



Gemensamma grunder

Arbetsätt

Rapporteringsprocessen

Beskrivning steg för steg



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

Arbetsätt: Rapporteringsprocessen – Beskrivning steg för steg

© MSB – Myndigheten för samhällsskydd och beredskap

Foto omslag: Johan Eklund

Produktion: Advant

Publikationsnummer: MSB2441 – november 2024

ISBN-nummer: 978-91-7927-553-2

Dokumentet är ett resultat av ett utvecklingsarbete inom projektet
Gemensamma grunder vidareutveckling, GGv, 2022–2024.

Innehåll

1. Vad är rapporteringsprocessen?	5
1.1 Vad är rapportering?	5
1.2 Varför behövs en rapporteringsprocess?.....	6
1.3 Vem behöver förstå och tillämpa rapporteringsprocessen?.....	6
1.4 Rapporteringsprocessen i relation till processen för samlad lägesbild...7	
2. Hur processen för rapportering går till – steg för steg	9
2.1 Steg 1: Identifiera behov av information.....	11
2.1.1 Rapporteringsskyldighet hos andra aktörer.....	11
2.1.2 Informationens livslängd	12
2.1.3 Underlätta arbetet med ett proaktivt förhållningssätt.....	12
2.2 Steg 2: Efterfråga information.....	13
2.2.1 Ett tydligt syfte underlättar.....	13
2.2.2 Ge tillräckligt med tid till rapportören.....	13
2.2.3 Underlätta för den som rapporterar genom tydlig information.....	14
2.2.4 Välj rätt tillvägagångssätt för förfrågan och svar på förfrågan.....	15
2.2.5 Säkerställ en samordnad rapportering.....	16
2.2.6 Åtgärder som kan främja samordnad rapportering.....	16
2.3 Steg 3: Invänta svar.....	18
2.3.1 Påverkansfaktorer i detta steg av rapporteringsprocessen.....	19
2.3.2 Effektivitet och planering.....	19
2.4 Steg 4: Ta emot.....	20
2.5 Steg 5: Bearbeta information.....	21
2.5.1 Vad ingår i bearbetningen av information?.....	22
2.5.2 Fyra krav som informationen bör uppfylla.....	22
2.6 Steg 6: Rapportera.....	23
2.6.1 Tänk på mottagaren.....	23
2.6.2 Var tydlig med hur uppgifter som är skyddsvärda ska markeras	24
2.6.3 Lämna kontaktuppgifter till de som kan besvara frågor.....	24
2.6.4 Informera mottagaren ifall ni inte kan fullfölja rapporteringen.....	24
2.7 Steg 7: Återkoppla rapportering.....	25
2.7.1 Att återkoppla – vad innebär det?.....	26



**Vad är
rapporterings-
processen?**

1. Vad är rapporteringsprocessen?

Med rapportering avser vi den informationsförsörjning som är författningsstyrd och som sker med stöd av förordningar eller föreskrifter. Rapportering är ett av flera sätt att ge beslutsfattare och aktörer på olika nivåer den information de behöver för att kunna hantera samhällsstörningar. Om beslutsfattare och aktörer får relevant information får de lättare att fatta beslut om lämpliga åtgärder eller komma överens om gemensamma vägval.

I det här dokumentet beskrivs processen för rapportering med hjälp av en illustration av de generiska steg och beroenden som rapportering innehåller, eller kan innehålla. Det finns sju steg i denna bild och samtliga förklaras i det här dokumentet: Identifiera behov, Efterfråga, Invänta, Ta emot, Bearbeta, Rapportera och Återkoppla.

Det här dokumentet är en del av Gemensamma grunder – ramverk för ledning och samverkan och finns publicerat under nivån Arbetsätt i ramverket Gemensamma grunder för ledning och samverkan. Läs gärna dokumentet tillsammans med publikationerna Om rapportering, Interaktiv visualisering av rapporteringsprocessen, Process för samlad lägesbild samt Process för aktörsgemensam inriktning och samordning som alla finns under nivån Arbetsätt i ramverket.

1.1 Vad är rapportering?

Det finns olika slags författningsstyrd rapportering: förberedande och förmågehöjande rapportering, rapportering inför och under samhällsstörningar i fredstid samt rapportering under höjd beredskap. Men det är viktigt att poängtera att en stor del av den informationsdelning och rapportering som sker kontinuerligt är frivillig och handlar om att aktörer hittar sätt att dela information mellan sig i samverkan. Den författningsstyrda rapporteringen reglerar när rapportering är ett krav, men det i sig ska inte hindra aktörer att hitta andra sätt och andra former att dela information med varandra – som att rapportera om läget i vardagen. Det handlar även om att göra information tillgänglig utan att det först krävs en förfrågan, till exempel genom att göra information ständigt tillgänglig via webbgränssnitt, applikationer och databaser.

Vad som ska rapporteras styrs av respektive aktörs ansvar och av författningsmässiga krav på att förmedla information. Samtidigt förutsätter rapportering en god perspektivförståelse. Att som efterfrågande aktör förstå andra aktörers perspektiv, exempelvis hur de påverkas av en händelse, är viktigt för att kunna efterfråga rätt slags information av rätt slags aktörer.

Den som rapporterar behöver även förstå mottagarens perspektiv för att kunna rapportera rätt slags information. En bred rapportering från flera aktörer ger större möjligheter att redan i ett tidigt skede identifiera sammanhang och beroenden som kan underlätta vidare hantering av en pågående samhällsstörning.

Läs mer om bakgrunden till kraven på rapportering, hur de uttrycks i författningar, vad som gäller för olika aktörskategorier samt hur författningsstyrd rapportering förhåller sig till övrig informationsdelning i dokumentet Om rapportering som finns på nivån Arbetssätt i ramverket Gemensamma grunder för ledning och samverkan. Läs mer om hur aktörer kan dela information i samverkan i dokumentet Process för aktörsgemensam inriktning och samordning som finns på nivån Arbetssätt i ramverket.

1.2 Varför behövs en rapporteringsprocess?

Syftet med dokumentet är att ge en överskådlig och samlad beskrivning för aktörer som på olika sätt berörs av krav på författningsstyrd rapportering. Målet är att läsaren ska få kunskap om rapporteringens beroenden och förutsättningar.

Rapporteringsprocessen med de sju generiska stegen som beskrivs kan utföras vid alla typer av författningsstyrd rapportering, men stegen är i första hand relevanta vid rapportering som sker inför, och vid hantering av, samhällsstörningar i fredstid och under höjd beredskap. I författningar benämns samhällsstörningar i fredstid och under höjd beredskap även som fredstida krisituationer och extraordinära händelser.

Den här processbeskrivningen fokuserar inte på rapportering för mer långsiktig planering och förberedelser som till exempel förmågebedömningar och risk- och sårbarhetsanalyser.

1.3 Vem behöver förstå och tillämpa rapporteringsprocessen?

Denna beskrivning riktar sig till de aktörer som har en författningsstyrd skyldighet att rapportera och som kan bli involverade i hanteringen av samhällsstörningar. Målgruppen är i första hand de personer som utför olika steg i rapporteringsprocessen. Processbeskrivningen vänder sig även till dig som har en beslutsfattande roll och behöver ha kunskap om rapportering och dess förutsättningar och beroenden. Innehållet kan även vara relevant för dig som arbetar med att utveckla olika förmågor när det gäller hantering av samhällsstörningar tillsammans med andra aktörer.

1.4 Rapporteringsprocessen i relation till processen för samlad lägesbild

En lägesbild är urval av information som analyseras och sammanställs i form av beskrivningar och bedömningar av läget. Syftet är att ge överblick, förståelse och underlag till beslut och åtgärder. En samlad lägesbild är urval av information från flera aktörer och källor som analyseras och sammanställs i form av beskrivningar och bedömningar av läget. Syftet är att ge överblick, förståelse och underlag till beslut och åtgärder i det aktörsgemensamma arbetet. Att avgöra om man behöver ta fram en lägesbild eller en samlad lägesbild ingår i det löpande arbetet och är en del av en organisations kontinuerliga omvärldsbevakning. Vissa aktörer styrs även av författningskrav att ta fram samlade lägesbilder.

För att kunna ta ställning till behovet av att ta fram en samlad lägesbild krävs information och perspektiv från många olika aktörer. Informationen kan man hämta in genom omvärldsbevakning och samverkan med relevanta aktörer, men det kan också vara aktuellt att hämta in information genom rapportering med stöd i en författning. En samlad lägesbild kan också i sig vara ett underlag i en rapporteringsprocess.

Läs mer om de olika delmomenten och stegen som genomförs under arbetet med en lägesbild i Process för samlad lägesbild som finns på nivån Arbetssätt i ramverket Gemensamma grunder för ledning och samverkan.



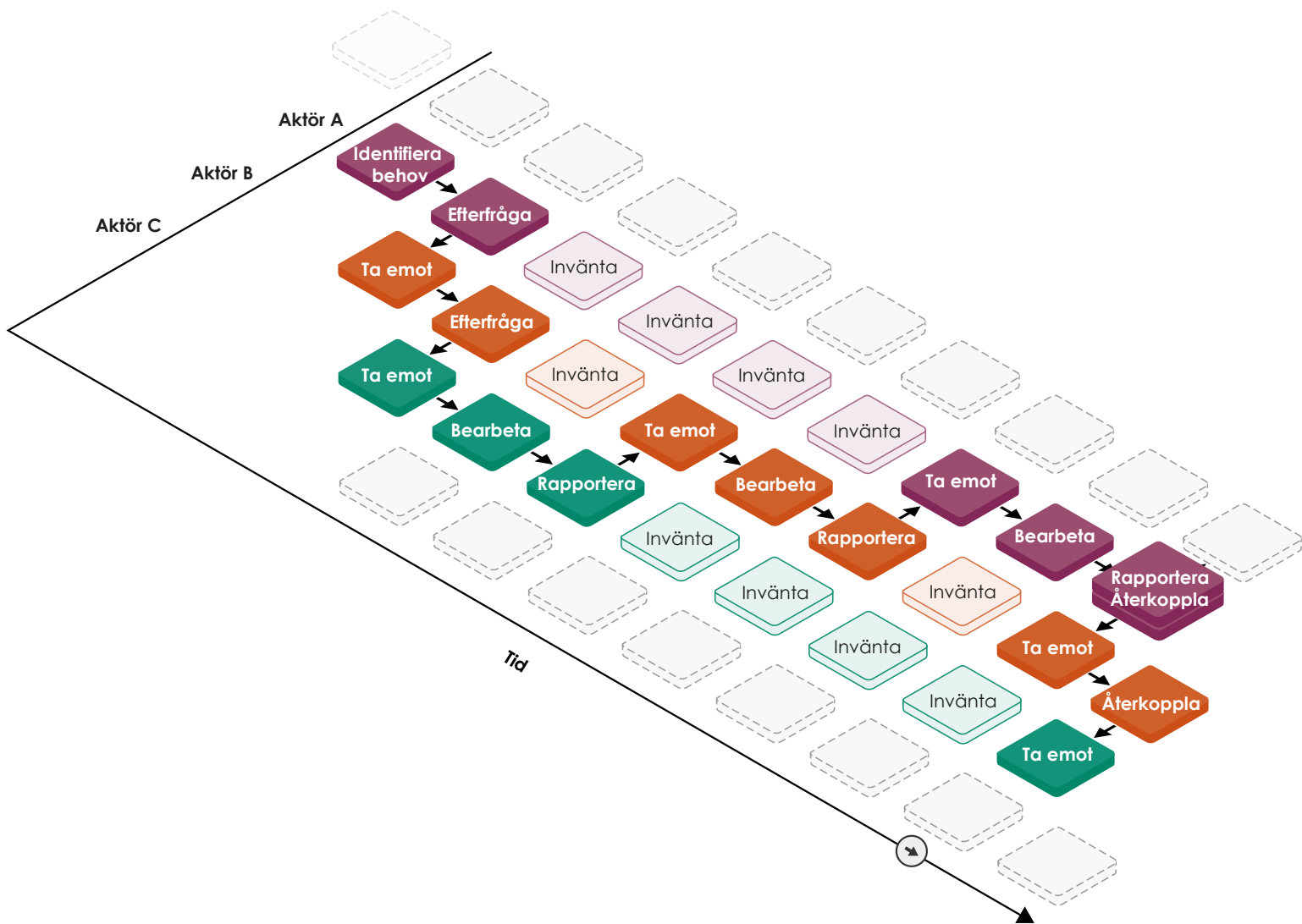
**Hur processen
för rapportering
går till – steg
för steg**

2. Hur processen för rapportering går till – steg för steg

Detta kapitel beskriver själva processen för rapportering mellan aktörer. För att förenkla hur rapporteringen kan se ut illustreras de olika stegen likt ett spelbräde. För att få till en effektiv rapportering mellan flera aktörer är det viktigt att förstå de beroenden som finns mellan de olika stegen i processen.

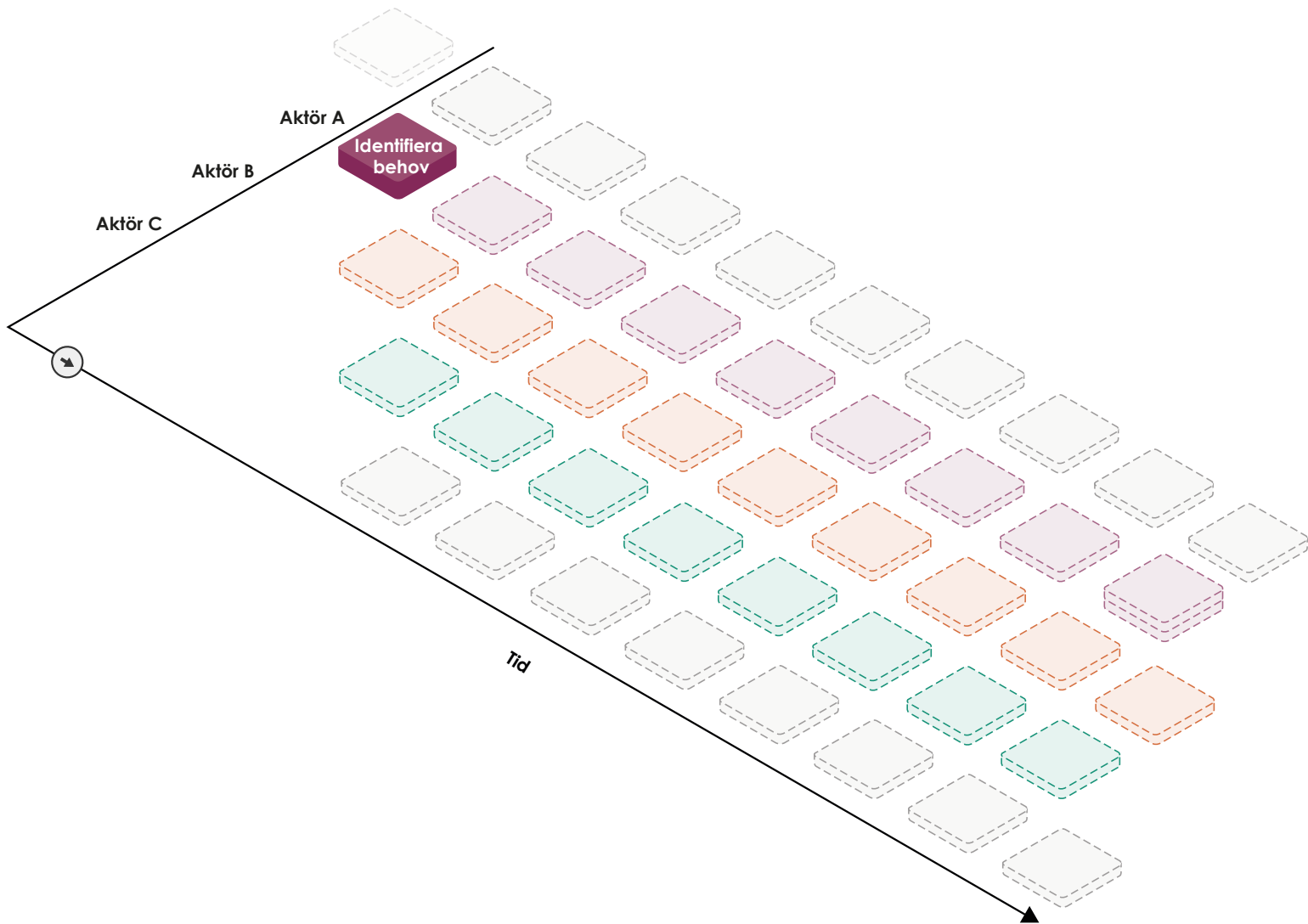
Rapporteringsprocessen illustreras här med utgångspunkten att aktör A behöver hämta in information från aktör B för att kunna fullfölja sin rapportering till en mottagande aktör på nivån ovanför. Aktör B behöver i sin tur hämta in information från aktör C för att kunna klara sin rapporteringsskyldighet till aktör A. Inom varje aktör kan processen se ut på motsvarande sätt, det vill säga att vissa organisatoriska enheter behöver hämta in information från andra enheter, för att få fram den information som den mottagande aktören har efterfrågat. Allt detta påverkar givetvis hur lång tid processen tar. De streckade brickorna på spelbrädet illustrerar att fler rapporteringsnivåer kan involveras.

Observera att antalet aktörer som illustrationen visar inte alltid behöver vara involverade i en rapporteringsprocess – både fler och färre aktörer kan vara involverade. Aktör A kan ha tillräckligt med information för att direkt fullfölja sin rapportering till den mottagande aktören. Men med processens olika steg på spelbrädet och med fler involverade aktörer vill vi illustrera de förhållanden som ofta utmärker rapporteringens krav och komplexitet.



Figur 1. Rapporteringsprocessens olika steg

Rapporteringsprocessen med dess steg och beroenden. I den tillhörande publikationen Interaktiv visualisering av rapporteringsprocessen går det att följa stegen via ett interaktivt spelbräde.



2.1 Steg 1: Identifiera behov av information

Den aktör, aktör A i illustrationen, som startar rapporteringsprocessen har identifierat ett behov av att få information från en eller flera aktörer, aktör B och C i illustrationen. Det kan till exempel vara ett behov av information utifrån aktör A:s ansvarsområde. Behovet av information från aktör B och C kan uppstå på grund av en incident eller samhällsstörning eller att aktör A har en författningsstyrd skyldighet att ta fram en samlad lägesbild eller svara på en förfrågan om rapportering från en annan myndighet.

2.1.1 Rapporteringsskyldighet hos andra aktörer

Processen kan också startas av att aktör B eller aktör C har en skyldighet att rapportera, även när det inte kommit in någon förfrågan om rapportering från aktör A. Processen kan alltså även initieras av den rapporterande aktören B eller C i det här läget. Rapporteringsprocessen kan alltid initieras av händelsestyrda och aktörsspecifika behov hos aktör A, B eller C.

2.1.2 Informationens livslängd

När aktör A identifierar ett behov av att få information från aktör B och C för att kunna rapportera till en mottagande aktör på nivån ovanför, behöver aktör A bedöma om informationen kommer att vara tillräckligt aktuell, relevant och tillförlitlig när den slutligen når nivån ovanför. Illustrationen över processen visar tydligt att det tar tid för involverade aktörer att genomföra alla stegen. Det finns alltså en risk att informationen är föråldrad när den når aktör A. Det kan även vara så att aktör A inte gett tillräckligt med svarstid till aktörerna och att informationen då riskerar att bli ofullständig. För att förebygga och minimera dessa risker är det viktigt att bedöma informationens värde och relevans i relation till den tid det tar för informationen att färdas i systemet. För att förebygga och minimera risken med föråldrad information kan man även arbeta utifrån ett proaktivt förhållningssätt.

2.1.3 Underlätta arbetet med ett proaktivt förhållningssätt

Även om en stor del av rapportering har sin grund i att någon aktivt frågar efter information, eller att vissa sakförhållanden initierar rapporteringsskyldigheter, så finns det inbyggda mekanismer i det svenska beredskapssystemet som talar för ett proaktivt förhållningssätt.

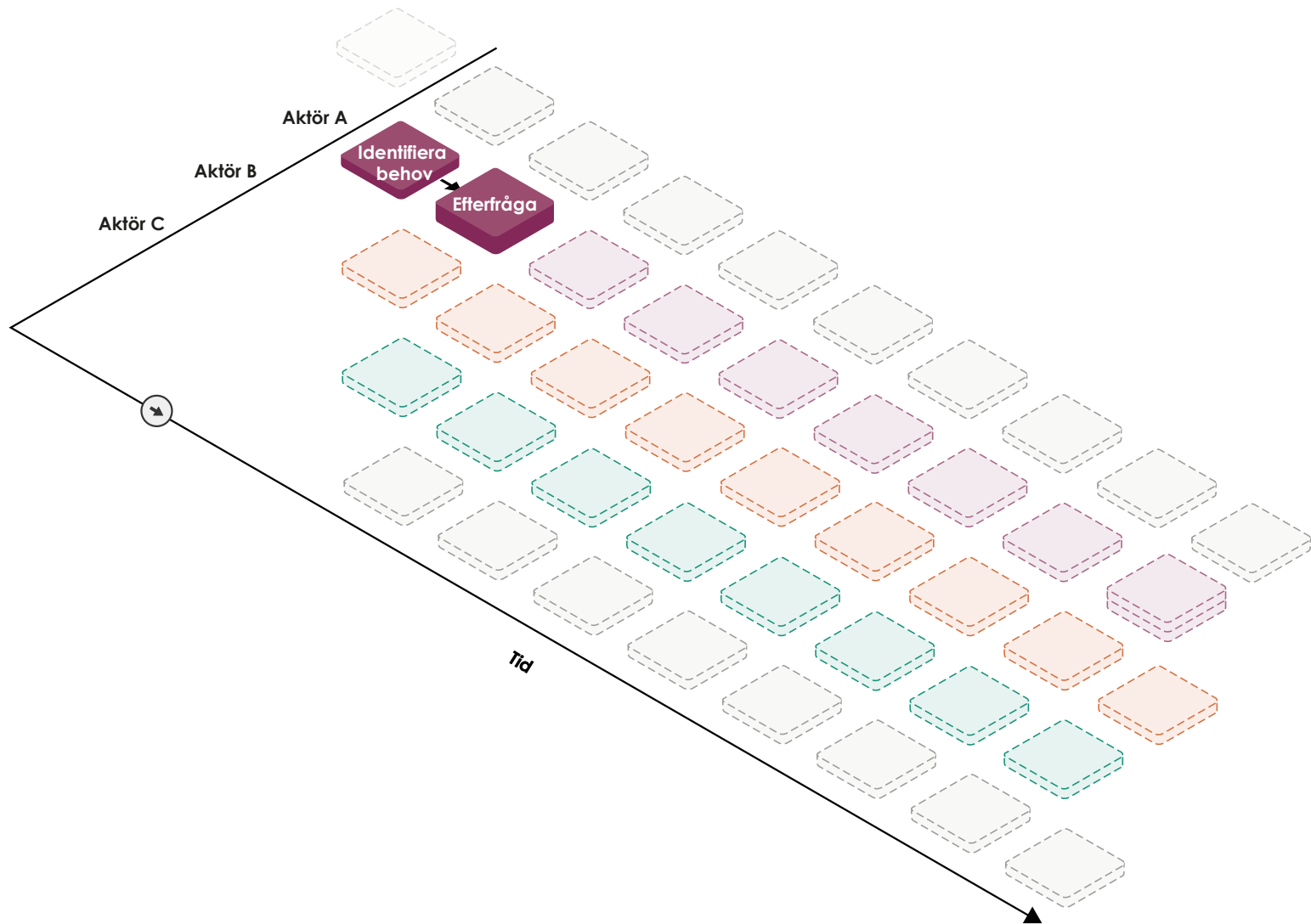
Vi kan gemensamt enklare hantera komplexa och dynamiska händelseförlopp genom att ha ett proaktivt förhållningssätt och:

- som aktör ta initiativ och agera utifrån det egna ansvaret
- ha funktioner för att upptäcka tidiga signaler på begynnande samhällsstörningar i fredstid och under höjd beredskap
- tidigt ta kontakt med andra aktörer
- hitta former för samverkan och sätt att frivilligt dela information.

Det proaktiva förhållningssättet både underlättar och effektiviserar steget Identifiera behov av information. Läs mer om det proaktiva förhållningssättet i Förhållningssätt för effektiv hantering av samhällsstörningar som finns på nivån Förhållningssätt i ramverket Gemensamma grunder för ledning och samverkan.

Se tillhörande stödmaterial under nivån checklistor och mallar i Gemensamma grunder – ramverket för ledning och samverkan

- Stöd för att etablera arbetssätt för lägesbild



2.2 Steg 2: Efterfråga information

2.2.1 Ett tydligt syfte underlättar

När aktör A efterfrågar information från aktör B bör om möjligt syftet med rapporteringen och vad den efterfrågade informationen ska användas till vara känt för aktör B. Ett klart och tydligt syfte gör det lättare att ta fram relevant information. En hänvisning till ett lagrum kan ytterligare stärka förståelsen för varför man efterfrågar informationen.

2.2.2 Ge tillräckligt med tid till rapportören

För att rapporteringen inte ska bli alltför betungande är det viktigt att ta hänsyn till aktörernas förutsättningar för att samla in den efterfrågade informationen och besvara frågorna. Utöver vilka frågor som ska besvaras är den tid som rapportören har till sitt förfogande den aspekt som främst påverkar kvaliteten i den rapporterade informationen.

Vid akuta händelser kan det vara nödvändigt med en snabb muntlig avstämning för att få en tillräckligt god bild av läget, men vid långsammare skeenden är det bättre att ge aktören en noga anpassad tid. I vissa fall räcker det att en tjänsteperson i beredskap (TiB) svarar övergripande om läget, men vid andra tillfällen måste den som ska rapportera själv efterfråga information från personer eller funktioner i den egna organisationen, vilket påverkar hur lång tid det tar.

När aktör A efterfrågar information behöver denne alltså ta hänsyn till de operativa och hanterande rytmer som krävs eller kan krävas i det specifika fallet. Det betyder att aktör A ska sätta en svarstid gentemot aktör B som exempelvis möjliggör för aktör B att efterfråga underlag från aktör C. Svarstiden ska vara rimlig i relation till hur många aktörer som kan komma att involveras. Om aktör A ger en svarstid som är så snäv att den riskerar att påverka aktör B:s ordinarie verksamhet är det extra viktigt att syftet med förfrågan är tydligt. Försök dock alltid som efterfrågande aktör att ta hänsyn till de beroenden som finns och hur de påverkar tidsåtgången.

I exemplet behöver aktör A som aktör högst upp i kedjan sätta en längre svarstid gentemot aktör B än den svarstid som aktör B behöver och ger till aktör C.

Frågor att ta hänsyn till när du efterfrågar information:

- Behöver den aktör som jag efterfrågar rapportering från i sin tur efterfråga rapportering från andra aktörer?
- Är tiden för rapportering rimlig och möjlig att hålla i relation till informationen som ska rapporteras och valet av sambandsmedel?
- Är frågorna i min förfrågan lätta att förstå eller kan de misstolkas?

2.2.3 Underlätta för den som rapporterar genom tydlig information

En förfrågan om rapportering behöver innehålla information om

- syftet med förfrågan
- svarstid
- vilka tidsintervall som svaren ska avse
- tillvägagångssätt för svar
- vem svaret ska skickas till.

Frågeställningarna i förfrågan ska vara så tydliga att de inte kan misstolkas. Använd därför konsekvent vedertagna termer och begrepp som den svarande aktören förstår och kan tolka korrekt. Om ni använder specifika rapporteringsmallar ska dessa vara användarvänliga och ändamålsenliga.

Den aktör som efterfrågar underlaget behöver även säkerställa att det är möjligt att svara och göra det inom svarstiden. Till exempel behöver den som svarar ha rätt förutsättningar givet det tillvägagångssätt som den efterfrågande aktören har angett.

2.2.4 Välj rätt tillvägagångssätt för förfrågan och svar på förfrågan

Innan man skickar ut en förfrågan är det viktigt att avgöra vilket tillvägagångssätt som ska användas i rapporteringen. Tillvägagångssätt handlar ofta om att välja rätt sambandsteknik och sambandsmedel. Detta är viktigt för att kunna möta kraven på informationssäkerhet.

Om säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter ska hämtas in måste till exempel rapporteringen göras med hjälp av säkra kryptografiska funktioner (signalskyddssystem). I dessa fall måste ofta en kryptoexpedition eller registrator hjälpa till med själva informationsöverföringen, vilket är tidskrävande. Kontakta därför gärna expeditionen eller registratorn i förväg och meddela att du planerar att skicka en förfrågan om rapportering via kryptografiska funktioner.

I vissa fall behövs en snabb rapportering för att stämma av läget och ge aktörerna en chans att delge vad som är viktigast just då. I sådana fall är det lämpligt att efterfråga informationen genom snabb muntlig avstämning över telefon, Rakel eller via telefon- eller videokonferens.

Viktigt att tänka på i dessa lägen:

- Tänk på att information som förmedlas via dessa tekniker i normalfallet är klassad som öppen information.
- Om ni behöver förmedla sekretessklassad information måste sambandstekniken i sig klara detta.
- En aktör som exempelvis kallar till en telefon- eller videokonferens med andra aktörer behöver informera om informationsklassningen innan rapporteringen startar.

Tekniska förutsättningar och begränsningar

Valet av tillvägagångssätt och eventuella sambandsmedel beror också på de faktiska förutsättningar som finns för att efterfråga information. Det som normalt är en rutinmässig rapportering kan snabbt bli mycket komplicerat under störda förhållanden. Om det uppstår stora störningar i internet eller telefoni behöver rapporteringen göras på annat sätt, exempelvis via robusta kommunikationsval som Rakel eller via fysisk förmedling (exempelvis ordonnans).

För att undvika svårigheter i rapporteringen och sammanställningen av information är det därför viktigt att på förhand veta vilka tekniska begränsningar som finns. I vissa fall går det till exempel inte att föra över information via signalskyddssystem om innehållet är sammanställt i vanliga programvaror som Excel med makro-funktioner eller speciella formateringar. Signalskyddsutrustningen kommer antingen inte tillåta filen eller ta bort innehållsformatering vilket kan medföra att informationen blir oläsbar.

Tekniska informationsdelningssystem underlättar standardisering. Rapportering av efterfrågad information kan givetvis även ske via särskilda tekniska informationsdelningssystem som WIS (webbaserat informationssystem) med flera. Via sådana system är det enklare att utveckla standardiserade format för insamling, vilket kan göra det enklare för mottagaren att tolka och använda informationen. Oavsett vilket tillvägagångssätt som väljs, bör man sträva efter att rapportering mellan aktörer ska ske på ett så tillförlitligt, enkelt, säkert och robust sätt som möjligt.

2.2.5 Säkerställ en samordnad rapportering

I illustrationen är det aktör A som efterfrågar information från aktör B, men aktör A kan samtidigt efterfråga samma typ av information från flera aktörer. Det kan exempelvis vara en länsstyrelse som vill ha in rapporter från alla kommuner inom sitt geografiska område, eller en sektorsansvarig myndighet som vänder sig till myndigheterna i sin sektor för information. I situationer där det är möjligt bör de involverade aktörerna hitta sätt och former för att samordna rapporteringen. Det gäller särskilt när det geografiska områdesansvaret och civilområdesansvaret möter sektors- och sakområdesansvar.

Att verka för att samordna rapporteringen från flera aktörer kan vara ett sätt att effektivisera informationsutbyte och undvika dubbelarbete där en aktör upplever att samma eller liknande förfrågningar kommer samtidigt från olika myndigheter. Detta ställer extra krav på den aktör som först initierat en rapporteringsprocess. Att samordna rapportering förutsätter givetvis att det är författningsmässigt möjligt, det vill säga att det finns stöd i författningar, eller att de involverade aktörerna kommer överens om ett tillvägagångssätt via utarbetade samverkansformer.

2.2.6 Åtgärder som kan främja samordnad rapportering

Det finns ett flertal åtgärder som kan göra det lättare att samordna rapporteringen. Här finns några konkreta tips och råd som kan underlätta.

Användning av gemensamma verktyg och system

Digitala plattformar och verktyg underlättar inte bara arbetet med att analysera information utan också en samordnad rapportering. Det kan vara gemensamma databaser eller samarbetsverktyg som används. Genom att använda samma system kan man enkelt dela data och undvika onödig komplexitet.

Tidig dialog och avstämningar

En aktör som efterfrågar information bör i ett tidigt skede inleda en dialog med de svarande aktörerna. Detta kan inkludera möten eller digitala samtal. Försök undvika missförstånd – och säkerställ att alla är på samma sida – genom att diskutera

- tidsramar
- önskad rapportstruktur
- frågeställningar
- förväntningar.

På så sätt blir de svarande aktörerna medvetna om vikten av samordning, och hur det kan gynna alla involverade.

Delad informationsinsamling

Istället för att varje aktör (exempelvis en kommun) samlar in data separat kan man överväga att dela på arbetsbördan. Detta kan ske genom att en aktör ansvarar för vissa delar medan andra fokuserar på andra aspekter, men det förutsätter förstås att det författningsmässigt är möjligt.

Rapportmallar och format

- Genom att använda gemensamma mallar och format för rapportering kan man underlätta jämförelser och sammanställningar av data.
- Se om det går att förbereda generella frågeställningar, utifrån ansvarsområde, som kan anpassas efter den aktuella samhällsstörningen.
- Ta stöd av författningarnas minsta gemensamma nämnare. I författningar anges det att lägesrapporter och information ska innehålla information om
 - händelseutveckling
 - tillståndet och den förväntade utvecklingen
 - vidtagna och planerade åtgärder
 - tillgängliga resurser.

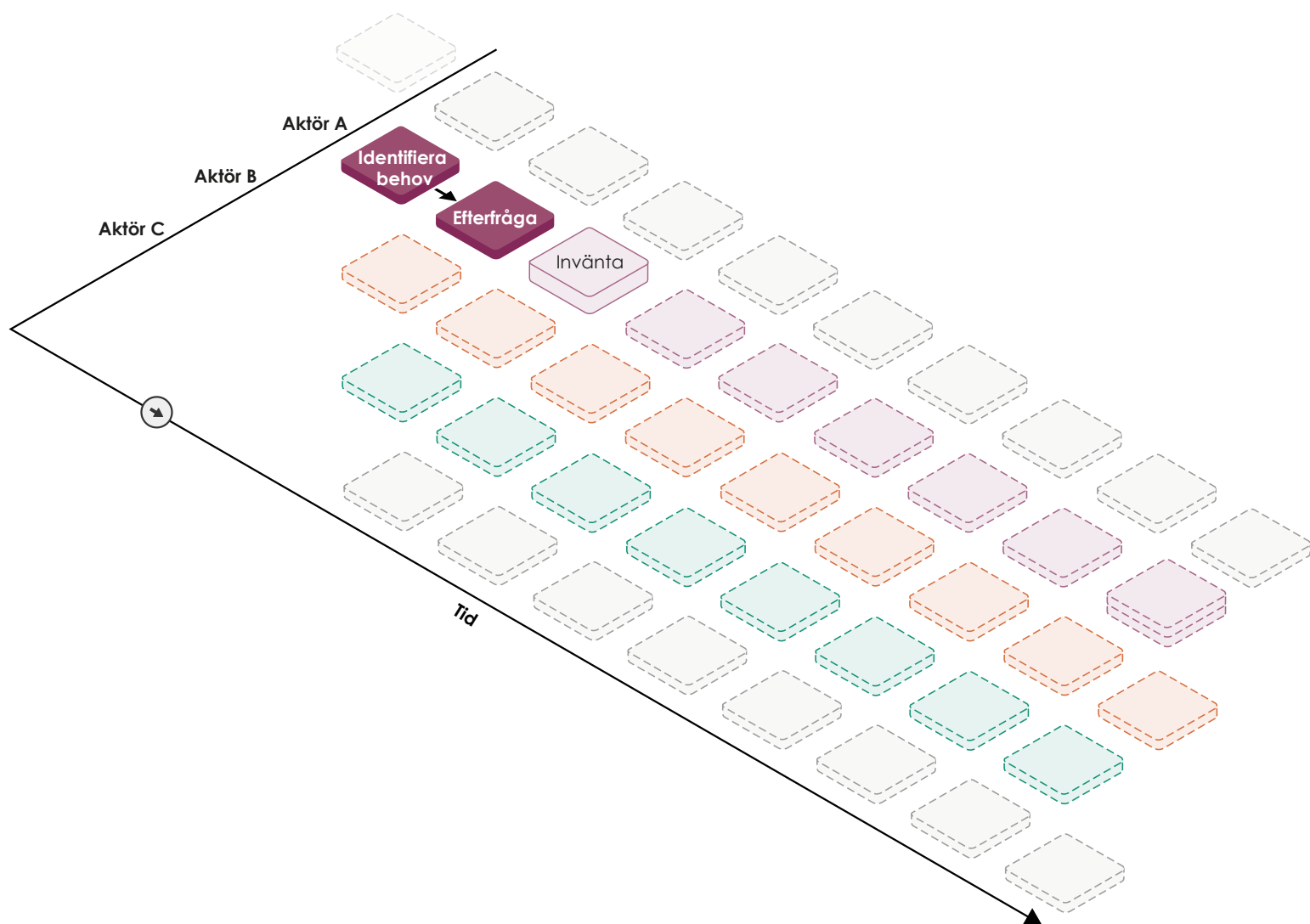
Läs mer om minsta gemensamma nämnare i publikationen Om rapportering som finns på nivån Arbetssätt i ramverket Gemensamma grunder för ledning och samverkan.

Verka för proaktiv informationsförsörjning

Genom att göra information tillgänglig utan en inledande förfrågan kan exempelvis kommuner, länsstyrelser och myndigheter se till att viss information ständigt är tillgänglig via webbgränssnitt, applikationer och databaser. Det kan medföra att den aktör som behöver ha in viss information från flera aktörer själv kan inhämta den.

Se tillhörande stödmaterial under nivån checklistor och mallar i Gemensamma grunder – ramverket för ledning och samverkan

- Stöd för att etablera arbetssätt för lägesbild
- Stöd för att göra urval av relevant information
- Stöd för att samla in och validera information
- Stöd för att efterfråga, ta emot och återkoppla informationsunderlag
- Stöd för att ta fram en aktörsanalys



2.3 Steg 3: Invänta svar

Den aktör som har efterfrågat information från en annan aktör får sedan invänta svar. Väntetiden beror på hur lång tid det tar för den andra aktören (eller aktörerna) att samla in och sammanställa informationen, samt överföra den.

Observera att steget Invänta svar uppkommer i alla led i rapporteringsprocessen och kan återkomma före och efter flera av processens beskrivna steg. Samtidigt som aktör A är i steget att invänta svar från aktör B kan aktörerna B och C efterfråga, bearbeta, ta emot och rapportera i sina led (och flera aktörer därtill).

I exemplet behöver aktör A ta hänsyn till och ha förståelse för att det tar tid för aktör B att hämta in underlag från aktör C. Men det är viktigt att notera att invänta inte innebär att allt annat arbete stannar av. Andra aktiviteter, som omvärldsbevakning och samverkan, fortsätter parallellt med väntetiden. Att förstå detta hjälper aktörer att hantera förväntningar och planera sina aktiviteter effektivt.

2.3.1 Påverkansfaktorer i detta steg av rapporteringsprocessen

Det finns ett samband mellan att invänta svar och antalet involverade aktörer samt den tid det tar för den andra aktören (eller aktörerna) att samla in och sammanställa informationen. De faktorer som påverkar steget att Invänta svar beskrivs här närmare.

Insamlingstid

Väntetiden är direkt relaterad till insamlingstiden. Ju längre tid det tar att samla in informationen, desto längre måste den första aktören vänta.

Insamlingstiden varierar beroende på flera faktorer:

- **Relevans:** Aktören måste samla in relevant information.
- **Komplexitet:** Ju mer komplex informationen är, desto längre tid tar det att samla in den.
- **Tillgänglighet:** Om informationen redan finns tillgänglig (till exempel i en databas) går insamlingen snabbare än om den måste skapas från grunden.
- **Informationssäkerhet:** Om informationen är sekretessbelagd eller säkerhets-skyddsklassificerad krävs en administration som påverkar handläggningstiden.
- **Kommunikation:** Om aktören eller aktörerna måste interagera med andra för att få informationen (till exempel genom att kontakta en tredje part) kan detta också påverka insamlingstiden.

Antal involverade aktörer

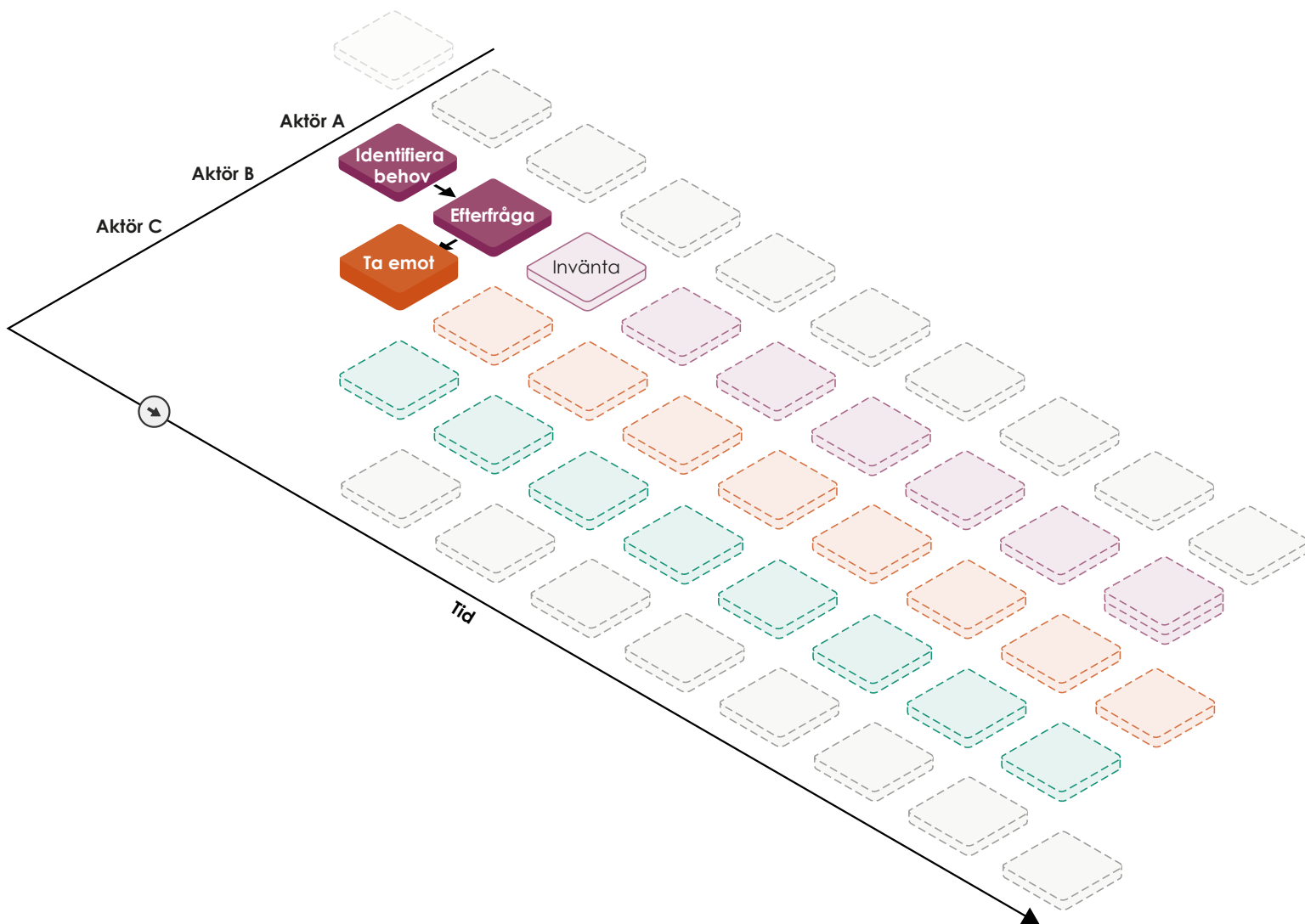
Ju fler aktörer och led som blir involverade, desto längre tid tar det innan sammanställningen är slutförd och aktör A till slut kan rapportera vidare. Sambandet mellan antalet aktörer och väntetiden för aktör A syns tydligt i illustrationen.

2.3.2 Effektivitet och planering

För att minimera väntetiden bör aktörerna vara effektiva i informationsutbytet. Detta innebär att de bör

- **Planera:** Förutse informationsbehov och efterfråga information i god tid.
- **Prioritera:** Fokusera på kritisk information först.
- **Kommunicera:** Håll varandra informerade om framsteg och eventuella förseningar.
- **Samordna:** Hitta sätt att samordna rapporteringen.

Sammanfattningsvis är steget Invänta svar beroende av insamlingstiden och antalet involverade aktörer, och för att minimera denna tid är såväl effektiv kommunikation som planering avgörande.



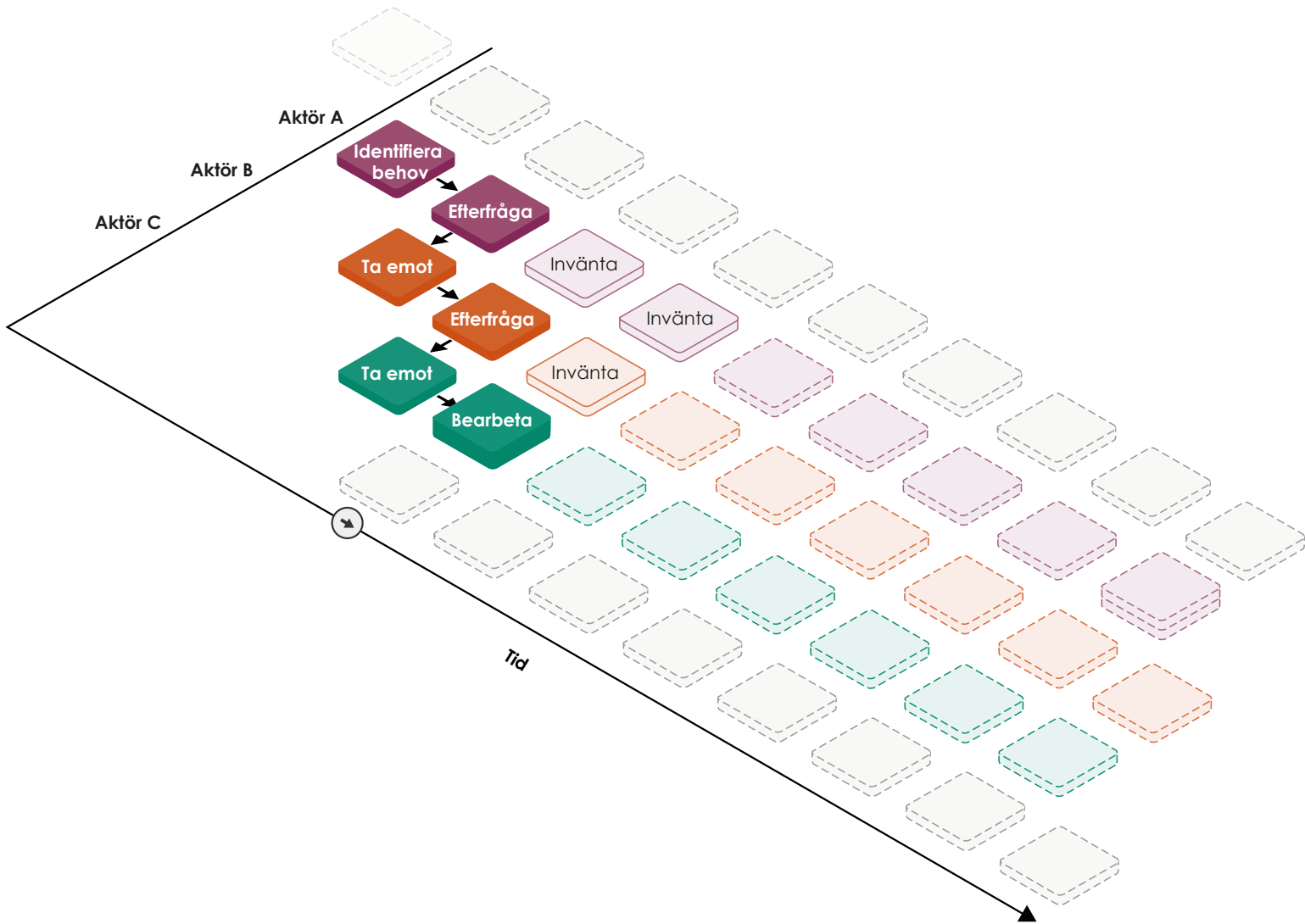
2.4 Steg 4: Ta emot

Den svarande aktören tar emot förfrågan om information och kvitterar den. Vid en pågående samhällsstörning är en kvittering viktigt eftersom den operativa rytmen vid en pågående händelse kan kräva ett snabbt agerande.

Observera att steget Ta emot även kommer efter steget rapportera. En aktör kan alltså ta emot både en förfrågan och en rapportering. Vid båda tillfällena är kvittering viktigt.

I exemplet tar aktör B emot förfrågan om rapportering från aktör A samt kvitterar. Aktör B analyserar därefter vilken information den behöver ta fram för att möta aktör A:s förfrågan.

I exemplet kommer aktör B efter sin analys fram till att de i sin tur behöver efterfråga underlag från aktör C för att kunna svara på frågeställningarna från aktör A. Aktör B behöver då ta hänsyn till tid och beroenden på samma sätt som aktör A förhoppningsvis har gjort när de efterfrågade informationen.



2.5 Steg 5: Bearbeta information

Innan aktör C rapporterar information till aktör B kan de behöva bearbeta informationen, det vill säga analysera, sammanställa, sammanfatta eller på annat sätt anpassa informationen. Det här gäller även för aktör B innan de i sin tur rapporterar till aktör A. När aktör B bearbetar information omfattar det underlaget som aktör C rapporterat samt vid behov insamlad information från egen organisation och andra källor.

Att som svarande aktör bearbeta informationen innebär även att ta ansvar för att den efterfrågade informationen med dess frågeställningar tolkas rätt.

2.5.1 Vad ingår i bearbetningen av information?

Här följer några exempel på vad som kan ingå i bearbetningen av informationen:

- **Tolka frågeställningar:** Att förstå och klargöra de frågor som förfrågan avser. Det är viktigt att tolka förfrågan korrekt för att kunna ge relevant information.
- **Klargöra oklarheter:** Om förfrågan är otydlig ska den svarande aktören ta ansvar för att kontakta den som skickade förfrågan för att klargöra eventuella oklarheter.
- **Sammanställa informationen:** Att samla information från olika källor och organisera den på ett strukturerat sätt. Det kan vara att sammanfatta data eller resultat från flera olika rapporter eller studier.
- **Anpassa informationen:** Att göra underlaget relevant för mottagaren. Det kan handla om att anpassa språket, formatet eller innehållet för att passa mottagarens krav eller behov.

2.5.2 Fyra krav som informationen bör uppfylla

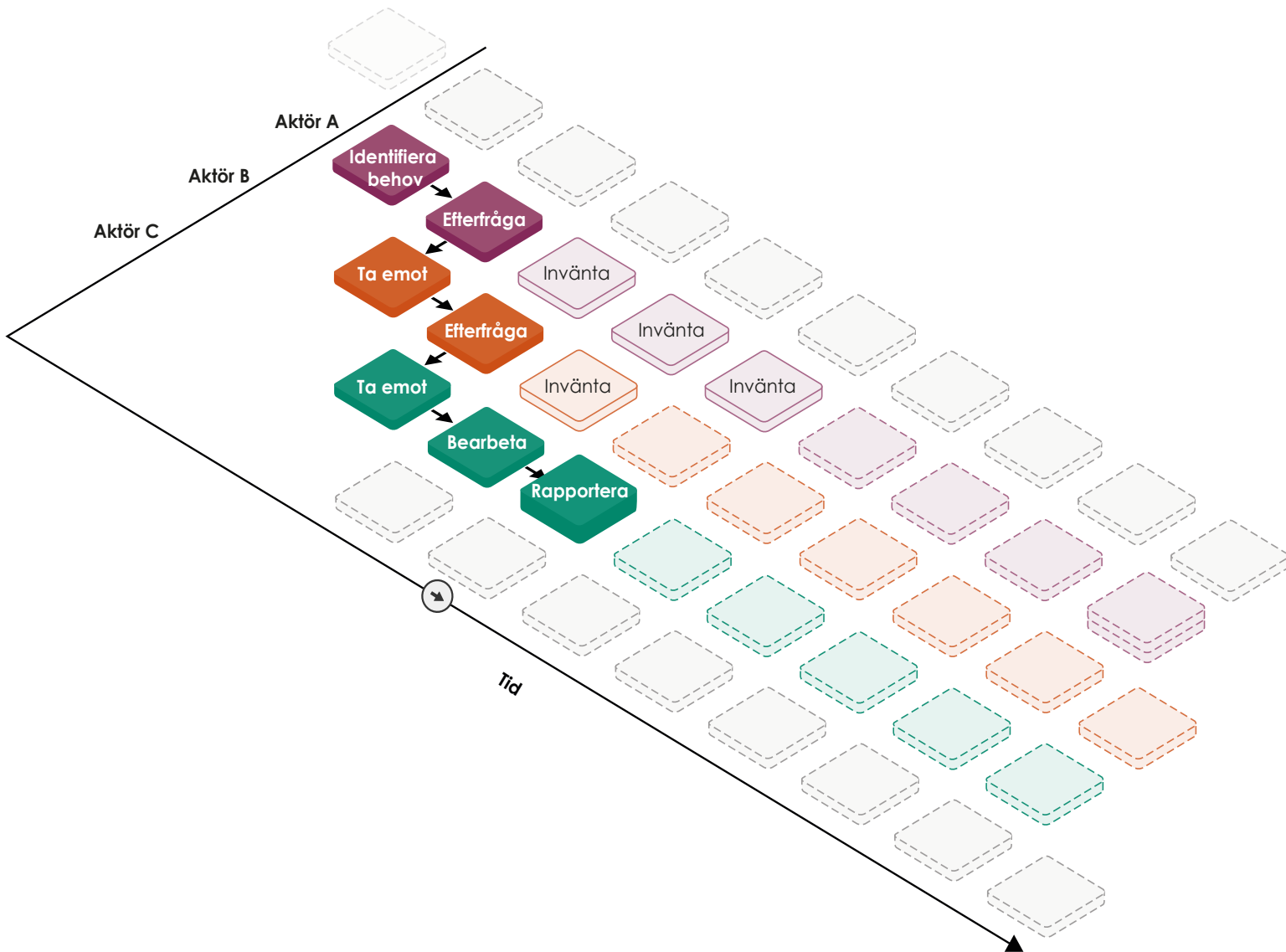
Oavsett syfte med information som förmedlas så bör den uppfylla följande fyra krav:

1. **Aktuell:** Informationen ska vara uppdaterad utifrån de tidsintervall som eventuellt efterfrågas. På så sätt undviker man att basera beslut på föråldrad eller felaktig information.
2. **Kvalitetssäkrad:** Informationen bör vara så tillförlitlig, noggrann och objektiv som möjligt. Informationen ska vara faktadriven. Information som är rykten, utgör oklarheter eller antaganden ska anges som sådana. Informationen ska inte bidra till spridning av falska, missvisande eller vinklade uppgifter som kan skapa förvirring eller mistro.
3. **Relevant:** Informationen bör vara anpassad och prioriterad efter den efterfrågande aktörens behov, syfte och mål. Mottagaren ska inte överbelastas med onödig, irrelevant eller osammanhängande information.
4. **Tydlig:** Informationen ska vara klar, begriplig och entydig för mottagaren. Information bör vara så samstämmig och kompatibel som möjligt med andra källor.

Sammanfattningsvis är bearbetningen av underlaget en viktig process för att säkerställa att informationen är relevant, begriplig och användbar för den avsedda mottagaren.

Se tillhörande stödmaterial under nivån checklistor och mallar i Gemensamma grunder – ramverket för ledning och samverkan

- Stöd för att göra urval av relevant information



2.6 Steg 6: Rapportera

När bearbetningen är klar rapporterar svarande aktör på överenskommet sätt. Som rapporterande aktör behöver du bland annat ta hänsyn till eventuell sekretess och vem som är mottagare. I exemplet rapporterar aktör C till aktör B, som i sin tur rapporterar till aktör A.

2.6.1 Tänk på mottagaren

Ett misstag som kan ske i rapportering är att man besvarar frågor alltför kortfattat. Det kan försvåra för mottagaren att förstå informationen. Det är inte givet att mottagaren har samma sektor- eller sakfrågekunskap som rapportören har.

Beskriv därför så tydligt som möjligt vad problemet är eller vad informationen innebär. Detta minskar risken för att mottagaren behöver kontakta rapportören för kompletterande frågor. På motsvarande sätt bör den rapporterande aktören höra av sig till den som begär information om det är någonting i underlaget som är oklart.

Mottagarperspektivet ska vara utgångspunkt i rapporteringen

För att rapporteringen ska vara effektiv måste de berörda aktörerna förstå varandras informationsbehov, både varför informationen behövs i ett visst läge och vilken information som behövs. Mottagarperspektivet ska vara utgångspunkt i rapporteringen, och det förutsätter att den aktör som ska rapportera

- förstår syftet med rapporteringen – till exempel att få överblick, förståelse eller underlag för beslut och åtgärder
- vet vad den begärda informationen ska användas till.

2.6.2 Var tydlig med hur uppgifter som är skyddsvärda ska markeras

För att säkerställa att hela rapporteringsprocessen sker på ett informationssäkert sätt är det viktigt med enkla och tydliga rutiner för hur enskild information ska sekretessmarkeras. Man kan till exempel komma överens om att all sekretessbelagd information ska ha en färgmarkering och hänvisning till det aktuella lagrummet samt eventuell säkerhetsklassificerad information med aktuell säkerhetsklass.

Eftersom rapporterad information kan användas för att ta fram samlade lägesbilder är det viktigt att inte slentrianmässigt sekretessmarkera hela rapporteringen utan enbart den uppgift eller information som är skyddsvärd. På så sätt kan mottagaren se vilken information som denne behöver behandla varsamt i bearbetningen av texten. Detta underlättar även arbetet vid eventuella utlämningsärenden.

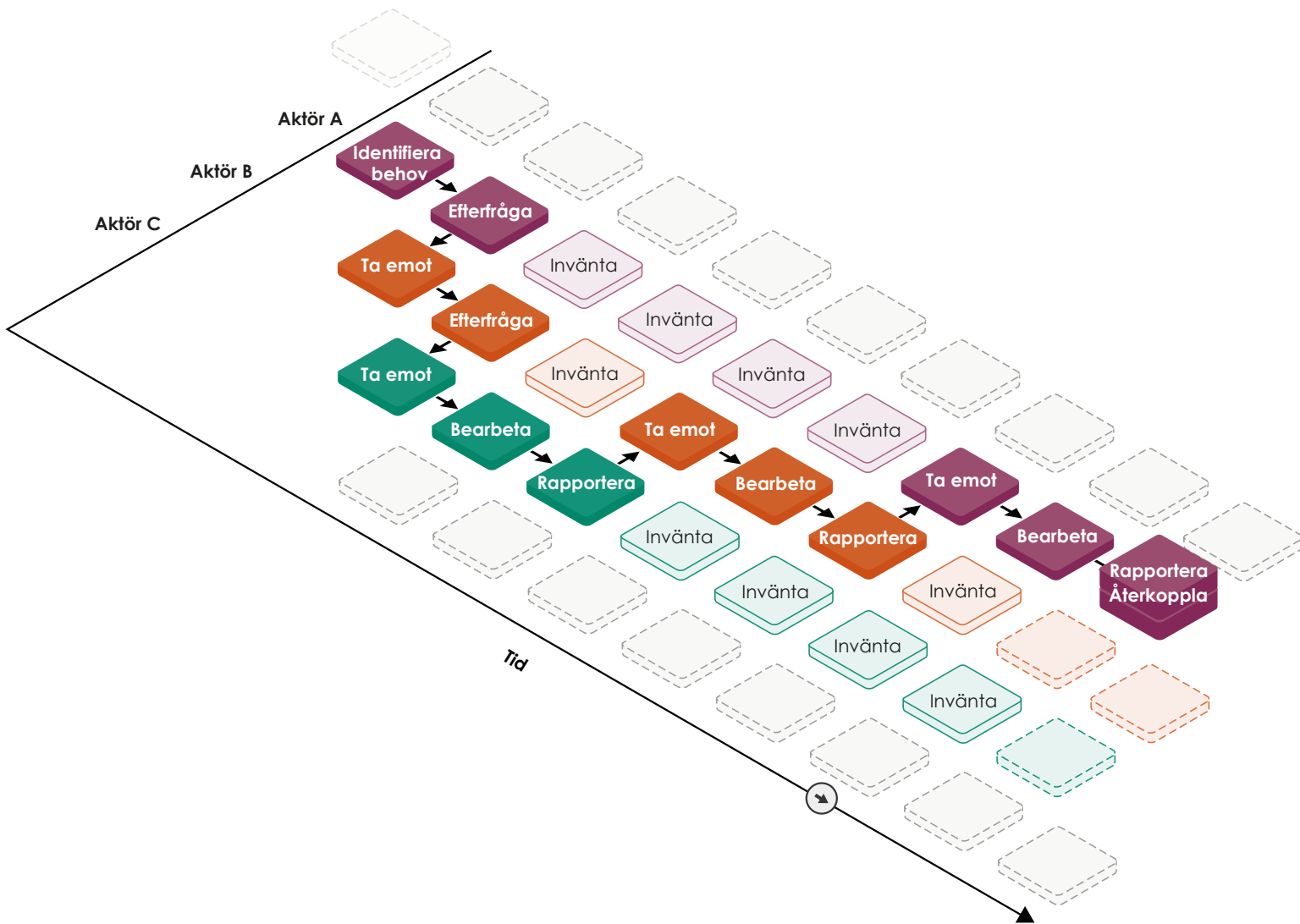
2.6.3 Lämna kontaktuppgifter till de som kan besvara frågor

Att vara rapportör innebär ofta att man förmedlar information från flera olika verksamheter inom sin egen organisation. När så är fallet bör rapportören lämna kontaktuppgifter till den eller de som kan svara på frågor om specifika delar av rapporten. Det är därför viktigt att säkerställa att den eller de som står som kontaktpersoner faktiskt är tillgängliga för att svara på frågor.

Det är i regel bättre att lämna kontaktuppgifter till en funktion än till en person. I vissa fall är exempelvis bara TiB- eller vakthavandefunktioner tillgängliga utanför kontorstid. Vid sådana tillfällen kan det vara nödvändigt att ta fram ett fördjupningsunderlag, som ger TiB möjlighet att besvara eventuella frågor.

2.6.4 Informera mottagaren ifall ni inte kan fullfölja rapporteringen

Om en aktör inte har möjlighet att fullfölja rapporteringen på det överenskomna sättet behöver denne informera aktören som efterfrågat underlaget. Störda förhållanden, som exempelvis omfattande strömavbrott, kan påverka möjligheten att fullfölja rapporteringen. Den rapporterade aktören kan då behöva använda sig av alternativa tillvägagångssätt.



2.7 Steg 7: Återkoppla rapportering

Den aktör som efterfrågat underlag bör i anslutning till rapporteringen återkoppla till de aktörer som bidragit med underlaget. Återkoppling efter rapporteringen kan bidra till ökad tillit, förståelse och högre kvalitet i framtida rapporter.

Att återkoppla behöver inte alltid innebära att den som har rapporterat tar del av den sammanlagda rapportering som aktör A till slut gör. I vissa sammanhang är det inte möjligt att dela med sig av en samlad lägesbild till exempel, på grund av sekretess. Att ändå återkoppla i någon form bidrar till att den som har delat med sig av informationen känner att rapporteringen är meningsfull.

Återkoppling innebär också att följa upp bristfällig rapportering i syfte att ge svarande aktör bättre förutsättningar i kommande rapporteringar.

2.7.1 Att återkoppla – vad innebär det?

Att återkoppla som mottagare av rapportering innebär till exempel att

- **kvittera** den inkomna rapporteringen
- **återkomma med synpunkter** på underlaget som rapporterades och följa upp bristfällig rapportering
- **ställa uppföljande frågor** om underlaget vid behov av kompletteringar
- **delge slutprodukten**, vilket kan vara att skicka en samlad lägesbild inklusive inriktning och prioriterade åtgärder
- **informera om rapporteringen ska avslutas eller fortsätta** – samt om vilka tidsintervall som gäller ifall den ska fortsätta.

Det är bra att vara tydlig redan i sin förfrågan om den rapporterande aktören kan förvänta sig återkoppling och i så fall i vilken form. Möjligheten till återkoppling från myndigheter till privata aktörer kan dock begränsas av författningar eller krav på säkerhetsskyddsåtgärder. Om det inte går att ge fullgod återkoppling, exempelvis under störda eller tidskritiska förhållanden, bör aktören som efterfrågat underlag ändå hitta sätt att kvittera att underlaget är mottaget.

Se tillhörande stödmaterial under nivån checklistor och mallar i Gemensamma grunder – ramverket för ledning och samverkan

- Stöd för att etablera arbetssätt för lägesbild



Vill du läsa mer?

MSB (2024). Om rapportering – vad innebär det för aktörerna?

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Publikationsnummer: MSB2442. ISBN-nummer: 978-91-7927-554-9.

MSB (2024). Interaktiv visualisering av rapporteringsprocessen.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Publikationsnummer: MSB2479.

MSB (2024). Exempel på rapportering – kommun. Myndigheten för

samhällsskydd och beredskap. Publikationsnummer: MSB2455.

MSB (2024). Exempel på rapportering – sektor. Myndigheten för

samhällsskydd och beredskap. Publikationsnummer: MSB2454.

MSB (2024). Illustrationer över författningsstyrda rapporteringsvägar.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Publikationsnummer: MSB2502.

MSB (2024). Process för samlad lägesbild – Beskrivning steg för steg.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Publikationsnummer: MSB2451. ISBN-nummer: 978-91-7927-563-1.

MSB (2024). Process för aktörsgemensam inriktning och samordning.

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap.

Publikationsnummer: MSB2456. ISBN-nummer: 978-91-7927-556-3.



Myndigheten för
samhällsskydd
och beredskap

© Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB)

651 81 Karlstad Tel 0771-240 240 www.msb.se

Publikationsnummer MSB2441 – november 2024 ISBN-nummer 978-91-7927-553-2