regional nivå, med hjälp av överenskommelser och övningar.

I WIS ägs inte samhällsstörningar av en enskild aktör, utan bygger på samverkan och samordning.



REKOMMENDATION

Den aktör som först får behov av att kommunicera och utbyta information, internt eller med andra aktörer, skapar en WIS-yta.

Använd standardutdelning av läsrätt till nationella och regionala aktörer om inte särskilda skäl finns att begränsa.

Vid samhällsstörningar används normalt en bred utdelning av läsrätt till andra aktörer. Varje aktör väljer själv vilka andra aktörer man visar sin publicerade information vid respektive samhällsstörning. Det är viktigt att de redaktörer som hanterar utdelningen beaktar vilka aktörer som behöver ta del av information och kontinuerligt uppdaterar utdelningen av läsrätt. Detta kan innebära såväl en begränsning som en utökning. Aktörer som deltar i informationsutbyte i WIS kan välja att hålla viss information intern.

För att åstadkomma inriktning och samordning mellan olika typer av aktörer, krävs gemensamma utgångspunkter. Lägesbilder från olika aktörer som genom ett systematiskt arbete analyseras och sammanställs till en samlad lägesbild syftar till att formera sådana utgångspunkter. Varje aktör som deltar i hanteringen av en samhällsstörning ansvarar för att proaktivt dela och ta del av information runt störningen, med syfte att uppnå en tydligare lägesbild för alla inblandade aktörer.



TÄNK PÅ!

Skriv kortfattat, kärnfullt och med ett språk som är lätt att förstå.



Regelbunden samverkan

Vid regelbunden samverkan

Vid aktörers vardagliga krisberedskapsarbete, som innefattar samverkan över aktörsgränserna, används samverkansytor i WIS för informationsdelning. En vardagsanvändning av systemet ger användaren vana och underlättar arbetet i systemet vid samhällsstörningar.

En WIS-yta för vardagligt/löpande krisberedskapsarbete är – till skillnad från en WIS-yta för samhällsstörning – en yta som lever längre, ofta årsvis och uppdateras regelbundet med ny information. Ytan bygger på samverkan och samordning, men har oftare en aktör som verkar sammankallande för de avstämningar som sker, i form av samverkanskonferenser och liknande. Många aktörer använder även samma yta för att samordna och informationsdelat relaterat till de ”mindre” samhällsstörningar som kontinuerligt hanteras inom det vardagliga arbetet.

Denna form av samverkansyta är av sin karaktär mer sluten, vare sig det gäller inom en enskild aktör eller mellan en grupp av aktörer. Av denna anledning finns det ofta anledning att ändra utdelningen till en snävare grupp. Beakta dock gärna att informationen kan vara av intresse för närliggande aktörer, som inte direkt är med i gruppen.

Denna typ av samverkansytor har ofta användningsområden som informationsdelning samt delning av planeringsdokument, utredningar, kallelser och mötesprotokoll.

Vid intern samverkan

WIS användas internt inom en aktör för att koordinera arbetsuppgifter både för samhällsstörningar och dagligt arbete.

Detta kan ske genom att systemet används som en dagboksfunktion, exempelvis för information relaterad till beredskapsfunktioner som aktörens TiB (Tjänsteman i beredskap). Denna logg över vad som hänt ger stöd vid överlämning eller utvärdering, och kan även exporteras vid behov.

Andra möjligheter är att definiera en organisation inom aktören i WIS (exempelvis olika förvaltningar inom en kommun), vilket medför möjligheter att begära in information och ta ut sammanställd information på samma sätt som mellan aktörer.

Även vid användning av delade ytor kan aktören välja att göra noteringar som endast är synliga för den egna aktörens användare.

TÄNK PÅ!

Vid övning – använd den del av WIS, som är avsedd för detta.

Vid övning

Övningar i systemet hanteras i särskilda WIS-ytor för att tydligt särskilja dessa från faktiska samhällsstörningar. Vid övningar är det viktigt att denna funktion används. I WIS framgår då tydligt att det inte rör sig om en skarp samhällsstörning.

Utdelning av läsrätter i en övning kan vara både öppna och begränsade till deltagande aktörer. Även om det är lätt att se en övning som av intresse enbart för deltagande aktörer, kan det finnas fördelar med att dela ut läsrätter brett. Andra aktörer kan då ta del av upplägg, resultat och lärdomar, vilket kan stötta och förenkla när dessa aktörer ska hålla egna övningar, eller ta del av slutsatser.

Vid driftbevakning

Rakelinformation

Driftinformationen för Rakelnätet presenteras endast i WIS. Både planerade arbeten som kan medföra störningar och oplanerade störningar i nätet, presenteras länsvis och nationellt.

Dessa är låsta för andra aktörer, d v s endast Rakels driftorganisation kan publicera information i dessa WIS-tytor.

Användarorganisationer begär läsrätt till den/de WIS-tytor där behov finns. Dessa läsrätter godkänns efter bedömning från Rakel driftorganisation.

Vid omvärldsbevakning

WIS används som en källa för omvärldsbevakning genom att följa pågående WIS-tytor inom ett visst intresseområde – vare sig detta är geografiskt eller inom en viss sektor. Särskilda sök- och filtreringsfunktioner gör det möjligt att bevakna nya och uppdaterade WIS-tytor i geografiska områden eller av vissa typer.

Ett annat sätt där systemet kan stötta, är som en plats där man dokumenterar (och kanske delar till andra aktörer) pågående händelser som är av intresse att bevakna. I WIS finns dessutom samverkansytor vars primära uppgift är att erbjuda olika former av omvärldsbevakning. Ge dedikerade WIS-tytor som publicerar information om pågående samhällsstörning en bred utdelning av läsrätt, så flertalet aktörer kan dra nytta av informationen.



Riktlinjer för praktisk tillämpning

TÄNK PÅ!

Avvakta med deltagande tills behov finns att publicera information.

Uppstart

Oavsett om det gäller en samhällsstörning eller delad samverkansyta, så har denna en tydlig livscykel.

Vid skapande av en ny WIS-yta är det lämpligt att först kontrollera om det redan finns etablerade ytor som berör samma sak. Om en sådan redan finns kan det vara lämpligt att ansluta till den existerande snarare än att skapa en ny.

Vid uppstart, oavsett ändamål, krävs att ett antal basattribut sätts. Detta inkluderar attribut som namn på ytan, startdatum, eventuell geografisk utbredning/påverkan och liknande som är nödvändiga för sökning, filtrering och notifieringar. Under uppstartsfasen ansluter normalt de primära samverkande aktörerna till ytan, även om detta kan fortgå under hela förloppet.

Inom den egna aktören kan respektive användares standardroller utnyttjas. Det går även att skraddarsy rollerna för en specifik WIS-yta, om informationsbehov eller arbetsuppgifter skiljer sig från standardtilldelningen.

För att tydliggöra och undvika flera ytor om samma händelse är namnsättningen viktig. Låt rubriken kortfattat spegla vad som pågår och var. Typiska exempel är "Höga flöden, Klarälven", "Statsbesök, Stockholm" och liknande.

Ytan används för informationsdelning. Aktörer kan tillkomma och andra aktörer kan avsluta sitt deltagande. Inom den egna aktören kan användares roller förändras och justeras efter behov.

REKOMMENDATION

Vid skapande av nya WIS-ytor:

- Kolla om yta redan finns.
- Om en liknande yta finns, bedöm om en ny behöver skapas.
- Ta hänsyn till utdelning till andra aktörer vid delade WIS-ytor.
- Ta hänsyn till användarroller hos den egna aktören.
- Förtydliga geografisk utbredning både i namn och ytans data.
- Ange datum i därtill avsett fält.
- Ange normalt inte aktörsnamn i ytans rubrik.

Följa alternativt aktivt deltagande

Vid alla typer av samverkan i WIS kan respektive aktör välja hur man nyttjar systemet. Ett alternativ är att följa pågående aktiviteter, genom att endast ha läsrätt.

Aktören kan få läsrätt hos en eller flera aktörer i WIS-ytan, antingen proaktivt (när en annan aktör väljer att delta i WIS-ytan) alternativt genom att begära läsrätt från den andra aktören.

När aktören väljer att dela sin information i systemet måste man bestämma:

- Vilka andra aktörer som ska få läsrätt till den information som publiceras.
- Vilka rättigheter/behörigheter den egna aktörens användare har, exempelvis vem som endast får läsa och vem som får publicera information.

Alla aktörer som delat information måste ge samtycke till att WIS-ytan stängs ner när den inte längre är aktuell.

Begära in information

Med hjälp av WIS kan en aktör efterfråga information från ett antal andra aktörer. Detta stöttar ett organiserat inhämtande av information och syftar till att förenkla hanteringen av en samlad lägesbild.

Läs mer under "Stöd och mallar".

TÄNK PÅ!

Funktionen begäran ger stöd vid organiserat inhämtande och sammanställning av information.

Avslut och arkivering

När WIS-ytan är inaktuell eller informationsdelning inte längre pågår, ska den avslutas. Vid en delad WIS-yta krävs att alla aktörer som deltagit och publicerat information godkänner att ytan stängs ner för att säkerställa att ingen längre har ny information att dela.

Särskilt för samhällsstörningar är det viktigt att stänga ner inaktuella WIS-ytor, så systemet hålls "rent" och förenklar för andra användare att hitta aktuella och pågående WIS-ytor.

Oavsett typ av yta kan innehållet exporteras ut och lagras på andra medier så snart ytan stängts ned.

REKOMMENDATION

Stäng WIS-ytor när de är inaktuella. Informationen kan exporteras och sparas på papper eller i elektroniskt format. Väljs elektroniskt format får man även med alla bifogad filer.

Sekretess

WIS är inte avsett för sekretessbelagd information.

Information upprättad av en aktör i WIS ska hanteras och bedömas på precis samma sätt som information på andra lagringsytor. Information som delas med andra aktörer i WIS kan begäras ut från dessa aktörer, och respektive aktör hanterar och bedömer respektive utlämningsärende som inkommer. Detta sker enligt gällande svensk lagstiftning på samma sätt oaktat lagringsmedia – vare sig detta är papper, e-post eller elektroniskt lagring som i WIS fall. MSB som aktör i WIS har endast möjlighet att läsa den information som delats ut till MSB av respektive aktör.

MSB som systemägare tillhandahåller WIS och behandlar information från andra aktörer. Detta anses vara teknisk bearbetning och lagring, vilket innebär att information inte kan begäras ut från MSB i den rollen.

Den information som delas ut till MSB som aktör i WIS anses däremot som inkommen handling och hanteras därefter, på samma sätt som för andra aktörer.

För vidare och mer detaljerad information hänvisas till *Administrativa bestämmelser för användning av WIS*, dnr 2017-8847.



Stöd och mallar

*Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar*² ska bidra till en ökad förmåga att hantera samhällsstörningar i Sverige. Syftet är att ge vägledning till aktörer för att underlätta aktörsgemensam inriktning och samordning. Aktörer ska lättare kunna agera tillsammans på ett strukturerat och likartat sätt och effektivare utnyttja samhällets resurser. WIS är i den mån det är möjligt utvecklat för att underlätta ett sådant arbetssätt.

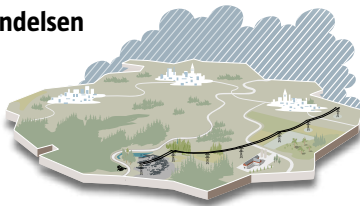
Lägesbilder

Lägesbilden beskriver samhällsstörningen, konsekvenser, åtgärder, resurser och aktörer. Eftersom lägesbilden ska ge överblick behöver den innehålla olika typer av information och perspektiv.

För att underlätta rapportering finns flera möjligheter i WIS – både öppna rapporter där respektive aktör kan fylla på egen information i fritt textformat, men även hårt styrda mallar som möjliggör sammanställning.

Lägesbildens innehåll

Händelsen



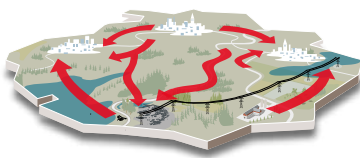
Samhällsstörningen (smitta, storm, brand, social oro med mera).
Det som har hänt (vad, var, när).
Drabbade.
Förväntad händelseutveckling.
Hur samhällsstörningen uppfattas (i media och hos den enskilde medborgaren).

Konsekvenser



Omedelbara konsekvenser.
Konsekvenser på kort och lång sikt.
Möjliga spridningseffekter.

Åtgärder och resurser



Genomförda och planerade åtgärder.
Resurssituation och resursbehov.
Informationsåtgärder.

Aktörer



Involverade aktörer.
Pågående och planerad samverkan (forum, tidpunkt, syfte).
Samverkansbehov/-möjligheter med frivilliga och företag.

2. *Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar* innehåller sätt att tänka och sätt att arbeta på som ska öka förmågan att hantera samhällsstörningar, och ska ge vägledning till aktörer som har ett ansvar för eller kan bidra till att hantera samhällsstörningar. Läs mer på msb.se.

Samlade lägesbilder

Samlade lägesbilder består av information från flera aktörers lägesbilder. De skapar överblick och ökar förmågan att upprätthålla en aktörsövergripande helhetssyn.

WIS stöd för att sammanställa en samlad lägesbild ligger i förmågan att hämta in information från ett flertal aktörer till en gemensam plattform för att skapa överblick och öka förmågan att upprätthålla en helhetssyn. Detta kan ske på ett flertal sätt, både genom att aktörer ”spontant” rapporterar i gemensam yta, men framförallt på ett strukturerat sätt (med eller utan funktionen *begäran*) för att få svar på vissa specificerade frågeställningar.

En strukturerad inhämtning av information via *begäran* medför att systemet kan presentera resultat och sammanställningar i olika vyer, räkna samman totalsummor för numeriska värden och liknande för att minska den manuella hanteringen.

Utformandet av en *begäran* och inhämtning av information på detta sätt förutsätter en viss hierarki i hanteringen av samhällsstörningen – exempelvis en länsstyrelse som sammanställer en regional lägesbild och med detta som mål tar fram en skraddarsydd *begäran* för att enklare sammanställa inkomna svar från berörda kommuner. Dock kan denna typ av *begäran* skapas av vilken aktör som helst i WIS, för att säkerställa flexibilitet beroende på uppkommen situation.

REKOMMENDATION

Lägesbilder kan beskriva:

- Vad som har hänt, var och när.
- Hur händelsen skulle kunna utveckla sig.
- Hur allmänheten uppfattar det som hänt och hur medierna beskriver det.
- Konsekvenserna nu, på kort och lång sikt.
- Möjliga spridningseffekter.
- Åtgärder aktören genomfört/planerar att genomföra.
- Vilka resurser aktören har.
- Vilka resurser som behövs.
- Vilka aktörer som är inblandade samt hur, när och varför de samverkar.
- Aktörens behov och möjligheter till samverkan med företag och frivilliga.

Stöd för informationsinhämtning

Med hjälp av WIS kan en aktör efterfråga information från andra aktörer, vilket stödjer ett organiserat inhämtande av information och syftar till att förenkla hanteringen av en samlad lägesbild. Frågeställningen kan vara fördefinierad eller specificeras med önskemål om textsvar, numeriskt värde eller förvalda alternativ. Alla aktörer som får begäran kommer då svara i samma format. Sammanställningen formateras då så att alla svar ligger sorterade på ett logiskt sätt.

Stöd för analyser

En strukturerad analys utifrån innehållet i lägesbilden leder till ökad förståelse och underlättar bedömning av samhällsstörningen, dess konsekvenser och behov av inriktning och samordning.

För att kunna genomföra en effektiv analys är det viktigt att aktiviteterna är organiserade och att underlagen inte är för omfattande. Hellre ett urval av information av hög kvalitet än kvantitet.

I WIS finns det stöd i arbetet med Händelse- och åtgärdsanalys, Aktörsanalys samt Skade- och konsekvensanalys.

Stödet återfinns framförallt i WIS vid rapportering och analys av lägesbilder, samt i möjligheten att begära in svar på egendefinerade frågor.

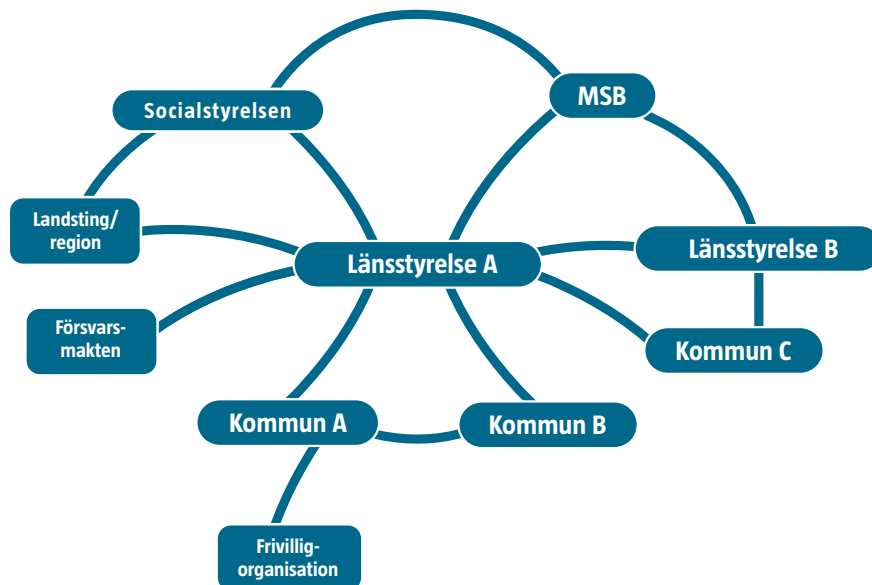
Händelse- och åtgärdsanalys

Händelse- och åtgärdsanalys ger en överblick och stöder en analys av aktörernas sammanlagda åtgärder och dess effekter på samhällsstörningen. Den skapas utifrån en tidslinje. Varje aktör beskriver vad som har inträffat, vad som förväntas ske på kort och lång sikt, vilka åtgärder som har genomförts samt vilka åtgärder som förväntas behövas. Som komplement kan även mediebilderna och hjälpbehoven beskrivas.

	Vad har inträffat?	Vad pågår nu?	Vad kan inträffa?
Händelsen	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • •
Åtgärder	<ul style="list-style-type: none"> • • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • •

→ Tid

Samverkansanalys



För att skapa överblick över de aktörer som är inblandade i arbetet kan varje aktör beskriva vilka de aktivt samverkar med och vad de har för fokus. Aktörernas beskrivningar sammanställs till ett sammanlänkat aktörsnätverk, där relationerna mellan alla aktörer blir tydliga och man kan identifiera vilka aktörer som saknas eller bör involveras, eventuellt motstridiga prioriteringar eller synergier samt om det finns risk för flaskhalsar, informationsvakuum eller överbelastning.

I WIS finns stöd för att se vilka aktörer som deltar genom att lämna information (*Aktörsanalys*) samt hur aktuell respektive aktörs rapportering är (*Rapporteringsanalys*).

Skade- och konsekvensanalys

Skade- och konsekvensanalys skapar överblick och hjälper involverade aktörerna ta höjd för konsekvenser bortom de omedelbara skadorna och tidigt börja hantera. Varje aktör beskriver det drabbade sammanhanget och direkta konsekvenser, möjliga spridningseffekter och relevanta kritiska samhällsfunktioner som bedöms kunna bli drabbade.

Påverkade samhällsfunktioner	Ej påverkade samhällsfunktioner	Samhällsfunktioner som riskerar att påverkas
<ul style="list-style-type: none"> • • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • 	<ul style="list-style-type: none"> • • • •

Om WIS

Samordningsforum

MSB driver en användargrupp under namnet WIS Samordningsforum. Huvudsyftet är att kontinuerligt få återmatning från systemets användare samt att ha en långsiktig arbetsform för diskussioner och arbetsgrupper relaterat till utveckling och metodik.

Forumet består av ett drygt tjugotal användare från länsstyrelser, lands-ting, kommuner och centrala myndigheter. Möten hålls normalt cirka fem gånger per år, varav ett eller två fysiska möten och resterande möten är kortare på distans. Inriktningen är att deltagare i forumet medverkar i minst ett år.

Utveckling av systemet

MSB ansvarar för drift, förvaltning och utveckling av WIS. Utveckling sker i så stor mån det är möjligt tillsammans med användarna för att säkerställa att efterfrågad funktionalitet tillförs systemet.

Support

MSB svarar för teknik- och användarsupport. Supporten är öppen dygnet runt alla dagar. Vid brådskande ärenden utanför kontorstid är ett telefonsamtal det snabbaste sättet att komma i kontakt med supporten.

WIS-supporten nås på:

Telefonnummer: 010 – 240 4300

E-post: wis@msb.se

Kontaktinformation till supporten finns även på msb.se/wis samt på WIS inloggningssida.

Utanför kontorstid besvaras telefonsamtal av MSB:s beredskapsfunktion för akut hantering av driftproblem och inloggning. E-post samt andra frågeställningar besvaras så snart som möjligt av ordinarie personal under kontorstid.

Säkerhet

Även om WIS inte är avsett för sekretessbelagd information, finns ett krav på att uppehålla en hög nivå på alla säkerhetsområden, och informationssäkerhet specifikt.

MSB arbetar kontinuerligt med dessa områden, genom analys- och förbättringsarbete relaterat till både metodik och tekniska lösningar. Även andra aktörer med ansvar och kompetens inom säkerhetsområdet medverkar vid behov.

Drift och robusthet

WIS driftmiljö är redundant och inplacerad på geografiskt åtskilda skyddade platser med tillgång till reservkraft. Kommunikationen sker i dagsläget endast över internet, och kräver således en fungerande internetanslutning.

MSB arbetar kontinuerligt med att leverera robusta kommunikationslösningar som fungerar vid påfrestningar på samhället. WIS kommer följa utvecklingen och dra nytta av nya kommunikationslösningar.

Tillgång till WIS

MSB tillhandahåller WIS kostnadsfritt för kommuner, landsting, länsstyrelser, polisen, centrala sektorsansvariga myndigheter samt privata aktörer med ansvar under en samhällsstörning. Ideella och frivilligorganisationer kan i särskilda fall också få tillgång till systemet om aktörernas verksamhet har betydelse för samhällets förmåga att förebygga och hantera allvarliga samhällsstörningar.

Aktörer som inte redan är anslutna till WIS ansöker om registrering av ny aktör via msb.se/wis.

Utbildning

På MSB:s hemsida (msb.se/wis) finns utbildningsmaterial om WIS som kan användas för utbildningar eller självstudier. Materialet är uppdelat i moduler om olika ämnesområden med talmanus till varje sida.

På msb.se/samverkanledning finns informationsmaterial om specifika ämnesområden som t.ex. informationsdelning, lägesbilder och andra viktiga begrepp vid informationshantering vid en samhällsstörning. Innehållet är en del av det informationsmaterial som tagits fram för *Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar* och består av utbildningsmaterial, broschyrer, filmer och Powerpoint-presentationer.

Varje aktör ansvarar själv för att ha WIS-utbildad personal för alla roller, inklusive ersättare till ordinarie personal. Många länsstyrelser anordnar utbildningsdagar i WIS för aktörer som samverkar inom länet. Även MSB anordnar WIS-utbildningar och det finns privata utbildningsanordnare. Läs mer om utbildning på msb.se/wis.

WIS Hjälp

Kortare informationstexter finns i systemet i anslutning till begrepp och funktioner. Mer detaljerad information finns på WIS Hjälpssidor. För att informationen ska vara aktuell uppdateras hjälpsidorna i takt med att systemet utvecklas. Även andra former av stödmaterial kommer läggas ut på hjälpsidorna, som kortare instruktionsfilmer, presentationer och lathundar för olika moment i WIS. Hjälpssidorna finns på <https://www.swis.se/WIS3Help/>.

Ordlista

Förklaringar till specifika ord och uttryck samt vanliga begrepp i hante-
ringen kring WIS och inom samhällets beredskap i vardag och samhälls-
störning.

Aktör	Aktörer är de formella organisationer (antingen offentliga, privata eller ideella) som använder WIS.
Användare	Användare är de som har inloggning i WIS. Varje användare har en standardroll.
Aktörsadministratör	En användare som tilldelats behörighet att administrera aktörens uppgifter och användare i WIS. Varje aktör har minst en aktörsadministratör. Aktörsadministratören har behörighet att ändra ett flertal av sin aktörs uppgifter i WIS, bland annat: <ul style="list-style-type: none"> • Skapa/ta bort/uppdatera användare. • Skicka nya lösenord. • Skapa organisationsdelar. • Sätta frekvens för byte lösenord.
Ej tilldelad	En av de roller användare kan ha i systemet. <ul style="list-style-type: none"> • Har inte läsrätt i systemet utifrån sin aktör.
Intern arbetsyta	En WIS-yta som används för informationsdelning inom en aktör. Ofta mellan olika organisationsdelar (tex förvaltningar) inom en viss aktör.
Läsare	En av de roller användare kan ha i systemet: <ul style="list-style-type: none"> • Har läsrätt i systemet utifrån sin aktör.
Påverkansgrad	I WIS en skala som ger en övergripande bedömning av hur mycket en samhällsstörning påverkar en aktör eller samhället i stort. Skalan består av fem steg: <ul style="list-style-type: none"> • Kritisk påverkan. • Allvarlig påverkan. • Betydande påverkan. • Måttlig påverkan. • Ingen påverkan.
Redaktör	En av de roller användare kan ha i systemet. Ger behörighet att administrera WIS-tytor: <ul style="list-style-type: none"> • Har läsrätt i systemet utifrån sin aktör. • Kan skriva, spara utkast och publicera egna och andras noteringar. • Hantera läsrätt och behörigheter i en WIS-yta. • Kan starta och avsluta aktörens deltagande i en WIS-yta. <p>En WIS-yta kan ha flera aktiva redaktörer samtidigt och ska inte jämföras med tidnings- eller webbredaktör.</p>
Roll	I WIS finns fem olika behörighets- och rättighetsroller för administration och arbete i WIS-tytor: redaktör, talesperson, skribent, läsare, och ej tilldelad. Användare tilldelas en standardroll som gäller generellt, detta går att ändra per WIS-yta vid behov. För administration av aktörens uppgifter och användare finns en särskild behörighet – se Aktörsadministratör.
Samverkansyta	En WIS-yta som används för regelbunden informationsdelning mellan olika aktörer.

Samhällsstörning	Generellt de företeelser och händelser som hotar eller ger skadeverkningar på det som ska skyddas i samhället. I WIS en WIS-yta som används för att dela information och samverka relaterat till en planerad eller hastigt uppkommen samhällsstörning.
Skribent	En av de roller användare kan ha i systemet: <ul style="list-style-type: none"> • Har läsrätt i systemet utifrån sin aktör. • Kan skriva och spara utkast av noteringar.
Standardroll	Varje användare tilldelas en standarroll av aktörsadministratören. Detta är den roll användaren får i WIS-ytor om inte annat tilldelas för specifika ytor.
Talesperson	En av de roller användare kan ha i systemet: <ul style="list-style-type: none"> • Har läsrätt i systemet utifrån sin aktör. • Kan skriva, spara utkast och publicera egna noteringar.
WIS-yta (eller yta)	Samlingsnamn för alla typer av WIS-specifika areor där man delar information med andra aktörer, eller inom egen aktör. Exempel är samhällsstörningar, samverkansytor med mera.

Länklista

I riktlinjerna hänvisas till ett antal länkar. Dessa finns även samlade nedan.

WIS	www.swis.se
WIS hjälpsidor	www.swis.se/info
MSB:s hemsida	www.msb.se
WIS-information på msb.se	www.msb.se/wis
Gemensamma grunder för samverkan och ledning vid samhällsstörningar	www.msb.se/samverkanledning

