



POLITIET

POLITIETS DATA- OG MATERIELLTJENESTE

RAPPORT

EVALUERING AV PDMTS BIDRAG I
FORBINDELSE MED HENDELSENE
ETTER 22.07.11



Bakgrunn

Fredag 22.07.11 kl 1525 detoneres en bombe i regjeringskvartalet etterfulgt av massakren på Utøya i Buskerud. Episodene ble først identifisert gjennom medias dekning av hendelsen. Første kontakt mellom Politidirektoratet (POD) og Politiets data og materielltjeneste (PDMT) er i henhold til Jourhavendes tidslinjal registrert til kl1545 når prosjektleder SAMPOL blir kontaktet med anmodning om ekstra beredskap [SLADD]. Kl 2243 kontakter POD Jourhavende i PDMT med en anmodning om å øke beredskapen for å sikre sikker og stabil drift. PDMT hadde økt beredskap på samband, materiell, og IKT tjenester fra 22.07.22 til og med 24.07.11, samt økt IKT beredskap fram til og med 03.08.11 0800. Jourhavende, Sambandsavdeling og IKT avdelingen i PDMT utarbeidet separate hendelseslogger i perioden det var økt beredskap i PDMT, og materiellavdelingen utarbeidet en materiellrapport. I tillegg har de involverte avdelingene og Jourhavende utarbeidet egne rapporter som sammen skal danne grunnlag for en selvevaluering.

Formålet med denne rapport er å sammenfatte PDMTs selvevaluering etter hendelsene 22.07 som skal bidra i fremtidig evalueringsarbeide i PDMT og i etaten.

Evaluering av PDMTs bidrag

Hensikten med dette avsnittet er å gi en kort sammenstilling av Jourhavende, IKT, Samband og Materiellavdeling sin beskrivelse av hva PDMT bidro med i forbindelse med hendelsene 22.07.11.

Jourhavendes tilbakemeldinger

Som det fremgår av rapportene manglet POD og Oslo politidistrikt (OPD) kontaktinformasjon til Jourhavende i PDMT, noe som medførte at de innledende kontaktene ble tatt direkte med enkeltpersoner. Straks kontaktinformasjonen var distribuert fungerte kommunikasjonen godt. PDMT hadde økt beredskap fra hendelsen ble rapportert fram til og med 03.08.11 kl 0800 og endret sammensetning etter behov. Jourhavende konkluderer i sin evaluering [SLADD] at PDMT har løst de virksomhetsspesifikke hendelsene som oppsto i etterkant av 22.07 tilfredsstillende. PDMT leverte alle tjenester og varer som ble etterspurt fra distrikter, PU, Kripos og POD. Videre presiserer Jourhavende at nødvendige rutiner i PDMT er etablert. Jourhavende involverte alle nødvendige fagområder før beslutninger ble fattet, og samarbeidet mellom Jourhavende og IKT-hjemmevakt fungerte svært godt. Direkte berørte og involverte fagområder har vært IKT, Materiell, Samband, kommunikasjon, Jourhavende, Stab adm. og Direktør.

Kommunikasjonsavdelingen ble i kraft av kommunikasjonsdirektør/pressevakt i PDMT orientert om terrorhendelsen fredag kl 1630 av Jourhavende. Det ble også gitt en briefing fra sambandsvakt og avd.direktør samband om status samme ettermiddag. Pressevakt var tilgjengelig gjennom hele helgen og håndterte flere mediehenvendelser blant annet knyttet til uniformsreglementet i politiet. Pressvakt ble holdt løpende orientert av Jourhavende om utviklingen og PDMTs rolle. Pressevakt var i økt

beredskap gjennom hele den påfølgende uken. I forbindelse med PDMTs håndtering av hendelsene etter 22.07 stilte ansatte villig opp. PDMT hadde også kontakt ved behov med ansatte som var på ferie.

IKTstøtten til politiet

OPD kontakter IKT- hjemmevakt 22.07.11 1641 og anmoder om behov for økt IKT beredskap. IKT staben ble opprettet og arbeidet for alle distrikt og særorgan som hadde behov relatert til hendelsen. I hovedsak, Sør-Trøndelag, Nordre- Buskerud, Kripos, Oslo pd, samt de distrikter som hadde utfordringer knyttet til nasjonal varsling i tillegg til POD. Det ble også etablert et eget kriseteam for å håndtere "politi.no". Leverandør av tjenesten var også involvert.

I forbindelse med etterforskningen etter terrorsaken 22.07.11 kom det et endringsønske fra Kripos fredag 05.08 om å legge til funksjonalitet i Webkart for å plote posisjoner i et detaljert flyfoto og knytte hendelser til disse punktene. I forbindelse med utviklingsarbeidet tok utviklingsavdelingen kontakt med den nyopprettede etterforskningsenheten i Oslo som skal etterforske terrorsaken. Bakgrunn for henvendelsen var todelt. For det første ønsket utviklingsavdelingen å informere dem om behovet som ble fremsatt, og for det andre var det et ønske om å ivareta at etterforskningsenhetens behov til løsningen også ble tatt hensyn til. Utviklingsarbeidet startet umiddelbart, og mandag 15.08 var all funksjonalitet ferdig utviklet og testet. Løsningen ble satt i produksjon og Kripos tok den i bruk 16.08. Det hadde da gått 11 dager fra forespørsel til ønsket funksjonalitet med riktig kvalitet var satt i produksjon. Endringsarbeidet ble ivaretatt av de nye rutinene for hasteendring og rutinene rundt rollen som Change Manager. Verktøyene er forholdsvis nye i IKT. Avdelingen erfarte at dette er en god metode som sikrer at kvaliteten både på produkt, dokumentasjon og at avgjørelser ikke blir svekket når tidspresset er stort.

Sambandsstøtten til politiet

PDMT økte beredskapen på samband umiddelbart etter at de fikk melding om terrorhandlingen 22.07.11. Med bakgrunn i henvendelse fra Søndre Buskerud p.d kl 1900 sendte PDMT ressurser til Søndre Buskerud i forbindelse med feilretting av posisjon nr 5 [SLADD]. Søndre Buskerud pd fikk ikke posisjon nr 5 til å fungere for vanlig telefoni. Feilen var rettet 23.07.11 kl 1626.

PDMT hadde bemanning [SLADD] utover kvelden til ca. kl2100. Utover dette forsikret PDMT seg om at nødvendige ressurser var tilgjengelig dersom det skulle bli behov for det. Videre testet PDMT at alle systemene fungerte. Fra og med mandag 25.07.11 var samband over i normal beredskap.

Evakuerte og pårørende

Pårørendetelefon 815 02800

Pårørendetelefonen ble aktivert og rutet mot Oslo- og Sør-Trøndelag pd. PDMT gjennomførte feilrettinger og kontroll av løsningen. Samband rapporterer at løsningen i perioder var ustabil, spesielt mot slutten av perioden den var etablert. Kontrakten forvaltes per i dag av POD.

Ruting av nødnummer 112

I etterkant av hendelsene 22.07.11 har PDMT redegjort i eget skriv til POD (ref 2011/00232-21 330) om hvilke rutingmekanismer som var aktivisert for nødnummer 112.

Ethvert nødnummer rutes geografisk til det politidistriktet som har det operative ansvaret for innbyggerne i den kommunen innringeren fysisk befinner seg i når han/hun foretar nødnummeret". Det er ulike løsninger og linjekapasitet på mottak av nødnummer for Nordre Buskerud pd, Søndre Buskerud pd og Oslo pd. Det har ikke vært etablert noen mekanismer lokalt eller sentralt for viderekobling av nødnummer dersom samtalen ikke ble besvart. Dette er teknisk mulig også i dagens løsning. Oslo pd og Søndre Buskerud pd har som følge av utrulling av Nødnettet fått installert mer moderne utstyr; mekanismer for køhåndtering, statestikkhåndtering og lydlogging.

I forbindelse med hendelsene på Utøya 22.07 ble en del av telefonene til 112 rutet til Søndre Buskerud pd. Bakgrunnen for dette var todelt. For det første tilfaller en geografisk del av Utøya Søndre Buskerud pd, og for det andre var det gjort en koblingsfeil i Netcoms sitt nett som medførte at alle oppringninger fra Netcoms nett til 112 automatisk ble rutet til Søndre Buskerud pd. I ettertid fremheves at dette hadde en positiv effekt siden Søndre Buskerud pd på lik linje med OPD har innført mer moderne utstyr i forbindelse med utrulling av det nye nødnettet, og fordi de hadde flere ressurser på jobb.

Materielle leveranser til politiet

PDMT har skaffet materiell etter behovsinnmelding fra Oslo pd, Nordre Buskerud pd, KRIPOS og Politiets Utlendingsenhet (PU). Leveransene har bestått i utlevering av materiell fra PDMTs lager samt ett utlån fra Forsvarets logistikkorganisasjon (FLO). Hovedsakelig bestod leveransene av polititeknisk (sperrmateriell) og kriminalteknisk materiell (forbruksmateriell). Det er utarbeidet en liste over materiell som er utlevert som en konsekvens av hendelsene [SLADD]. Utlånet bestod i å skaffe tilveie nattkapasitet til Nordre Buskerud pd for bruk til vakthold på Utøya. Det ble utlånt fire sett med monokler fra FLO.

PDMT har levert alt det materiellet som PU, Oslo og Nordre Buskerud politidistrikter har forespurt via leveranser fra lageret, direkteanskaffelser og utlån fra FLO. Leveransene har vært fullevert i henhold til innmeldte behov og PDMT har fått gode tilbakemeldinger på leveransene. Leveransene var vellykket fordi PDMT, gjennom lageret [SLADD], hadde en reserve i forhold til behov i etaten. I tillegg utviste medarbeiderne initiativ og evne til å håndtere akutte behov. Siden det allerede var opprettet samarbeidsavtaler og god kontakt mellom FLO og PDMT, ble utlån av materiell fra FLO lettere å få gjennomført.

PDMT ved Materiell rapporterer at planverket som var utarbeidet ifm PBS I og III ikke var tilpasset denne hendelsen og ble derfor ikke benyttet direkte, men prioritet på materiell og kunder ble fulgt. PDMT anmoder at POD snarest mulig foretar en avklaring av krav til beredskapslager og krav til materielle leveranser fra PDMT i beredskapssammenheng. Dette arbeidet har pågått i lengre tid uten at rammene er lagt. Når kravene er avklart må de implementeres i planverket på overordnet og lokalt nivå.

Forbedringsområder i forbindelse med PDMTs håndtering av kriser

PDMT følger politi- og lensmannsetatens prinsipper for krisehåndtering og bygger på PBS I og PBS III. [SLADD] Jourhavende i PDMT er ansvarlig for krisehåndtering, har myndighet til å sette stab og er utstyrt med nødvendige fullmakter. Deltagelse i krisestaben følger PBS Is definisjon og dekker samme funksjoner som P1 – P5. Samtlige avdelinger har også sine egne lokale beredskapsplaner. Evaluering og rapportering etter krisehendelser skjer når man igjen er i normal drift, og gjennomføres av minimum to personer. Videre gjennomføres det en verdivurdering av evalueringsrapporten for å vurdere informasjonens gradering og merking i henhold til lovverk.

Organisering, ledelse og samordning

Normalt eskaleres beredskapsnivået fra de respektive virksomhetsområders vaktordninger og opp til Jourhavende. Fra og med rett kontaktinformasjon var gitt, var Jourhavende og hjemmevakt IKT/Samband i kontinuerlig dialog med POD gjennom hele hendelsesforløpet. Det ble avholdt beredskapsmøte hos PDMT 22.7 kl.2330 etterfulgt av opprettelsen av egne ressursgrupper. I forbindelse med PDMTs krisehåndtering besluttet Jourhavende at beredskapsnivået skulle høynes på bakgrunn av henvendelse fra POD. PDMT vil vurdere rutiner og retningslinjer for å sette stab. I forbindelse med håndteringene av hendelsene etter 22.07.11, ble det besluttet at hendelsene skulle håndteres uten felles stab, men under ledelse av Jourhavende.

PDMT samhandlet også direkte med Oslo pd, Nordre Buskerud pd, Kripes og PU i forbindelse med bistand og vareleveranser. PDMT etablerte kapasitet for å håndtere bistandsanmodninger. Det bemerkes at PDMT har for lav bemanning til å kunne opprettholde et akseptabelt nivå med kompetansebehov over lengre tid. PDMT har derfor i samarbeid med POD påbegynt arbeidet med å se på en revidering av vaktordningen for IKT i etaten. Avslutningsvis bemerkes det at alle ansatte som var involvert i krisehåndteringen i PDMT ble fulgt opp under hendelsen, og det har blitt avholdt flere debriefings sessjoner i etterkant av hendelsene.

Kommunikasjon under hendelser

Hendelsen 22.07 har avdekket svakheter rundt kommunikasjonen i forbindelse med krisehåndtering. PDMTs vaktstyrker benytter mobiltelefon som sambandsmiddel. Videre foretas kommunikasjonen med blant annet POD over mobilnettet. Det er to aspekter knyttet til bruken av mobilnettet. For det første er nettet usikret, og for det andre er nettet sårbart for eksempel i forhold til store mengder trafikk og sabotasje. I forbindelse med hendelsene 22.07 ble det registrert flere brudd på mobilnettet. Sambandsvakten måtte dermed gå over til å bruke privat fasttelefon og e-post for å opprettholde kommunikasjonen. Et annet aspekt ved den etablerte kommunikasjonsplattformen er at viktig informasjon kan gå tapt når man utelukkende lener seg til mobilnettet som samhandlingsplattform.

PDMT anbefaler at hele etaten tar i bruk tetrateknologien i beredskapsarbeidet, og at alle med roller i beredskapsarbeidet utstyres med radio i det nye nettet. PDMT jobber også med å vurdere andre sambandsløsninger som bruk av SIM-kort fra en annen operatør, bruk av fasttelefon og GSM-R telefoni. Videre anbefaler PDMT POD om å vurdere å ta i bruk en elektronisk samhandlingsplattform i etaten i tillegg til telefoni i forbindelse med kommunikasjons- og informasjonshåndtering i beredskapsarbeidet. En slik teknologi vil også bidra til økt situasjonsbevissthet i beredskapsarbeidet.

PDMT avdekket i forbindelse med hendelsene 22.07 at telefonlistene i PDMT var mangelfulle. I tillegg er kontaktinformasjon til sentrale roller i PDMT vanskelig tilgjengelig i Politiet. PDMT har satt i gang et arbeid med å bevisstgjøre alle ansatte om deres ansvar for å oppdatere egen kontaktinformasjon på intranett. Videre vil PDMT oppdatere kontaktinformasjonen på Politiets intranett med viktige innfallspunkter i beredskapsarbeidet som pressevakt og Jour etc. PDMT anbefaler alle politidistrikt, særorgan med mer om å gjøre tilsvarende oppdateringer. Videre anbefaler PDMT at funksjonaliteten for å legge inn kontaktinformasjon i Outlook gjøres tilgjengelig blant alle ansatte i etaten og at funksjonaliteten tas i bruk.

Planverk

PDMT skal i etterkant av hendelsene gjennomgå egne beredskapsplaner med hensyn til bistand ved nasjonale og store kriser(ulykker). [SLADD] Politiets Beredskapsplan punkt 7.6.1 forutsetter for eksempel at PDMT har beredskap for uttak av materiell ved akutt krise. Dette er ikke avklart med POD med hensyn til omfang, responstid og lagerhold (beredskap kontra nedbygging av lager og akseptert verdi av lageret). PDMT vil gjennomføre interne beredskapsøvelser som dekker situasjoner innenfor fullskalaen i krisehåndtering (hendelser, episoder og kriser). PDMT anmoder POD om deltagelse i politiets beredskapsøvelser, og det bør vurderes om *bortfall* av PDMTs virksomhetsområder bør inn som en del av politiets øvingsportefølje.

Avvikshåndtering

PDMT har anskaffet et kvalitetssystem for å bedre styring og kontroll. PDMTs kvalitetssystem vil fra høsten 2011 benyttes i forbindelse håndtering av alle avvik. Det vil si at alle hendelser, avvik og forbedringsforslag il registreres og behandles her med den hensikt å få en enhetlig forbedringsprosess og for å forbedre den organisatoriske hukommelsen.

Andre forslag til bedringer og avklaringer

Utover overnevnte drøfting er det identifisert ytterligere områder som må gjennomgås og bedres med tanke på fremtidig krisehåndtering.

- Avklare hvorfor DVI tjenesten stanset opp søndag 24.07.11
- Rutiner for å styre telefonsentral/servicedesklinjene utenom arbeidstid
- Gjennomgang av tilgangsregime, kompetanseoversikt og dokumentasjon for tjenestene
Nasjonal varslings, DIR og DVI

- Gjennomgang av kompetansesammensetningen i fm den ordinære hjemmevaktordningen/bakvakt
- Gjennomgang av brannrutiner
- Feilretting på Politiet.no
- Se på behovet for sms-varslings internt i PDMT
- Gjennomgå rutiner for ettervern og oppfølging av involverte ansatte i PDMT ved større hendelser
- Vurdere en aktiv bruk av debriefing under og etter kriser
- Oppdatere wintid hva vedrører arbeidstidskoder og kompensasjon
- Gjennomgang av bruken av beredskapstelefoner
- Vurdere objektsikring av driftsenteret på Jaren i samarbeid med POD

Avslutning

PDMT håndterte de virksomhetsspesifikke hendelser som oppsto etter 22.11.11 på en tilfredsstillende måte, og kvaliteten på leveransene ble ikke forringet i fraværet av *stab*. PDMT hadde god responstid; både på etablering av egne krise/ressursteam og på innmeldte behov fra etaten. Som erfaringslæring presiseres det allikevel at terskelen for å sette stab i fremtiden bør være lavere for å sikre et bedre situasjonsbilde for alle involverte aktører, for å sikre bedre koordinering mellom alle involverte aktører, bedre beslutningsgrunnlag og for å minimere risikoen for feilkilder og dobbeltarbeide.

PDMT vil evaluere sitt beredskapsplanverk og sørge for at det er sammenheng mellom overordnede og lokale krav og planer. PDMT vil vurdere omfanget av behovet for interne øvelser innenfor fullspekteret innen krisehåndtering. Videre anbefaler PDMT at POD vurderer hvilke virksomhetsområder hvor PDMT er ansvarlig som bør inn som en del av politiets øvelsesregime, og om relevante funksjoner i PDMT bør være med på de respektive øvelsene.

PDMT anbefaler at det innenfor materiell settes krav til leveringsdyktighet og at beredskapslagring av materiell formaliseres. Det bør også vurderes om det på bakgrunn av de kravene som identifiseres skal lagføres enkelte materielltyper (evt. materiellkategorier). Videre må POD sette et krav til volum på lageret som skal brukes ved akutte hendelser/kriser. Kravet responstid (leveringstid) må også formaliseres. POD anmodes også om å nedfelle alle krav til materiellberedskap i Politiets beredskapsplan – PBS I og III. Videre anbefaler PDMT å anskaffe et felles materiellstyringssystem for politiet.

PDMT ber POD vurdere om Pårørendetelefonen skal overføres til PDMT. PDMT anbefaler også at det iverksettes en egen gjennomgang av kontraktporteføljen mellom POD og PDMT for å avklare roller og ansvarsfordeling. Det anbefales at det nedsettes en tverrfaglig gruppe i etaten for å gjennomgå *best practice* hva vedrører verktøy for å bedre situasjonsbildet og kommunikasjon i komplekse krisesituasjoner.

Videre påpekes det at det i tiden fremover settes fokus på

- Ferdigstillelse av ny infrastruktur i 2012 og forsert utrulling av Nødnettet
- Nye straffesaksløsninger og modernisering av politiets ikt-systemer
- Nye telefonløsninger, inkludert oppgradering av nødnummerhåndtering og pårørendetelefon.

Avslutningsvis fremheves det at ingen av overnevte tiltak ville påvirket sluttresultatet i forbindelse med PDMTs håndtering av hendelsene etter 22.07.11. PDMT leverte tjenestene tilfredstillende og med god kvalitet. PDMTs verdier handlekraft, engasjement og lagånd uten tvil har preget stemningen i de respektive avdelingene og blant de ansatte som har vært involvert i PDMTs håndtering av hendelsene i etterkant av 22.07.11.