



Datum
2023-10-13
Adress
205 80 Malmö
Diarienummer
ASN-2023-18785

Yttrande

Till
Stadsrevisionen

Uppföljande yttrande avseende granskning av otillåten påverkan vid myndighetsutövning SR-2022-15

Arbetsmarknads- och socialnämnden föreslås besluta att lämna följande yttrande:

Sammanfattning

Åtgärderna som beskrivs i yttrandet är en del av nämndens pågående arbete med målet för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön *Trygg och säker arbetsplats* och arbetet för att motverka otillåten påverkan.

Att fortsätta utveckla arbetet mot otillåten påverkan är en mycket angelägen fråga för nämndens verksamheter.

I yttrande beskrivs bland annat förvaltningens övergripande säkerhetsrutin, den förvaltningsspecifika *Handlingsplan mot misstänkta brott i välfärden*, webbutbildningen *Att förebygga och hantera hot och våld samt otillåten påverkan* som 1 500 medarbetare kommer ha genomgått under 2023, APT-material och verksamhetsanpassade övningar för två av förvaltningens avdelningar.

Yttrande

Arbetsmarknads- och socialnämnden anser att en fortsatt utveckling av arbetet mot otillåten påverkan är en mycket angelägen fråga för nämndens verksamheter.

Åtgärderna som beskrivs till rekommendationerna nedan är en del av nämndens pågående arbete med målet för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön *Trygg och säker arbetsplats* vilket är ett av tre långsiktiga inriktningsmål inom ramen för målområdet *En god organisation*.

Bakgrunden till inriktningsmålet är att hot och våld är ett av nämndens huvudsakliga riskområden kopplat till arbetsmiljö.

Rekommendation 1: *Säkerställ att det finns en tydligt kommunicerad definition av vad som menas med otillåten påverkan i verksamheterna samt arbeta fram verksamhetspecifika 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.

Sedan juni 2022 finns en förvaltningsspecifik övergripande säkerhetsrutin avseende otillåten påverkan.

Rutinen definierar otillåten påverkan, ger exempel på påverkansformer och innehåller exempel på olika situationer där otillåten påverkan kan förekomma, bland annat hot via telefon, hot via mejl, brev, sms och röstbrevlåda samt hot via sociala medier och hot på fritiden.

Otillåten påverkan kan bestå av hot och våld men rutinen tydliggör också att en händelse betecknas som otillåten påverkan om den drabbade uppfattar att syftet var att påverka tjänsteutövningen, och att otillåten påverkan inte behöver utgöra ett brott i juridisk mening.

Säkerhetsrutinen utgår från Malmö stads rutiner och riktlinjer vid våld och hot. Då de stadsgemensamma riktlinjerna har setts över under våren 2023 kommer förvaltningen att se över den förvaltnings specifika rutinen. Malmö stads kommungemensamma rutin upphör att gälla i samband med att förvaltningen har tagit fram och beslutat om en rutin på förvaltningsnivå, dock senast den 30 april 2024.

I samband med översynen kommer förvaltningen undersöka ifall något i rutinen upplevs vara ottydligt.

I arbetsmarknads- och socialnämnden första yttrande (28 september 2022, § 299) avseende granskningsrapporten hänvisades till genomförandet av en enkätundersökning som syftade till att granska medarbetares utsatthet för otillåten påverkan samt undersöka konsekvenserna och hanteringen av dessa situationer.

Enkäten var en del av arbetet med internkontrollplan 2022 och genomfördes under mars 2022. Slutrapportering skedde i januari 2023 och utifrån svaren kunde flera utvecklingsområden identifieras, bland annat kompetensutveckling vilket är ett område som förvaltningen har fokuserat på under 2023.

Inom ramen för satsningsområdet *Trygg och säker arbetsplats* kommer 1 500 medarbetare under 2023 att ha tagit del av webbutbildningen *Att förebygga och hantera hot och våld samt otillåten påverkan*.

Prioriteringen av målgruppen är gjord utifrån den statistik som framkommit via rapporterade arbetsskador och tillbud och medarbetarenkäter. Socialsekreterare inom avdelning ekonomiskt bistånd boende och IFO utredning är inkluderade.

Kompetensutvecklingsinsatsen kommer att utvärderas och beslut om att eventuellt erbjuda utbildningen till fler målgrupper kommer att fattas inför 2024.

Utbildningen följs upp av dialog och workshop på arbetsplatsen vid behov. Som stöd i det fortsatta arbetet har förvaltningen tagit fram material riktat till chefer och medarbetare som innehåller förslag till upplägg av hur utbildningen kan användas på arbetsplatsen, förslag till dialogfrågor kopplat till utbildningen och förslag på hur arbetsplatsen kan arbeta vidare med frågor som rör otillåten påverkan.

Utöver materialet kopplat till webbutbildningen finns APT-material med fokus på hot och våld men innefattar även andra former av otillåten påverkan. Materialet kommer ses över i samband med översynen av säkerhetsrutinen.

Förvaltningen har tagit fram verksamhetsanpassade övningar för avdelning för arbetsmarknad och avdelning för ekonomiskt bistånd boende som bygger på de oftast förekommande incidenterna på respektive avdelning. Övningarna består av flertalet olika scenarion där deltagarna har dialog kring hur dessa bäst ska hanteras kopplat till säkerhetsrutinen.

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

Riskbedömningar är en del i det förebyggande arbete i enlighet med säkerhetsrutinen. Det förebyggande arbetet ska planeras och utföras för att minska risken för otillåten påverkan. Vid särskilt riskfyllda moment ska alltid en riskbedömning och handlingsplan genomföras.

I säkerhetsrutinen finns exempel på riskmoment och fastställda instruktioner för dessa samt ett underlag som verksamheterna kan använda sig av för att genomföra riskanalysen.

En säkerhetssamordnare arbetar sedan början av 2023 på förvaltningen och är en del av det dagliga säkerhetsarbetet med exempelvis säkerhetsbedömningar.

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

Arbetsmarknads- och socialnämnden anser att säkerhetsrutinen, webbutbildningen *Att förebygga och hantera hot och våld samt otillåten påverkan* med tillhörande material, exempelvis dialogfrågor, förvaltningens verksamhetsanpassade övningar och APT-material vilka beskrivs i anslutning till *rekommendation ett* har ökat tydligheten kring både innebörden av och hantering av otillåten påverkan.

Förvaltningen har vidare lyft att otillåten påverkan generellt och inte enbart hot och våld ska kunna rapporteras i stadens system för rapportering av arbetsskador och tillbud, Agera, vilket kommer inkluderas i nästa upphandling av nytt avvikelshanteringssystem.

På förvaltningens webbsida på Komin som rör hot och våld finns vidare beskrivet hur medarbetare ska agera göra om man i arbetet blir uthängd, kränkt och/eller hotad i sociala medier och hur medarbetare blir mindre synliga på internet med hjälp av instruktioner från Näthatshjälpen.

På sidan finns exempelvis information om hur man gör sekretessinställningar på sociala medier.

Säkerhetsrutinen innehåller information om hur medarbetare ska agera vid hot via sociala medier och hänvisar även till *Malmö stads Handbok i sociala medier*.

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

Webbutbildningen *Att förebygga och hantera hot och våld samt otillåten påverkan* med tillhörande material, exempelvis dialogfrågor, APT-material och förvaltningens verksamhetsanpassade övningar vilka beskrivs i rekommendation ett innehåller diskussioner om gränssättande och toleransnivåer. Acceptans- och toleransnivåer är naturliga inslag i dialogen och kompetensutveckling kring hur otillåten påverkan kan ta sig uttryck.

Säkerhetsrutinen tar exempelvis hänsyn till att otillåten påverkan kan bestå av hot och våld men att en händelse betecknas som otillåten påverkan om den drabbade uppfattar att syftet var att påverka tjänsteutövningen, och att otillåten påverkan inte behöver utgöra ett brott i juridisk mening.

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.*

Information om otillåten påverkan ingick i den utbildningsinsats som stadskontoret genomförde för förtroendevalda i samband med den nya mandatperioden 2023.

Otillåten påverkan ingick i utbildningstillfället med temat *Bolagskoncern och juridik*.

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.

Sedan mars 2023 finns en förvaltningsspecifik rutin för hantering av visselblåsarärenden.

Rutinen utgår från Malmö stads kommungemensamma riktlinje och rutin för visselblåsarärenden och beskriver hanteringen inom den del av processen som förvaltningen ansvarar för. I rutinen beskrivs bland annat att förvaltningens kontaktpersoner för visselblåsarfunktionen tar ställning till om ärendet omfattas av redan befintliga avvikelshanteringssystem.

Om det exempelvis bedöms som allvarliga missförhållanden eller påtaglig risk för allvarliga missförhållanden utreder, anmäler och åtgärdar förvaltningen missförhållandena enligt lex Sarah och gällande lagstiftning. Visselblåsarfunktionen följer ärendet till dess att det är avslutat.

Webbsidan på Komin om Malmö stads visselblåsarfunktion har uppdaterats med ytterligare information om hanteringen av visselblåsarärenden. Här finns bland annat information om syftet och användningsområdena för visselblåsarfunktionen samt beskrivning av andra sätt att rapportera missförhållanden.

Det finns numera ett informationsmaterial för presentation av visselblåsarfunktionen till medarbetare samt en informationsfilm.

Information om visselblåsarfunktionen ingår i förvaltningens chefsintroduktion som en del av informationen kopplat till chefsuppdraget. Webbsidan på Komin ASF Kompetensutvecklingsinsatser vilken riktar sig till introduktionen av nya medarbetare finns en länk med information om visselblåsarfunktionen.

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.*

I juni 2022 antogs arbetsmarknads- och socialförvaltningens *Handlingsplan mot misstänkta brott i välfärden*, i enlighet med den stadsövergripande handlingsplanen. Planen reviderades senast i juni 2023.

Handlingsplanens innehåll och aktiviteter arbetades fram genom workshoppar tillsammans med berörda verksamheter inom förvaltningen och utifrån nämndens pågående arbete inom området.

I handlingsplanen beskrivs vilka aktiviteter som ska genomföra för att stärka arbetet med att förebygga och motverka välfärdsbrott.

Aktiviteterna är fördelade utifrån fyra teman: förebyggande, samverkan, kunskapsutveckling och kontroll och är en del av en pågående process med att utveckla arbetet mot brott i välfärden.

Inom det *förebyggande arbetet* genomförs exempelvis följande åtgärder:

- Tillgängliggöra sammanhållen information om förvaltningens arbete kring välfärdsbrott
- Förebygga felaktigheter och stärka tilliten till förvaltningen genom en tydlig
- Extern, information om hur förvaltningen arbetar med att förebygga brott i välfärden.
- Säkerställa att korrekta inköp och upphandlingar av varor och tjänster görs.

Avseende *samverkan* genomförs följande aktiviteter:

- Upprätta ett nätverk för avtalsuppföljning för att identifiera leverantörer som behöver utredas vidare.
- Undersöka behovet av en samordnande funktion för förvaltningens arbete med att förebygga välfärdsbrott.
- Utveckla samverkan inom förvaltningen med berörda myndigheter såsom Ekobrottsmyndigheten och Skatteverket.

Avseende *kunskapsutveckling* genomförs exempelvis följande åtgärder:

- Stärka kunskapen om medarbetarnas underrättelseskyldigheter kring felaktiga utbetalningar och felaktig folkbokföring.
- Undersöka möjligheterna för att genomföra en kunskapshöjande insats om hur medarbetarna kan skydda sina personuppgifter på internet till följd av risk för hot och otillbörlig påverkan.

Avseende förvaltningens *kontrollsystem* genomförs exempelvis:

- Säkerställa att berörda avdelningar särskilt beaktar risker för välfärdsbrott inom deras verksamheter inom ramen för arbetet med intern kontroll.
- Genomföra en uppföljning av de ekonomiska kontroller som görs vid handläggning av ekonomiskt bistånd.

Handlingsplanen ska följas upp löpande i dialog med förvaltningens ansvariga styrgrupp. En slutlig, skriftlig, uppföljning ska ske senast i mars 2024.

Ekonomiska konsekvenser

Förekomsten av otillåten påverkan vid myndighetsutövning kan innebära stora ekonomiska konsekvenser för förvaltningen.

Det kan bland annat leda till att ekonomiskt bistånd beviljas och betalas ut på felaktiga grunder eller att verksamheter där det förekommer oegentligheter felaktigt beviljas tillstånd eller bidrag.

Detta kan i sin tur få stora konsekvenser för allmänhetens förtroende för såväl socialtjänsten som för andra av förvaltningens verksamheter.

Konsekvenser utifrån ett barnperspektiv

Barnets bästa ska beaktas i alla utredningar, beslut och insatser.

Otillåten påverkan på beslut som direkt eller indirekt rör barn kan få stora och allvarliga konsekvenser för det enskilda barnet.

Liksom inom förvaltningens arbete i stort är en fortsatt utveckling av arbetet mot otillåten påverkan i ärenden som direkt eller indirekt rör barn angeläget, såväl för det enskilda barnet som för allmänhetens förtroende för socialtjänsten och för nämndens uppdrag.

Konsekvenser utifrån ett jämställdhetsperspektiv

Arbetet mot otillåten påverkan och åtgärderna som beskrivs i ärendet är en del av nämndens arbete med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön och målet att samtliga medarbetare ska känna sig trygga och säkra på sin arbetsplats.

Förekomsten av otillåten påverkan vid myndighetsutövning kan bidra till att ekonomiskt bistånd beviljas och betalas ut på felaktiga grunder vilket påverkar Malmöbon utifrån ett likbehandlingsperspektiv.

Åtgärderna som beskrivs i yttrandet är en del i nämndens pågående arbete för att motverka otillåten påverkan. Att fortsätta utveckla arbetet mot otillåten är en mycket angelägen fråga för förvaltningens verksamheter.

Ordförande

.....
Sedat Arif
.....

Förvaltningschef

.....
Britt-Marie Pettersson
.....

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