



Göteborgs
Stad

Socialförvaltningen Hisingen

riktlinje för kontinuitetshantering

Reglerande styrande dokument

Policy

► Riktlinje

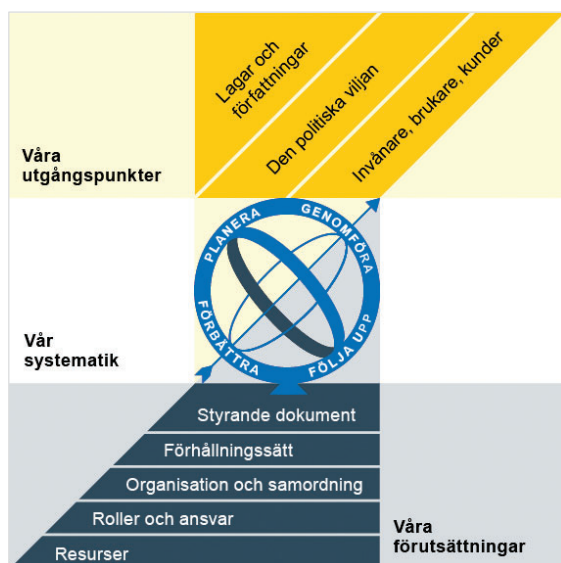
Regel

Anvisning

Rutin

Instruktion

Göteborgs Stads styrsystem



Utgångspunkterna för styrningen av Göteborgs Stad är lagar och författningar, den politiska viljan och stadens invånare, brukare och kunder. För att förverkliga utgångspunkterna behövs förutsättningar av olika slag. Stadens politiker har möjlighet att genom styrande dokument beskriva hur de vill realisera den politiska viljan. Inom Göteborgs Stad gäller de styrande dokument som antas av kommunfullmäktige och kommunstyrelsen. Därutöver fastställer nämnder och bolagsstyrelser egna styrande dokument för sin egen verksamhet. Kommunfullmäktiges budget är det övergripande och överordnade styrande dokumentet för Göteborgs Stads nämnder och bolagsstyrelser.

Om Göteborgs Stads styrande dokument

Göteborgs Stads styrande dokument är våra förutsättningar för att vi ska göra rätt saker på rätt sätt. De anger vad nämnder/styrelser och förvaltningar/bolag ska göra, vem som ska göra det och hur det ska göras. Styrande dokument är samlingsbegreppet för dessa dokument.

Stadens grundläggande principer såsom demokratisk grundsyn, principer om mänskliga rättigheter och icke-diskriminering omsätts i praktisk verksamhet genom att de integreras i stadens ordinarie beslutsprocesser. Beredning av och beslut om styrande dokument har en stor betydelse för förverkligandet av dessa principer i stadens verksamheter.

De styrande dokumenten ska göra det tydligt både för organisationen och för invånare, brukare, kunder, leverantörer, samarbetspartners och andra intressenter vad som förväntas av förvaltningar och bolag. De styrande dokumenten ligger till grund för att utkräva ansvar när vi inte arbetar i enlighet med vad som är beslutat.

Styrande dokument			
Kommunala föreskrifter		Planerande och reglerande styrande dokument	
Normgivning mot enskild	Riktade styrande dokument	Planerande styrande dokument	Reglerande styrande dokument

Beslutad av:
Förvaltningsledningen

Gäller för:
Socialförvaltningen
Hisingen

Diarienummer:
dnr N166-0880/23

Dokumentsort:
Riktlinje

Giltighetstid:
2023–04 -- tv

Senast reviderad:
--

Dokumentansvarig:
Utvecklingsledare
säkerhet- och
krisberedskap

Bilagor:
--

Innehåll

Inledning	4
Syftet med denna riktlinje.....	4
Vem omfattas av riktlinjen	4
Bakgrund	4
Kontinuitetshanteringsprocessen	5
Koppling till andra styrande dokument	5
Riktlinje	5
Samhällsviktig verksamhet.....	5
Avgränsningar.....	6
Metod	6
Konsekvensanalys.....	6
Riskbedömning	7
Kontinuitetsplan	7
Uppföljning.....	7
Ansvar	8
Hantering och förvaring.....	9

Inledning

Syftet med denna riktlinje

Syftet med riktlinjen är att säkerställa en gemensam struktur och arbetsprocess för förvaltningens kontinuitetshantering. Riktlinjen tydliggör även ansvarsfördelningen och hur arbetet kontinuerligt följs upp inom förvaltningen.

Målet med kontinuitetshantering är att upprätthålla kritiska verksamhetsprocesser och, så snabbt som möjligt efter ett avbrott, återgå till normalläge. Avsikten är att under tiden för ett avbrott inneha nödvändiga rutiner för att upprätthålla samhällsviktiga processer på en tolerabel nivå för att ett avbrott inte skall innebära oacceptabla konsekvenser för verksamheten. Dessa rutiner dokumenteras i kontinuitetsplaner.

Vem omfattas av riktlinjen

Denna riktlinje gäller tills vidare för chefer och utvecklingsledare säkerhet och krisberedskap. Medarbetare inom förvaltningen skall ha kännedom om riktlinjen och avdelningens kontinuitetsplan med gällande reservrutiner.

Bakgrund

I Göteborgs Stads plan för arbetet med krisberedskap och civilt försvar 2021–2023 anges det att nämnder och styrelser som bedriver samhällsviktig verksamhet bör bedriva ett arbete med kontinuitetshantering i syfte att ha reservlösningar som säkerställer verksamheten på tolerabel nivå. Förvaltningen ansvarar även för informationssäkerheten vid en störning, enligt Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet, då förvaltningen ansvarar för dess information och informationshantering.

Socialförvaltningen Hisingens krisledningsplan beskriver övergripande rutiner som styr ledningens hantering av krisen. Reserv och återgångsrutinerna dokumenteras i kontinuitetsplaneringen. Kontinuitetsplaneringen är en metod som kompletterar och underlättar krishanteringen om och när den blir nödvändig. Förvaltningen kan uppleva kriser utan att verksamhetskritiska processer blir störda, men också kriser där den egna verksamheten blir påverkad.

Kontinuitetshantering kan beskrivas som den process som säkerställer att verksamheten har en robusthet för att driva den kritiska verksamheten på en tolerabel nivå oavsett vilka störningar som inträffar. Med detta menas att verksamheten minskar sin sårbarhet och ökar sin motståndskraft mot olika händelser som kan påverka dess mest kritiska verksamhet.

Kontinuitetshanteringsprocessen

[Kontinuitetsplanering \(goteborg.se\)](https://www.goteborg.se/kontinuitetsplanering)

Koppling till andra styrande dokument

- Göteborgs Stads säkerhetspolicy
- Göteborgs Stads plan för arbetet med krisberedskap och civilt försvar 2021–2023
- Socialförvaltningen Hisingens krisledningsplan
- Socialförvaltningen Hisingens riktlinje för styrning och ledning gällande informationssäkerhet

Riktlinje

Denna riktlinje förtydligar att alla avdelningar som bedriver samhällsviktig verksamhet skall arbeta med kontinuitetshantering och att det för verksamheten finns en kontinuitetsplan.

Samhällsviktig verksamhet

För att samhället ska fungera även vid en allvarlig kris är det viktigt att definiera vilka verksamheter som är nödvändiga för att undvika eller hantera kriser. När det gäller krisberedskap är vissa samhällsfunktioner viktigare än andra - de är samhällsviktiga. Med samhällsviktiga verksamheter menas dels verksamheter som måste fungera för att inte deras bortfall ska leda till en samhällsstörning, dels verksamheter som måste finnas för att hantera samhällsstörningar när de väl inträffar.

Med samhällsviktig verksamhet avses verksamhet, tjänst eller infrastruktur som upprätthåller eller säkerställer samhällsfunktioner som är nödvändiga för samhällets grundläggande behov, värden eller säkerhet. I detta sammanhang ska verksamhet förstås som processer inom verksamheten.

Denna övergripande nivå möjliggör att definitionen fångar in och omfattar flera olika mål- och värdeformuleringar som finns uttryckta i till exempel målen för skydd mot olyckor, krisberedskap, civilt försvar och totalförsvar samt målen för vår säkerhet. ”Nödvändiga för” och ”grundläggande behov” indikerar en viss avgränsning – att samhällsviktig verksamhet handlar om att upprätthålla det viktigaste.

Grundläggande behov handlar om behov som behövs för att överleva, till exempel mat, vatten, värme, vård, omsorg och kommunikation.

Värden ska i denna kontext tolkas som det vi som samhälle värdesätter mest och tycker är viktigt att skydda, så som människors liv och hälsa, samhällets funktionalitet, demokrati, rättssäkerhet samt mänskliga fri- och rättigheter, miljö, ekonomiska värden samt vår nationella suveränitet.

Säkerhet handlar om vår nationella säkerhet och suveränitet samt att värna om fred, vår demokrati och frihet.

Avgränsningar

Förvaltningens processbaserade arbete kan delas in i huvudprocesser, stödprocesser och ledningsprocesser. Huvudprocesser utgörs av processer som är nödvändiga för leveransen av förvaltningens tjänster/insatser. Stödprocesser stödjer huvudprocesser indirekt som HR, ekonomi eller kommunikation. I förvaltningen finns flera viktiga processer som stödjer förvaltningens samhällsviktiga huvudprocesser och i kontinuitetshanteringsarbetet är det därför viktigt att upprätta kontinuitetsplaner även för stödprocesserna.

Ledningsprocesser är de processer som används för att styra, utveckla eller samordna huvud- och stödprocesserna. Ledningsprocesser som omfattas av denna riktlinje avser nämnden och utskott som utgör de samhällsviktiga ledningsprocesserna inom offentlig ledning och förvaltning på lokal nivå. Övriga ledningsprocesser som förvaltningen är beroende av omhändertas i såväl förvaltningens krisledningsplan samt beredskapsplan och omfattas därav inte av denna riktlinje.

Processer som omfattas av riktlinjen:

- Samhällsviktiga huvudprocesser
- Stödprocesser som stödjer de samhällsviktiga huvudprocesserna
- Ledningsprocessen för nämnd och utskott

Metod

I arbetet med kontinuitetsplanering ska det metodstöd som Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) tillhandahåller användas tillsammans med kompletterande material från förvaltningen. MSB är den nationellt, övergripande myndighet för arbete med kontinuitetshantering för samhällsviktig verksamhet MSB:s material hålls uppdaterat mot aktuell standard ISO 22301.

Konsekvensanalys

Arbetet med att upprätta kontinuitetsplaner påbörjas med att identifiera de samhällsviktiga processerna inom förvaltningen och de kritiska resurser som processen är beroende av genom en konsekvensanalys. Verksamheten identifierar där vilka kritiska beroenden som finns, både internt och externt, och som krävs för att de verksamhetskritiska processerna ska fungera på avsett vis. De resurser som verksamheten är beroende av kan vara av olika slag, exempelvis personal, lokaler, elektricitet och transportmedel. Syftet med att identifiera kritiska resurser är att ta fram reservrutiner (alternativa arbetssätt) om en kritisk resurs skulle falla bort, är för att kunna upprätthålla kontinuiteten i verksamheten oavsett störning.

Ofta är resurser i form av informationstillgångar, det vill säga information och it-resurser. Det kan vara exempelvis verksamhetsspecifika och administrativa system, e-post, filer, molntjänster och hårdvara som PC, servrar, telefoner, nätverk med mera. Därmed är informationssäkerhetsarbete en integrerad del i kontinuitetshanteringsarbetet. I konsekvensanalysen fastställs även acceptabla avbrottstider vilket innebär hur länge respektive kritisk aktivitet kan vara otillgänglig innan oacceptabla konsekvenser uppstår för verksamheten.

I konsekvensanalysen anges även återställningstider för aktiviteterna i de samhällsviktiga processerna. Att definiera återställningstiden innebär inom vilken tid resursen måste återställas för att störningen inte ska ge oacceptabla konsekvenser för den samhällsviktiga verksamheten (processen).

Riskbedömning

Riskbedömningens syfte är att bedöma om den befintliga redundansen, de reservlösningar som finns, är tillräcklig för att möta de mål för återställningstider som definierats för de kritiska processerna. Resultatet av riskbedömningen är en inventering av existerande reservlösningar och bedömer om dessa är tillräckliga.

Förvaltningen genomför riskbedömning med medarbetare med ansvar för den eller de processer som analyserats och som har insyn i den strategiska verksamhetsplaneringen och därmed har mandat att fatta beslut.

Riskbedömningen utgör ett underlag som visar var verksamheten bör fokusera sina insatser för att säkerställa att verksamhetens kritiska aktiviteter kan upprätthållas på en tolerabel nivå. I riskbedömningen identifieras även om det finns behov av ytterligare reservlösningar för verksamheterna. Ytterligare reservlösningar dokumenteras i åtgärdsplan innehållande information om var kompletterande reservlösningar bör implementeras samt ansvarig och tidsplan för denna implementering.

Kontinuitetsplan

För förvaltningens samhällsviktiga processer, de stödprocesser som stödjer dessa samt ledningsprocesser för nämnd och utskott skall kontinuitetsplaner finnas upprättade. Kontinuitetsplanen skall på ett tydligt och konkret sätt beskriva hur de kritiska delarna av verksamheten skall kunna upprätthållas om det sker ett avbrott eller en störning i verksamheten. Kontinuitetsplanen skall ge förutsättningar för att verksamheten snabbare skall kunna återhämta sig från en störning eller ett avbrott i de kritiska processerna. Kontinuitetsplanen skall även innehålla återgångsrutiner, där det beskrivs *hur* verksamheten återgår till ordinarie arbetssätt om kontinuitetsplan har aktiverats. Kontinuitetsplanen bör vara författade på så vis att vems som helst i verksamheten ska kunna använda sig av planen vid behov.

Deltagare från verksamhetens olika delar och nivåer bör delat i framtagandet av kontinuitetsplanen. Dessa kan bör vara medarbetare med insyn i den strategiska verksamhetsplaneringen, medarbetare som har ansvar för den eller de processer som analyserats exempelvis enhetschefer eller processägare men även medarbetare med operativ kunskap om den verksamhet som analyseras, är viktiga vid framtagandet av kontinuitetsplaner.

Uppföljning

Kontinuitetsplanerna ska följas upp och revideras minst vartannat år. Det kan även finnas ett behov av att uppdatera kontinuitetsplanerna i takt med att förändringar sker i verksamheten eller i samhället i stort, eller om större förändringar sker i verksamheten.

Frågeställningar som kan ge vägledning vid uppdateringen kan vara om förändringar i arbetssätt skett sedan kontinuitetsplanen sist reviderades eller om alla mallar för exempelvis handläggning finns utskrivna i tillräckligt många kopior. En viktig del i uppdateringen är att säkerställa att alla i verksamheten känner till kontinuitetsplanen och dess reserv samt återgångsrutiner. Vid uppdatering bör det även säkerställas att kontinuitetsplanen förvaras på lämplig plats både fysiskt och elektroniskt.

Övningar och tester av kontinuitetsplan kan vara ett effektivt sätt att kontrollera om kontinuitetsplanen är aktuell och stämmer överens med gällande rutiner och arbetssätt. Övningar och tester kan utföras i enkelt format som exempelvis som en diskussion där man testar hur väl kontinuitetsplanen fungerar utifrån ett givet scenario. Skrivbordsövningar eller seminarier övningar är även de mindre övningar där innehållet i kontinuitetsplan diskuteras och testas med stöd av ett fiktivt scenario.

För vidare stöd för uppdatering, övning och testning av kontinuitetsplan.

[Stödmaterial kontinuitetsplanering](#)

Ansvar

För förvaltningens kritiska samhällsviktiga huvudprocesser, stödprocesser, nämnd och utskott ska det finnas kontinuitetsplanering. Syftet är att säkerställa tillgång till kritiska resurser och funktioner som krävs, för att upprätthålla av förvaltningens prioriterade verksamhet vid kriser som kan ske i vardagen såväl som vid höjd beredskap.

Avdelningschef ansvarar för att:

- Säkerställa att det finns en kontinuitetshanteringsplan för sin avdelning
- Säkerställa att revidering sker på ett systematiskt sätt efter konsekvensanalyser, riskvärderingar samt efter nya eller förändrade kritiska processer inom verksamheten
- Säkerställa förvaring av kontinuitetsplanen både elektroniskt samt som papperskopior på lämplig plats för att säkerställa att den alltid finns tillgänglig.
- Informera alla nyanställda enhetschefer om innehållet i kontinuitetsplanen samt var den finns förvarad.
- Säkerställa att samtlig personal inom avdelningen följer riktlinjen

Enhetschef ansvarar för att:

- En aktuell version av kontinuitetsplanen samt eventuella mallar och bilagor finns utskriven och förvarad på en plats där alla medarbetare har tillgång till den.
- Informera nyanställda medarbetare om dessa berörs av innehållet i kontinuitetsplanen.
- Säkerställa att kontinuitetsplanen tas upp för dialog på APT en gång per år.

Utvecklingsledare säkerhet och krisberedskap:

- Stöttar avdelningarna i arbetet med kontinuitetshantering.

- Tillhandahåller material till avdelningarna att använda sig av i arbetet med kontinuitetshantering.

Avdelningarna ansvarar för att ta kontakt med utvecklingsledare säkerhet och krisberedskap om de är i behov av stöttning i arbetet.

Hantering och förvaring

Kontinuitetsplanerna ska finnas tillgängliga i olika format, för att säkra åtkomst vid händelse där behovet finns att aktivera planen. Kontinuitetsplanerna ska vara kommunicerade till de som berörs men samtidigt förvaras skyddat, så att inte känslig information blir åtkomlig för obehöriga.

Arbetet med kontinuitet ska följa de lagar, förordningar samt Göteborgs stadstyrdokument som finns för sekretess och informationssäkerhetsbestämmelser.