



Datum  
2022-08-29  
Adress  
205 80 Malmö  
Diarienummer  
ASN-2022-10570

## Yttrande

Till  
Revisionskollegiet

### **Begäran om yttrande avseende granskning av otillåten påverkan vid myndighetsutövning SR-2022-15 SR-2022-15**

Arbetsmarknads- och socialnämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

#### **Sammanfattning**

Sammantaget känner arbetsmarknads- och socialnämnden igen sig i de behov som revisionen beskriver och menar att en fortsatt utveckling av arbetet mot otillåten påverkan är mycket angeläget för nämndens verksamheter.

Nämndens arbete med att förebygga, upptäcka och åtgärda otillåten påverkan i myndighetsutövning sker främst genom fyra utvecklingsprocesser: (1) Nämndens OSA-mål om en trygg och säker arbetsplats, (2) en ny säkerhetsrutin som kommer att omfatta alla verksamheter som arbetar med myndighetsutövning, (3) en intern enkätundersökning om otillåten påverkan som har gjorts inom ramen för intern kontroll samt (4) inrättandet av en ny tjänst som säkerhetssamordnare.

Nämndens ambition är att fortsätta utveckla arbetet mot otillåten påverkan inom ramen för dessa processer.

#### **Yttrande**

Sammantaget känner arbetsmarknads- och socialnämnden igen sig i de behov som revisionen beskriver.

Arbetsmarknads- och socialnämnden menar att en fortsatt utveckling av arbetet mot otillåten påverkan är mycket angeläget för nämndens verksamheter. Säkerhetsfrågor som rör hot, våld och otillåten påverkan är komplexa områden.

Nämndens arbete inom dessa områden sker främst genom fyra spår och ambitionen är att fortsätta utveckla arbetet mot otillåten påverkan inom ramen för dessa processer.

- 1) **Mål för organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA-mål) - Trygg & säker arbetsplats:** Ett av nämndens tre långsiktiga inriktningsmål i arbetet med En god organisation och den organisatoriska och sociala arbetsmiljön är att *alla medarbetare ska känna sig trygga och säkra på sin arbetsplats.*

För att arbeta mot målet har nämnden även beslutat om att Trygg och säker arbetsplats ska utgöra ett satsningsområde för 2021 till 2024. Ett antal aktiviteter är beslutade och arbetet följs upp i samband med delårsrapport och årsanalys. Bakgrunden till målen är att hot och våld är ett av nämndens huvudsakliga riskområden inom arbetsmiljö och att ett tryggt arbetsliv är en del av regeringens arbetsmiljöstrategi 2021 till 2025.

- 2) **En ny övergripande säkerhetsrutin:** Under 2022 har arbetsmarknads- och socialnämnden tagit fram en ny säkerhetsrutin som bland annat inkluderar området otillåten påverkan. Rutinen utgår från Malmö stads rutiner och riktlinjer vid våld och hot och är en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Rutinen kommer inledningsvis att omfatta de avdelningar som arbetar med myndighetsutövning. Om den ger förväntad effekt kommer den framöver att gälla för alla nämndens verksamheter. Rutinen ska börja gälla under hösten 2022.

- 3) **Intern enkätundersökning om otillåten påverkan:** Inom ramen för nämndens arbete med internkontrollplan 2022 (ASN-2021- 11452) har nämnden genomfört en enkätundersökning som har syftat till att granska medarbetares utsatthet för otillåten påverkan samt undersöka konsekvenserna och hanteringen av dessa situationer. Enkäten skickades ut till samtliga medarbetare som arbetar med myndighetsutövning inom socialtjänsten under mars 2022.

Under hösten 2022 kommer resultatet att analyseras. Slutrapportering kommer att ske januari 2023 i samband med årsuppföljning av internkontrollplan 2022.

- 4) **Inrättande av ny tjänst som säkerhetssamordnare:** Under hösten 2022 planerar nämnden att inrätta en ny tjänst som säkerhetssamordnare med särskild inriktning på hot och våld samt otillåten påverkan.

Den nya tjänstepersonen kommer att arbeta med att ta fram förvaltningsövergripande styrdokument och samordna förvaltningsövergripande processer. Uppdraget kommer även att innebära ett direkt och konsultativt stöd till nämndens verksamheter, både inom förebyggande och aktuella ärenden.

Nedan följer arbetsmarknads- och socialnämndens yttrande utifrån den struktur som revisorskollegiet har efterfrågat.

---

**Rekommendation 1:** *Säkerställ att det finns en tydligt kommunicerad definition av vad som menas med otillåten påverkan i verksamheterna samt arbeta fram verksamhets-specifika stödmaterial med illustrativa exempel och situationer kring vad som kan vara otillåten påverkan (till exempel subtila anspelningar och känslomässiga försök till otillåten påverkan). Detta i syfte att stärka rutinerna för att upptäcka otillåten påverkan.*

Arbetsmarknads- och socialnämnden bedömer att flera delar av det arbete som sker i samband med *Trygg & säker arbetsplats*, den nya säkerhetsrutinen samt den interna enkätundersökningen kommer att bidra till att definitionen av vad som menas med otillåten påverkan fortsätter att konkretiseras och spridas bland berörda verksamheter.

Arbetet med OSA-målet *Trygg & säker arbetsplats* kommer att inkludera otillåten påverkan 2022 till 2024. Bland annat kommer nämnden att utveckla ett förvaltningsgemensamt material om hot, våld och otillåten påverkan riktat till chefer och medarbetare. Till detta kommer nämnden att ta fram ett dialogmaterial med information, case och frågeställningar. Dialogmaterialet ska kunna användas vid exempelvis arbetsplatsträffar. Materialen ska vara klara vid årsskiftet 2022/2023 och kommer att implementeras under våren 2023.

I samband med arbetsmarknads- och socialnämndens nya säkerhetsrutin är otillåten påverkan något som kommer att gälla alla verksamheter som omfattas av rutinen. I rutinen definieras vad som menas med otillåten påverkan och det finns exempel på olika situationer där otillåten påverkan kan förekomma, bland annat hot via telefon, hot via mail, brev, sms och röstbrevlåda samt hot via sociala medier och hot på fritiden.

En del i arbetet med intern kontroll och den interna enkätundersökningen om otillåten påverkan handlar om att ge berörda verksamheter möjlighet att ta del av undersökningens resultat. Nämnden har tagit fram ett APT-material som skickades ut till berörda verksamheter i juni 2022.

Materialet innehåller information om otillåten påverkan, enkätresultatet samt dialogfrågor. Några exempel på dialogfrågor är:

- Vilka olika former av otillåten påverkan förekommer och hur kan de yttra sig i vår verksamhet?
- Vad kan vi göra för att förebygga och minska risken för påverkansförsök på vår arbetsplats?
- Vad kan vi göra för att fler ska våga berätta om utsattheten för otillåten påverkan?
- Hur använder vi incidentrapporteringssystemet Agera?
- Hur kan vi stötta varandra för att undvika att händelserna påverkar oss i arbetet? Vilket stöd behövs från chefen eller arbetsgivaren?
- Har vi kunskap för att hantera otillåten påverkan? Om inte, vad behövs?

Utöver att arbeta vidare med enkätresultatet vid respektive arbetsplats finns det möjlighet för deltagande enheter att lämna input till den sammantagna analysen av resultatet. Enheterna kommer att få möjlighet att reflektera kring om det finns behov av kompetensutveckling, rutiner eller stödmaterial.

Inputen kommer att sammanställas under hösten 2022.

---

**Rekommendation 2:** *Genomför verksamhets-specifika riskanalyser där situationer och risker för otillåten påverkan undersöks och identifieras.*

Det material som arbetsmarknads- och socialnämnden kommer att ta fram om hot, våld och otillåten påverkan inom ramen för arbetet med *Trygg & säker arbetsplats* kommer att beskriva hur verksamheterna kan göra för att genomföra riskanalyser. Materialet kommer att omfatta hantering för förebyggande arbete, i akuta situationer samt efter att en händelse har inträffat.

Nämnden identifierar även risker för otillåten påverkan genom det kontinuerliga arbetsmiljöarbetet. I det kontinuerliga arbetsmiljöarbetet ska nämnden bedöma, åtgärda och följa upp identifierade risker samt sammanfatta detta i en handlingsplan.

Arbetet ska ske kontinuerligt utifrån uppkomna händelser men också genom undersökningar. Som ett ytterligare stöd i arbetet ska en checklista för undersökningarna kompletteras med perspektiv på otillåten påverkan, detta beräknas vara klart vid årsskiftet.

Riskanalyser är även en del i nämndens förebyggande arbete enligt den nya säkerhetsrutinen. Säkerhetsrutinen slår fast att det förebyggande arbetet ska planeras och utföras så att risk för våld och hot eller otillåten påverkan så långt som möjligt ska förebyggas. Vid särskilt riskfyllda moment ska alltid en riskbedömning och handlingsplan göras. I rutinen finns exempel på vanligt förekommande riskmoment och det finns ett framtaget underlag som verksamheterna kan använda sig av för att genomföra riskanalysen. Några exempel på riskmoment är hembesök, bilresor med klient och negativa besked. Till dessa situationer finns dessutom fastställda instruktioner.

När nämndens nya säkerhetssamordnare finns på plats kommer denna person vid behov kunna vara ett konsultativt stöd för verksamheter i arbetet med riskanalyser. Samordnaren kommer även att kunna arbeta övergripande med att planera och följa upp riskanalyser.

---

**Rekommendation 3:** *Tydliggör rutinerna för hantering av otillåten påverkan och säkerställ att rutinerna även inkluderar hantering av otillåten påverkan genom sociala medier.*

Arbetsmarknads- och socialnämndens arbete mot otillåten påverkan genom sociala medier sker och utvecklas främst genom den nya säkerhetsrutinen.

Rutinen innehåller flera avsnitt som på olika sätt relaterar till och beskriver hur och var otillåten påverkan kan ske på sociala medier. Rutinen beskriver även hur medarbetare kan förebygga och hantera när en sådan situation uppkommer. Vid situationer där en medarbetare drabbas av hot, otillåten påverkan, uthängning eller personangrepp via sociala medier hänvisar rutinen till Malmö stads *Handbok i sociala medier*. Att lyfta otillåten påverkan genom sociala medier är även något som nämndens kommande säkerhetssamordnare kommer att kunna arbeta med.

När det gäller rutiner för hantering av otillåten påverkan mer generellt menar arbetsmarknads- och socialnämnden att det saknas möjlighet till systematisk rapportering och uppföljning av förekomst av otillåten påverkan. Det har nyligen startats ett kommunövergripande arbete för att undersöka

om stadens system för rapportering av arbetsskador och tillbud *Agera* även kan omfatta otillåten påverkan.

Nämnden deltar i detta arbete och kommer att fortsätta delta i utvecklingen under hösten 2022.

---

**Rekommendation 4:** *Inför rutin att med viss regelbundenhet diskutera otillåten påverkan på APT eller liknande mötesforum utifrån perspektivet acceptans- och toleransnivåer.*

Inom ramen för arbetet med *Trygg & säker arbetsplats* ska ett förvaltningsgemensamt material tas fram för nämndens arbete med hot, våld och otillåten påverkan. Detta kommer att inkludera ett dialogmaterial till arbetsplatsträffar, det kommer bland annat att finnas frågeställningar som rör acceptans- och toleransnivåer. Arbetet beräknas vara genomfört vid årsskiftet 2022/2023 och ska sedan implementeras under våren 2023.

I nämndens nya säkerhetsrutin finns även ett kapitel som tar upp hur verksamheterna kan träna och lära på arbetsplatsen. Det finns en hänvisning till ett APT-material med olika case samt ett antal frågeställningar som är relevanta i det förebyggande arbetet mot hot, våld och otillåten påverkan. Exempelvis ges medarbetare möjlighet att diskutera hur verksamheten kan utveckla förmågan att kommunicera negativa besked, reducera frustration och upplevd orättvisa och dela med sig av erfarenheter till varandra.

När det gäller acceptans- och toleransnivåer mer generellt bedömer nämnden att inrättandet av den nya säkerhetssamordnaren kommer att bidra till att frågan lyfts ytterligare på agendan.

Nämnden menar att arbetet med acceptans- och toleransnivåer är komplext och behöver ske utifrån flera perspektiv och inom flera sammanhang.

---

**Rekommendation 5:** *Genomför informations- och utbildningsinsatser i nämnden för att säkerställa att samtliga förtroendevalda har kunskap om otillåten påverkan. Utbildningsinsatserna bör även tydliggöra och problematisera det ansvar som förtroendevalda själva har att inte utöva otillåten påverkan eller försök till sådan påverkan på medarbetare som arbetar med myndighetsutövning.*

Under 2021 granskade arbetsmarknads- och socialnämnden förtroendevaldas utsatthet för otillåten påverkan i form av hot, trakasserier, våld, skadegörelse och korruption.

Syftet var att kartlägga om arbetsmarknads- och socialnämndens förtroendevalda har utsatts för otillåten påverkan och hur de i så fall hanterat dessa situationer. Granskningen var en del av arbetet med intern kontroll och redovisades i januari 2022 (ASN-2021-11451).

Vid granskningen framkom önskemål från nämnden om mer information och kunskap om trygghets- och säkerhetsfrågor. Nämnden planerar att genomföra en utbildningsinsats efter valet om otillåten påverkan, det vill säga när den nya nämnden är på plats. Utbildningen kommer att hållas av stadskontoret och genomföras under våren 2023.

---

**Rekommendation 6:** *Vidta lämpliga informationsinsatser som säkerställer att medarbetare inom Malmö stad får kännedom om den visselblåsarfunktion som ska inrättas i staden. Tydliggör visselblåsarfunktionens syfte och användningsområde samt på vilket sätt visselblåsarfunktionen kan nyttjas som ett komplement till ordinarie rapporteringsvägar vid eventuella försök till otillåten påverkan från exempelvis närmaste chef, politiker eller annan person i maktställning som finns i Malmö stads organisation.*

Den 1 juli 2022 publicerades en nyhet på intranätet Komin om att Malmö stad har en kanal för visselblåsarärenden. Samtidigt lanserades en webbsida på Komin med information om hur medarbetare anmäler incident, skada, olycka eller missförhållande. På sidan finns bland annat information om visselblåsarfunktionen, frågor och svar samt relevanta länkar.

Ytterligare stadsövergripande informationsinsatser är planerade under slutet på augusti 2022, då kommer ytterligare information på Komin. Det kommer även att finnas material som chefer kan använda på APT för att informera och föra dialog med medarbetarna.

---

**Rekommendation 7:** *Säkerställ att den stadsgemensamma handlingsplanen "Att förebygga och hantera ekonomisk brottslighet och oegentligheter i välfärden" avseende otillåten påverkan är känd i verksamheten samt fortsatt utveckla och intensifiera arbetet med att implementera planen och genomförandet av åtgärder.*

Arbetsmarknads- och socialnämnden deltar i ett kommungemensamt arbete för att ta fram ett metodstöd inom områdena otillåten påverkan och interna oegentligheter.

Arbetet förväntas leda till ökad kunskap och praktiskt stöd kring metoder för att analysera risker på området. Metodstödet kommer till stor del att bestå av underlag för samtal och diskussioner i syfte att öka förståelsen och uppmärksamheten kring vad som kan hända, hur försök till otillåten påverkan kan se ut, mekanismer bakom samt vikten av att rapportera incidenter.

Vidare har arbetsmarknads- och socialnämnden sett över vilket arbete som nämnden behöver bedriva utifrån den kommungemensamma handlingsplanen *Att förebygga och hantera ekonomisk brottslighet och oegentligheter i välfärden* (STK 2019–1285). En styrgrupp för arbetet skapades under våren 2022.

Vidare har en nämndspecifik handlingsplan mot misstänkta brott i välfärden börjat tas fram och kommer att fastställas av förvaltningsledningen under hösten 2022. I den nämndspecifika handlingsplanen kommer otillåten påverkan att ingå.

Nämndens kommande säkerhetssamordnare kommer att utgöra en central del i arbetet med såväl den stadsövergripande som den interna handlingsplanen.

Sedat Arif (S)

---

Förvaltningsdirektör

Britt-Marie Pettersson

---

[Här anger du om det finns reservationer/särskilda yttranden]