

# Myndigheternas arbete mot trakasserier, hot och våld





MISSIV

DATUM  
2018-09-25  
ERT DATUM  
2017-12-18

DIARIENR  
2018/68-5  
ER BETECKNING  
Fi2017/04757/RS  
(delvis)

Regeringen  
Finansdepartementet  
103 33 Stockholm

## Uppdrag att analysera myndigheternas arbete med att förebygga och hantera hot, våld och andra riskfaktorer

Enligt regleringsbrevet för år 2018 ska Statskontoret analysera myndigheternas arbete med att förebygga och hantera hot, våld och andra riskfaktorer som riktas mot deras anställda.

Statskontoret överlämnar härmed sin redovisning av uppdraget genom rapporten *Myndigheternas arbete mot trakasserier, hot och våld* (2018:19).

Generaldirektör Annelie Roswall Ljunggren har beslutat i detta ärende. Utredningschef Marie Uhrwing och utredare Emeli Mårtensson, föredragande, var närvarande vid den slutliga handläggningen.

Annelie Roswall Ljunggren

Emeli Mårtensson



## Innehåll

	<b>Sammanfattning</b>	<b>7</b>
<b>1</b>	<b>Inledning</b>	<b>11</b>
1.1	Regeringens uppdrag till Statskontoret	11
1.2	Vår tolkning av uppdraget	11
1.3	Kort om genomförandet och analysarbetet	12
1.4	Avgränsningar	13
1.5	Begrepp som används i rapporten	14
1.6	Projektgrupp och kvalitetssäkring	15
1.7	Rapportens disposition	15
<b>2</b>	<b>Kunskap om hot och våld i myndigheter</b>	<b>17</b>
2.1	Arbetsmiljölagen och föreskrifter reglerar arbetsgivarens ansvar	17
2.2	Anställda i offentlig förvaltning är mer utsatta än andra sysselsatta	18
2.3	Otillåten påverkan är vanligt i vissa myndigheter	19
<b>3</b>	<b>Risk för trakasserier, hot och våld i många statliga myndigheter</b>	<b>23</b>
3.1	Risk för hot och våld finns hos de flesta myndigheter	23
3.2	Risken skiljer sig mellan olika typer av myndigheter	27
3.3	Det finns ett mörkertal i antalet inträffade incidenter	30
3.4	En av tre myndigheter upplever att det har blivit vanligare med trakasserier, hot och våld	31
<b>4</b>	<b>Myndigheternas förebyggande arbete</b>	<b>33</b>
4.1	Organisering och ansvarsfördelning	34
4.2	Relativt litet erfarenhetsutbyte mellan myndigheterna	37
4.3	De flesta myndigheterna har analyserat riskerna	40
4.4	Myndighetens förhållningssätt till säkerhet spelar roll	44
4.5	Myndigheterna vidtar flera åtgärder för att minska riskerna	46
<b>5</b>	<b>Myndigheternas hantering av hot och våld mot de anställda</b>	<b>51</b>
5.1	Åtgärder för att hantera hot och våld	52
5.2	Incidentrapporteringen är central för att hantera händelser	54
<b>6</b>	<b>Framgångsfaktorer och utmaningar i myndigheternas arbete</b>	<b>59</b>
6.1	Framgångsfaktorer och goda exempel	60
6.2	Myndigheternas utmaningar	63
	<b>Referenser</b>	<b>69</b>

## Bilagor

1	Metod och genomförande	71
2	Statskontorets enkät till myndigheterna	75

# Sammanfattning

Statskontoret har på regeringens uppdrag analyserat myndigheternas arbete med att förebygga och hantera hot, våld och andra riskfaktorer som riktas mot deras anställda. Med andra riskfaktorer avser vi trakasserier som kan vara till exempel subtila hot, okvädningsord eller obehagliga anspelningar. Vi har även identifierat framgångsfaktorer och utmaningar i myndigheternas arbete.

Risken för trakasserier, hot och våld mot myndighetsanställda är stor. Cirka 90 procent av de 165 myndigheter som ingår i vår studie bedömer att det finns en risk för att deras anställda utsätts för trakasserier, hot eller våld i tjänsteutövningen. Medarbetare i myndigheter med många medborgarkontakter är särskilt utsatta men även anställda i delar av lärosätenas och länsstyrelsernas verksamhet. Det är vanligare att myndigheter med fler än 100 årsarbetskrafter bedömer att de anställda kan bli utsatta jämfört med mindre myndigheter.

## Myndigheternas arbete mot trakasserier, hot och våld

Statskontoret har kartlagt hur myndigheterna organiserar arbetet mot trakasserier, hot och våld och vilka åtgärder som vidtas för att förebygga och hantera händelser.

### De flesta myndigheter har analyserat riskerna

Sju av tio myndigheter har enligt vår enkätundersökning analyserat riskerna för trakasserier, hot och våld mot de anställda. Ofta är det bara en del av myndighetens anställda som riskerar att bli utsatta. Trakasserier och hot förmedlas främst via telefon och e-post men förekommer även vid personliga möten på arbetsplatsen och i arbete på fält, exempelvis vid inspektioner. Nästan 70 procent av myndigheterna uppger också att de anställda kan utsättas på internet och i sociala medier.

Vår undersökning visar också att omkring en fjärdedel av myndigheterna har kartlagt sin säkerhetskultur, det vill säga hur organisationskulturen påverkar de anställdas värderingar och förhållningssätt till säkerhet. Kunskap om säkerhetskulturen kan ge myndigheten en bättre förståelse för riskerna och hur myndigheten kan hantera dem.

### Ansvar för att förebygga och hantera är ofta delat men samordnat

Ansvar för att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld delas ofta mellan två eller flera funktioner på myndigheten. Vanligen ligger det övergripande ansvaret på både säkerhets- och personalfunktionen. Det operativa ansvaret ligger däremot ofta på cheferna i kärnverksamheten. När ansvaret är delat samordnar i regel myndigheten arbetet mellan de olika ansvarsområdena. Vår undersökning visar att det varierar mellan myndigheterna hur samordningen fungerar i praktiken. På några myndigheter blir till exempel personal både från säkerhets- och personalfunktionen involverade när en anställd har blivit utsatt.

## Flera typer av förebyggande åtgärder

Myndigheterna använder flera olika typer av förebyggande åtgärder för att minska risken för att de anställda ska utsättas för trakasserier, hot och våld. Den vanligaste insatsen är utbildningar i olika former. Många myndigheter anpassar också den fysiska miljön, exempelvis genom att införa inpasseringssystem eller inrätta särskilda mötesrum med larm och dubbla utrymningsvägar. Drygt 60 procent av myndigheterna har också infört olika rutiner för att minska riskerna.

## Myndigheterna ger stöd till den som blir utsatt

Nästan 90 procent av myndigheterna erbjuder någon form av stöd till den som har blivit utsatt för trakasserier, hot eller våld. Det kan röra sig om olika åtgärder för att skydda medarbetaren eller för att öka tryggheten, men det handlar även om direkt krishantering, till exempel samtalsstöd. Den utsatta medarbetarens chef kan också kontakta angriparen för att påtala att trakasserier eller hot inte är acceptabelt. Ofta anpassar myndigheten åtgärden efter den utsattes behov. Några myndigheter som vi har intervjuat erbjuder stöd dygnet runt. Vid mer allvarliga hot och våldsincidenter kan myndigheten erbjuda åtgärder som personlarm och väktarbevakning. Det händer även att myndigheten roterar personal för att göra medarbetaren mindre utsatt.

Vi har inte haft möjlighet att kartlägga hur medarbetarna själva upplever det stöd som de kan få från sin arbetsgivare. Men andra studier på området visar att de flesta medarbetare som har blivit utsatta är nöjda med arbetsgivarens stödsatser. En tredjedel uppger i studien däremot att de har fått mindre stöd än vad de behövde.

## Myndigheterna samverkar delvis med varandra

Var tredje myndighet uppger att de samarbetar eller ingår i nätverk med andra myndigheter för att utbyta erfarenheter och kunskap om att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld. Myndigheter med liknande verksamhet samverkar i högre grad än övriga myndigheter.

Vi kan också konstatera att myndigheterna delvis använder sig av det stödmaterial som finns om arbete mot trakasserier, hot och våld. Samtidigt efterfrågar över hälften av myndigheterna mer stödmaterial, framför allt material riktat till chefer.

## Framgångsfaktorer och goda exempel i myndigheterna

Statskontoret har identifierat några framgångsfaktorer och goda exempel i myndigheternas arbete med att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld.

## Utbildningar är det viktigaste verktyget

Regelbundna och verksamhetsanpassade utbildningar för medarbetare och chefer är den insats som flest myndigheter nämner som en framgångsfaktor. Utbildningar och träning i bemötande och kommunikation är särskilt värdefulla. Däremot har



knappt 30 procent av myndigheterna utbildat cheferna i frågor om trakasserier, hot och våld.

### En synlig säkerhetsfunktion bidrar till att frågan blir uppmärksammas

Flera av de större myndigheterna anser att det är viktigt att säkerhetsfunktionen är synlig och närvarande i kärnverksamheten. Det finns myndigheter där vissa av säkerhetsavdelningens medarbetare inte har en fast arbetsplats utan i stället cirkulerar mellan huvudkontoret och ett antal lokalkontor. Det bidrar enligt myndigheterna till att frågan om hot och våld får mer uppmärksamhet och till att sänka trösklarna för att anmäla incidenter eller för att kontakta de säkerhetsansvariga.

### Säkerhetshöjande rutiner kan öka medarbetarnas trygghet

Myndigheterna framhåller också vikten av att syna processerna i verksamheten för att identifiera arbetsuppgifter som kan leda till riskfyllda situationer och därefter förändra rutinerna. Rutiner och policyer eliminerar inte risken för trakasserier, hot eller våld, men de underlättar för medarbetaren att hantera svåra ärenden eller situationer. Några myndigheter har till exempel infört rutiner för rotation av ärenden eller sett över hur medarbetare som hanterar känsliga ärenden kan bli mindre exponerade. Vi har också sett exempel på myndigheter som har tagit fram checklistor som medarbetaren kan följa om hen blir trakasserad eller hotad.

### Myndigheternas utmaningar

Statskontoret har identifierat några områden där myndigheterna upplever att det finns utmaningar i arbetet med att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld.

### Myndigheterna har svårt att nå ut med kunskap

Myndigheterna uppger att det är svårt att nå ut med information om riktlinjer och rutiner till alla anställda. Detta är en utmaning som lyfts fram av både större och mindre myndigheter samt av myndigheter med olika typer av verksamhet. Flera myndigheter anser att medarbetarnas kunskap om hur de skyddar sig mot hot och våld ständigt behöver hållas aktuell. Några myndigheter uttrycker att tidsbrist hos medarbetarna leder till att de inte hinner ta till sig information.

### Utsatthet via internet och sociala medier är svårt att hantera

Många myndigheter anser att hot och trakasserier på internet och sociala medier är särskilt svåra att förebygga och hantera. Drygt 40 procent av myndigheterna har tagit fram rekommendationer eller råd för hur de anställda kan skydda sig själva på sociala medier. Men myndigheterna upplever att gränsdragningen mellan rollen som privatperson och tjänstemannarollen är komplex. Vi ser att myndigheterna gör olika tolkningar. I rollen som arbetsgivare kan myndigheterna inte styra över de anställdas privata aktiviteter på internet. Vår undersökning visar att myndigheten kan fylla en viktig funktion genom att diskutera frågor om att använda sociala medier och ge råd om hur de anställda kan skydda sig.

## Mörkertalen för trakasserier är stora

Flera myndigheter i vår studie pekar på att det är svårt att förutse och förebygga olika former av trakasserier, exempelvis självmordshot, subtila hot eller okvädningsord. Svårigheterna beror bland annat på att mörkertalen är stora i många myndigheters incidentrapportering. Detta leder till att det är svårt för myndigheterna att bedöma omfattningen av trakasserier, trots att de enligt Brå är den vanligaste formen för otillåten påverkan mot myndighetsanställda.

## Stort ansvar läggs på cheferna i kärnverksamheten

Vår undersökning visar att den närmaste chefen har ett stort ansvar gentemot medarbetaren i sin roll som personal- och arbetsmiljöansvarig. Chefen ska se till att de anställda har tillräcklig och nödvändig kunskap om risker i verksamheten samt att medarbetaren får det stöd som krävs om hen blir hotad eller trakasserad. Men cheferna ansvarar även för många andra områden vilket kan innebära att frågor om hot och våld riskerar att försvinna i mängden av andra frågor.

## Vissa händelser polisanmäls men få leder till åtal

I våra intervjuer och i enkätsvaren lyfter ett flertal myndigheter fram att få av de incidenter som polisanmäls leder till åtal. Myndigheterna upplever att många polisutredningar läggs ner och att processerna tar lång tid. Det kan enligt myndigheterna minska de anställdas incitament för att polisanmäla trakasserier, hot eller våld.

Vår undersökning visar också att medarbetaren kan känna obehag över att vara målsägande i rättegångsprocessen. Även om myndigheten kan bistå och stödja medarbetaren att polisanmäla måste den enskilde träda fram under rättegången, vilket försvårar för myndigheten att skydda medarbetaren. En del myndigheter framhåller att myndigheten borde stå som målsägande hela vägen, eftersom medarbetaren blir utsatt inom ramen för sin tjänsteutövning och inte som privatperson.

# 1 Inledning

Det drabbar inte bara den enskilde medarbetaren om en myndighetsanställd blir utsatt för trakasserier, hot och våld inom ramen för sin tjänsteutövning. Det påverkar också säkerheten och arbetsmiljön på myndigheten. Hot och våld mot myndighetsanställda kan också underminera viktiga principer som rättssäkerhet och opartiskhet, eftersom det ibland kan syfta till att på ett otillåtet sätt påverka myndighetsutövningen. Hot och våld mot statsanställda är på så vis också ett demokratiproblem. Myndigheterna behöver därför känna till risken för hot och våld mot de anställda, kunna arbeta med förebyggande åtgärder och ha en beredskap för att hantera händelser när de inträffar.

## 1.1 Regeringens uppdrag till Statskontoret

Statskontoret har i regleringsbrevet för 2018 fått i uppdrag *att analysera myndigheternas arbete med att förebygga och hantera hot, våld och andra riskfaktorer riktat mot deras anställda*.<sup>1</sup> Av regleringsbrevet framgår att analysen ska redovisas i förhållande till Statskontorets rapport *För säkerhets skull – Om myndigheters arbete mot hot och våld riktat mot deras anställda*.<sup>2</sup> Vi beskriver hur vi tolkar detta i avsnitt 1.2.

## 1.2 Vår tolkning av uppdraget

Vår rapport tar delvis utgångspunkt i den studie som Statskontoret gjorde år 2012. I samråd med uppdragsgivaren har vi i denna studie gjort en bredare kartläggning av hur myndigheternas styr och organiserar det förebyggande och hanterande arbetet. Vi har också identifierat goda exempel på åtgärder och insatser som myndigheterna bedömer bidrar till ett bra förebyggande arbete, och även identifierat utmaningar som myndigheterna bedömer försvårar arbetet.

Vi har i denna studie vidgat urvalet jämfört med Statskontorets studie från 2012, som beskrev det förebyggande och hanterande arbetet på åtta utvalda myndigheter. I denna nya analys ingår fler myndigheter än i den tidigare studien, till exempel lärosäten och myndigheter med få anställda. Vår ambition är att studien ska ge en övergripande och mer samlad bild av hur myndigheterna arbetar än vad tidigare studier inom området har redovisat. Vi har under utredningsarbetet tagit hänsyn till de observationer och slutsatser som vi redovisade i rapporten 2012.

---

<sup>1</sup> Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Statskontoret.

<sup>2</sup> Statskontoret (2012). *För säkerhets skull – Om myndigheters arbete mot hot och våld riktat mot deras anställda* (Om offentlig sektor 16).

Arbetet har utgått från följande frågor:

- I vilken utsträckning bedömer myndigheterna att det finns en risk för att de anställda utsätts för trakasserier, hot, våld?
- Hur arbetar myndigheterna för att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld?
- Vilka goda exempel och framgångsfaktorer lyfter myndigheterna? Vilka problem och utmaningar upplever myndigheterna finns för att arbeta förebyggande och för att hantera incidenter av trakasserier, hot och våld?

### 1.3 Kort om genomförandet och analysarbetet

Resultaten i denna rapport bygger på en enkätundersökning som skickats till säkerhets- eller personalansvariga vid 204 myndigheter. Urvalet har utgått från Statskontorets myndighetsregister, som består av 342 myndigheter. De knappt 140 myndigheter som inte är med i urvalet är främst domstolar och mindre myndigheter som leds av en nämnd. När det gäller domstolarna har vi låtit Domstolsverket svara för domstolarnas arbete. Enkäten besvarades av sammanlagt 165 myndigheter, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 81 procent. För att ge exempel och komplettera resultaten från enkäten har vi även genomfört intervjuer med företrädare från sex myndigheter.<sup>3</sup> Vi har också intervjuat företrädare för fackförbunden ST, Jusek och Seko. I början av uppdraget genomförde vi intervjuer med Brottsförebyggande rådet och Partrådet för att skaffa oss en överblick över området. En mer detaljerad beskrivning av hur vi genomförde uppdraget finns i bilaga 1.

I analysen av enkätmaterial har vi grupperat myndigheterna för att systematiskt kunna undersöka eventuella skillnader mellan myndigheterna. Följande grupper ingår i analysen:

- Storleksgrupper: stora (>500 årsarbetskrafter), mellanstora (100–500 årsarbetskrafter) och mindre (<100 årsarbetskrafter) myndigheter. Storleksindelningen är baserad på antal årsarbetskrafter år 2017, och är fördelade för att få ungefär jämnstora grupper.<sup>4</sup>
- Myndighetstyper: Eftersom myndigheternas uppgifter kan påverka hur utsatt personalen är har vi valt att lyfta ut och redovisa *större myndigheter med omfattande medborgarkontakter* för sig. I denna grupp inkluderas några av de myndigheter som ingått i tidigare studier.<sup>5</sup> Vi har även valt att i vissa fall redovisa *lärosäten* samt *länsstyrelser* för sig, eftersom detta är större grupper av

---

<sup>3</sup> Kronofogden, Försäkringskassan, Domstolsverket, Länsstyrelsen i Östergötland, Uppsala universitet och Stockholms universitet.

<sup>4</sup> Uppgifter om antal årsarbetskrafter är hämtade ur Statskontorets myndighetsregister.

<sup>5</sup> Brottsförebyggande rådet (2016a), *Otillåten påverkan mot myndighetspersoner - En uppföljning*, rapport 2016:13 samt Statskontoret (2012).

myndigheter med liknande verksamheter. Delar av länsstyrelsernas och lärosätenas verksamhet har också en sådan karaktär att det är en högre risk att de anställda drabbas av trakasserier, hot eller våld.

Vi uttalar oss inte om alla myndigheter när vi beskriver enkätmaterialen, utan bara om de som har lämnat svar i enkäten. Men svarsfrekvensen är relativt hög, vilket innebär att vår kartläggning ger en god överblick över myndigheternas arbete.

## 1.4 Avgränsningar

I vår tolkning av uppdraget har vi gjort några avgränsningar. De motiveras av att vårt uppdrag syftar till att undersöka hur myndigheterna på en övergripande nivå organiserar sig och arbetar mot trakasserier, hot och våld. Vi har därför inte närmare undersökt hur många av medarbetarna som är utsatta eller om medarbetarna är nöjda med myndigheternas arbete. Vi har också avgränsat oss till att undersöka myndigheternas mot trakasserier, hot och våld som utövas av personer eller grupper utanför myndigheterna.

### 1.4.1 Vi har inte kartlagt den faktiska utsattheten

Fokus för denna studie är att kartlägga hur myndigheterna styr och organiserar åtgärder och insatser mot trakasserier, hot och våld som riktas mot de anställda från personer utanför myndigheten. Det innebär att vi inte har analyserat hur många av de myndighetsanställda som blivit utsatta för hot eller våld. Däremot behöver vi få kunskap om myndigheterna bedömer om det finns en risk för hot och våld. På så sätt ger studien ändå viss fingervisning om hur stora riskerna är att personalen på myndigheterna blir utsatta för trakasserier, hot och våld.

För att få en uppfattning om antalet utsatta på myndigheterna redovisar vi i kapitel 2 statistik från Brottsförebyggande rådets undersökning av antalet utsatta i ett urval av myndigheter.<sup>6</sup> Vi redovisar också uppgifter från Arbetsmiljöverket om antalet anmälda arbetsplatsolyckor som beror på hot och våld.

### 1.4.2 Arbete mot internt hot eller våld ingår inte i studien

I dialogen med uppdragsgivaren har vi avgränsat studien till att enbart omfatta det hot och våld som utövas av personer eller grupper som inte arbetar på myndigheten. Trakasserier eller kränkande särbehandling som förekommer mellan medarbetare ingår inte, även om dessa givetvis också kan få stora negativa konsekvenser för arbetsmiljön och för den enskilde medarbetaren. Sådana interna trakasserier eller kränkningar kan kräva andra typer av åtgärder.

---

<sup>6</sup> Brå (2016a).

### 1.4.3 Rapporten beskriver bara översiktligt medarbetarnas syn på myndigheternas arbete

Vårt uppdrag är inriktat på att beskriva myndigheternas åtgärder för att förebygga och hantera hot och våld. Det innebär i första hand att ta reda på hur myndigheterna på strategisk nivå analyserar risker och hur de genomför åtgärder i organisationen. Vi har därmed inte fokuserat på hur medarbetarna uppfattar myndigheternas arbete, åtgärder eller stöd. Men genom de intervjuer vi gjort med fackförbunden ST, Seko och Jusek har vi på ett översiktligt plan belyst även detta perspektiv.

## 1.5 Begrepp som används i rapporten

Vi har förtydligat vissa begrepp och definitioner för att kunna studera hot och våld mot statsanställda. Enligt uppdragsbeskrivningen ska analysen omfatta myndigheternas arbete mot hot, våld och *andra riskfaktorer*. För att kunna ta reda på vad myndigheterna gör för att förebygga och hantera händelser måste vi definiera vilka händelser i mötet mellan myndighetsanställda och en extern klient, kund eller allmänheten som en anställd upplever som riskfyllda eller som skapar otrygghet. Vi har tolkat begreppet *andra riskfaktorer* som sådana händelser som inte i brottslig mening rubriceras som hot eller våld men som ändå uppfattas som obehagliga eller skrämmande. Vi har i denna rapport valt att kalla alla dessa former av påverkan för trakasserier. Fortsättningsvis i rapporten använder vi generellt samlingsbegreppet trakasserier, hot och våld.

Vi har i denna rapport delvis utgått från de definitioner som Brottsförebyggande rådet, Brå, använder. Brå har i flera studier undersökt myndighetsanställdas erfarenheter av hot och våld i arbetet. Brå har i studierna om hot och våld mot olika yrkesgrupper utgått från begreppet otillåten påverkan.<sup>7</sup> Otillåten påverkan innebär att en person utanför myndigheten försöker påverka myndighetspersonen på ett sätt som går utanför de lagenliga rättigheter varje medborgare har att ta tillvara sina intressen, till exempel genom att överklaga eller få sin sak omprövad. Otillåten påverkan kännetecknas av att den som utsätter myndighetspersonen för trakasserier, hot eller våld vill påverka myndighetsutövningen genom att få tjänstemannen att agera annorlunda än planerat. Exempelvis kan det röra sig om att genom självmordshot försöka förmå tjänstemannen att ändra ett beslut. Det kan även vara att hota eller utpressa för att hindra att polisen ingriper.<sup>8</sup>

I otillåten påverkan ingår också handlingar som enligt lagen inte är straffbara. Tidigare studier om hot och våld mot anställda i den offentliga förvaltningen har visat att straffbara handlingar som hot eller våld inte är särskilt vanliga, även om de

---

<sup>7</sup> Se exempelvis Brottsförebyggande rådet (2017). *Att förebygga och hantera påverkansförsök – en handbok*, Brå (2016a) och Brottsförebyggande rådet (2016b), *Otillåten påverkan mot Migrationsverket*, rapport 2016:14.

<sup>8</sup> Brå (2016a).

inträffar, och de som inträffar är i första hand hot. Däremot är incidenter som i lagens mening inte är brottsliga betydligt vanligare. Händelser som räknas in är framförallt olika typer av trakasserier, till exempel obehagliga anspelningar, subtila hot eller okvädningsord. Men det kan även handla om att en tjänsteman hängs ut på sociala medier, att någon lämnar in ogrundade orosanmälningar till socialtjänsten eller att påverkaren väcker ett enskilt åtal mot tjänstemannen. Denna typ av incidenter ingår därför också i vår definition.

Som hot och våld av denna karaktär räknas också otillbörliga erbjudanden, det vill säga att tjänstemannen får erbjudanden för att agera annorlunda eller inte agera alls. Men i denna rapport fokuserar vi inte på korruptionsfrågorna, eftersom Statskontoret redan har behandlat det i rapporterna *Myndigheternas arbete för att förebygga och upptäcka korruption* (2015:23) och *Ett stärkt arbete mot korruption och andra oegentligheter i statsförvaltningen* (2017:111).<sup>9</sup>

Hot eller våld kan även utövas utan att förövaren har ett särskilt mål, eller där hotet inte nödvändigtvis är menat att skada den som utsätts för det. Handlingen är i dessa fall generellt impulsartad och reaktiv.<sup>10</sup> Det är vanligt att denna typ av hot eller våld sker i sammanhang där den som utsätter tjänstemannen är i en svag ställning, till exempel under vård eller är frihetsberövad. Kriminalvården och Statens institutionsstyrelse är exempel på myndigheter där denna typ av känslomässigt baserat hot och våld kan förekomma. En sådan händelse få allvarliga konsekvenser, även om syftet inte uttalat är att påverka myndighetsutövningen. Konsekvenserna gäller inte minst för den enskilde och för arbetsmiljön på myndigheten. Vår studie handlar därför inte bara om hur myndigheterna agerar för att förebygga och hantera otillåten påverkan, utan alla former av trakasserier, hot eller våld oavsett vad angriparen har för syfte.

## 1.6 Projektgrupp och kvalitetssäkring

Rapporten har tagits fram av utredarna Hanna Eriksson Hägg och Emeli Mårtensson (projektledare). En intern referensgrupp har varit knuten till projektet.

Rapporten har kvalitetssäkrats enligt Statskontorets interna rutiner. Brå har gett synpunkter på ett utkast av rapporten. De intervjuade myndigheterna har fått möjlighet att kontrollera fakta i rapportutkastet.

## 1.7 Rapportens disposition

Kapitel 2 i denna rapport innehåller en kort sammanfattning av de regelverk som gäller, statistik och det allmänna kunskapsläget om trakasserier, hot och våld. I

---

<sup>9</sup> Statskontoret (2017) *Ett stärkt arbete mot korruption och andra oegentligheter i statsförvaltningen* (2017:111) och Statskontoret (2015) *Myndigheternas arbete för att förebygga och upptäcka korruption*, (2015:23).

<sup>10</sup> Brå (2016a).

kapitel 3 beskriver vi med utgångspunkt i enkätresultatet hur myndigheterna bedömer risken för trakasserier, hot och våld, samt hur risken varierar mellan olika verksamheter. Därefter beskriver vi i kapitel 4 hur myndigheterna organiserar säkerhetsarbetet och vilka förebyggande åtgärder myndigheterna använder för att motverka trakasserier, hot och våld. Kapitel 5 beskriver hur myndigheterna hanterar händelser när de har inträffat. I kapitel 6 lyfter vi fram utmaningar samt framgångsfaktorer och goda exempel från myndigheternas arbete med trakasserier, hot och våld.

I bilaga 1 finns en fördjupad metodbeskrivning. Frågorna till enkätundersökningen finns i bilaga 2.



## 2 Kunskap om hot och våld i myndigheter

I detta kapitel beskriver vi kortfattat delar av de regelverk som reglerar ansvaret för frågor om trakasserier, hot och våld mot anställda. Därefter beskriver vi övergripande kunskapsläget och problemens omfattning när det gäller myndighetsanställda utifrån den statistik och de studier som redan finns inom området.

### 2.1 Arbetsmiljölagen och föreskrifter reglerar arbetsgivarens ansvar

Arbetsgivaren har huvudansvaret för arbetsmiljön i verksamheten, vilket även omfattar arbetet mot olika hot och våld. Arbetsgivaren ska förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet och i övrigt uppnå en god arbetsmiljö enligt 1 kap. 1§ arbetsmiljölagen (1977:1160). Denna lag konkretiseras genom ett antal föreskrifter från Arbetsmiljöverket (Arbetsmiljöverkets författningssamling: AFS). Några av dessa föreskrifter är relevanta för arbetet med trakasserier, hot och våld.

Arbetsmiljöverket utvecklar och preciserar hur arbetsgivare ska uppfylla sitt ansvar i föreskrifterna om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1). Föreskrifterna är bindande regler och inkluderar även allmänna råd till arbetsgivaren. Den senaste föreskriften som är relevant för hot- och våldsförebyggande arbete är föreskriften Organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4). Föreskriften preciserar arbetsgivarens ansvar för att förebygga ohälsa och olycksfall och främja en god arbetsmiljö. I en särskild föreskrift om åtgärder mot hot och våld (AFS 1993:2) fastställer Arbetsmiljöverket också arbetsgivarens ansvar när det gäller att förebygga risker och följa upp tillbud som rör hot och våld. Föreskriften tar bland annat upp arbetsgivarens ansvar om utformning av arbetsplatser, utbildning, stöd och handledning. Alla dessa föreskrifter syftar till att konkretisera arbetsmiljölagen samt förtydliga och komplettera det systematiska arbetsmiljöarbete som alla arbetsgivare är skyldiga att bedriva.

Arbetsgivaren har ansvar för att regelbundet undersöka arbetsplatsen och bedöma riskerna för otillåten påverkan inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM). Riskbedömningen och handlingsplanen ska vara skriftliga och leda till förslag på åtgärder för att få bort eller minska riskerna för hot och våld mot de anställda (AFS 2001:1). Arbetsgivare med minst tio anställda ska skriftligt dokumentera arbetsmiljöpolicy, rutiner, fördelning av arbetsmiljöuppgifter och uppföljning av arbetsmiljöarbetet.

## 2.2 Anställda i offentlig förvaltning är mer utsatta än andra sysselsatta

Det är inte helt enkelt att mäta hur ofta det förekommer hot och våld mot myndighetsanställda. Det är bland annat att en stor utmaning att få anställda att rapportera in incidenter av trakasserier, hot eller våld. Eftersom mörkertalen är stora är det svårt att bedöma hur många av myndighetsanställda som har blivit utsatta.

Anställda inom näringsgrenen offentlig förvaltning och försvar är mer utsatta för hot och våld än genomsnittet för hela arbetsmarknaden. Det framgår i de studier som Arbetsmiljöverket genomför vartannat år om arbetsmiljön för den sysselsatta befolkningen i åldern 16–64 år.<sup>11</sup> I den senast publicerade studien från 2015 svarade 23 procent av de sysselsatta i näringsgrenen offentlig förvaltning och försvar att de minst en gång blivit utsatta för våld eller hot om våld under de senaste 12 månaderna. Resultatet från undersökningarna 2009, 2011 och 2013 visar liknande resultat. För hela arbetsmarknaden var resultatet 14 procent.

Ett annat sätt att få en uppfattning om hur vanligt det är med hot och våld är att studera antalet arbetsolyckor orsakade av hot och våld och som följts av sjukfrånvaro. Sådana tillbud anmäler arbetsgivaren till Försäkringskassan och sammanställs sedan av Arbetsmiljöverket. I sammanhanget är det viktigt att notera att denna statistik inte är ett mått på hur många som verkligen är utsatta för hot och våld. Det beror på att det endast är en mindre del incidenterna som leder till sjukfrånvaro och därmed rapporteras in till Arbetsmiljöverket. En jämförelse över tid visar på variation mellan åren. Myndigheten med flest anmälningar, Polismyndigheten, visar på sjunkande antal arbetsolyckor (tabell 1). Statistiken visar också att det är relativt ovanligt att hot och våld orsakar så svåra besvär att den anställde behöver vara sjukfrånvarande.

---

<sup>11</sup> Arbetsmiljöverket (2016). *Arbetsmiljön 2015. Arbetsmiljöstatistik Rapport (2016:2)*.

**Tabell 1** Antal anmälda arbetsolyckor med sjukfrånvaro orsakade av hot och våld inom statliga myndigheter under perioden 2013 till 2017

Myndighet	2013	2014	2015	2016	2017
Polismyndigheten (Rikspolisstyrelsen är inkluderad t.o.m. 2016)	77	103	74	72	60
Kriminalvården	10	10	26	24	19
Statens institutionsstyrelse	34	46	49	59	73
Migrationsverket	4	5	1		7
Arbetsförmedlingen	1	1	1	1	5
Försvarsmakten	3	1	2		1
Specialpedagogiska skolmyndigheten	2	1	1	1	1
Universitet och högskolor	1	1	2	1	1
Rättsmedicinalverket		1		3	1
Skatteverket		1			2
Försäkringskassan		1	1		
Trafikverket	1	1			1
Skogsstyrelsen	1				1
Länsstyrelsen i Dalarnas län	2				
Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor		1			
Sveriges Domstolar		1			
Statistiska centralbyrån			1		
Lantmäteriet	1				
Tullverket		1			
Naturvårdsverket	1				
Kronofogdemyndigheten					1
Socialstyrelsen	1				
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap	1				
<b>Totalt</b>	<b>140</b>	<b>175</b>	<b>158</b>	<b>161</b>	<b>173</b>

Kommentar: Uppgifterna i kategorin "universitet och högskolor" är en sammanslagning av anmälda arbetsolyckor från anställda vid Göteborgs universitet, Karolinska institutet, Lunds universitet, Mittuniversitetet och Uppsala universitet.

Källa: Arbetsmiljöverkets statistikdatabas, uttag gjort 2018-05-16.

### 2.3 Otillåten påverkan är vanligt i vissa myndigheter

Det är svårt att mäta hur många myndighetsanställda som har blivit utsatta för hot eller våld (se även avsnitt 2.2). En ytterligare försvårande faktor är att det inte alltid går att definiera vad som räknas som trakasserier, hot eller våld. De flesta händelser faller inte heller under någon brottsrubricering även om de kan uppfattas som obehagliga eller skrämmande för den som blir drabbad. Den anställdes uppfattning eller upplevelse av olika situationer påverkas också av vilken säkerhetskultur som råder vid myndigheten. En likartad händelse kan till exempel upplevas som olämplig i en verksamhet men som acceptabel i en annan.

Brå har genomfört en av de mer omfattande studierna om förekomsten av otillåten påverkan vid statliga myndigheter.<sup>12</sup> Rapporten som publicerades 2016 bygger på en enkät skickad till samtliga<sup>13</sup> anställda vid 13 myndigheter, 2 arbetslöshetskassor och nämndemannakåren. I enkäten fick respondenterna svara på frågan om de under de senaste 18 månaderna blivit utsatta för otillåten påverkan genom trakasserier, hot, våld, skadegörelse eller otillbörliga erbjudanden eller relationer. Svaren från enkäten visar att otillåten påverkan var en relativt vanlig förekomst på flera av myndigheterna. Över 60 procent av de anställda vid Kronofogden uppgav att de blivit utsatta och nästan hälften av de anställda vid Migrationsverket (tabell 2).

**Tabell 2** Antal svarande och andel utsatta för trakasserier, hot, våld, skadegörelse samt otillbörliga erbjudanden eller relationer under de senaste 18 månaderna

Myndighet	Antal svarande	Andel utsatta (procent)
Kronofogden	1 448	61
Migrationsverket	3 051	49
Kriminalvården	5 016	44
Åklagarmyndigheten	1 016	43
Arbetsförmedlingen	7 465	42
Sveriges Domstolar	3 535	37
Polismyndigheten	9 813	36
Försäkringskassan	8 887	31
Skatteverket	1 373	31
Kustbevakningen	239	29
Tullverket	1 272	24
Ekobrottsmyndigheten	431	17

Kommentar: Resultat för övriga organisationer som medverkade i studien: Justitiekanslern: 71 procent (28 svarande), IF Metalls arbetslöshetskassa: 64 procent (97 svarande), ST:s arbetslöshetskassa: 36 procent (25 svarande), nämndemannakåren: 4 procent (1 832 svarande).

Källa. Brå (2016a).

### 2.3.1 Fackförbundens undersökningar om hot och våld i myndigheter

De fackliga organisationer som representerar anställda i myndigheter har också undersökt hur vanligt det är att deras medlemmar utsätts för hot, våld och andra angrepp.

År 2017 undersökte Jusek förekomsten av hot, våld och trakasserier mot medarbetare i rättsväsendet och några andra myndigheter<sup>14</sup>. En tredjedel av med-

<sup>12</sup> Brå (2016a).

<sup>13</sup> Med undantag för Skatteverket och nämndemän där enkätundersökningen skickades till ett urval av medarbetarna.

<sup>14</sup> Inkluderade myndigheter är: Polismyndigheten, Åklagarmyndigheten, Sveriges Domstolar, Kronofogdemyndigheten, Skatteverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Riksdagens ombudsmän och Justitiekanslern.

lemmarna som besvarade undersökningen uppgav att de hade blivit utsatta för trakasserier, hot, våld, skadegörelse, mutförsök eller annan otillbörlig påverkan under de senaste två åren. Studien visar också att de flesta känner sig trygga i sin yrkesutövning, men var femte medlem uppgav att hen känner sig otrygg på grund av risken för hot, våld och trakasserier.<sup>15</sup>

Även Seko har undersökt förekomsten av trakasserier, hot och våld mot sina medlemmar. År 2017 genomförde Seko en undersökning bland sina medlemmar inom Kriminalvården. Hälften av de medlemmar som besvarade enkäten uppgav att de har varit utsatta för hot och våld i jobbet minst en gång under det senaste året. Anställda vid häkten var mer utsatta än de inom transporttjänsten och anstalterna. Totalt uppgav 37 procent att det händer att de känner sig otrygga på jobbet.<sup>16</sup>

ST arbetar med arbetsmiljöfrågor bland annat genom ett arbetsmiljönätverk som täcker cirka 100 000 medlemmar. ST genomför regelbundet olika medlemsundersökningar. Den senaste som inkluderade frågor om hot, våld och trygghet genomfördes 2016. I denna uppgav 13 procent av medlemmarna att de har utsatts för hot och våld på sin arbetsplats och en tredjedel ansåg att de inte har fått tillräckligt med stöd efter att de blivit drabbade.<sup>17</sup>

### 2.3.2 Trakasserier är den vanligaste formen av påverkan

Brå konstaterar i sin studie från 2016 att den vanligaste formen av påverkan var trakasserier. Studien visade även att det framför allt är de myndighetsanställda som har omfattande och ofta ingående kontakter med medborgare som drabbas av trakasserier. Det kan till exempel vara handläggare på Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. På fyra av de myndigheter som Brå har undersökt var självmordshot den vanligaste formen av trakasserier och på lika många myndigheter uppgav de anställda att obehagliga telefonsamtal var vanligast. Obehagliga telefonsamtal var den vanligaste formen av trakasserier även bland medarbetare vid Justitiekanslern och de två arbetslöshetskassorna. Andra former av trakasserier var okvädningsord, skuldbeläggning eller obehagliga anspelningar.<sup>18</sup>

Det är betydligt ovanligare med regelrätta hot eller våldsincidenter. Bland de mest utsatta myndigheterna uppgav omkring 20–30 procent att de har blivit hotade under de senaste 18 månaderna. Ännu färre uppgav att de blivit utsatta för våld. Det är vanligast med våld mot polisanställda, följt av anställda på Kriminalvården och Tullverket.<sup>19</sup>

---

<sup>15</sup> Jusek (2018), *Hot, våld och trakasserier mot medarbetare i rättsväsendet och andra utsatta myndigheter*.

<sup>16</sup> Seko (2017), *Undersökning bland medlemmar inom kriminalvården*.

<sup>17</sup> ST (2016), *Temperaturmätare 2016 – ST:s medlemmar berättar om sin arbetsmiljö 2016*.

<sup>18</sup> Brå (2016a).

<sup>19</sup> Ibid.



## 3 Risk för trakasserier, hot och våld i många statliga myndigheter

I detta kapitel besvarar vi rapportens första fråga om hur myndigheterna bedömer risken för att de anställda kan bli utsatta för trakasserier, hot eller våld. Vi beskriver också i vilken eller vilka delar av myndigheternas verksamhet riskerna finns och vid vilka tillfällen riskerna är som störst.

Statskontoret gör sammanfattningsvis följande iakttagelser:

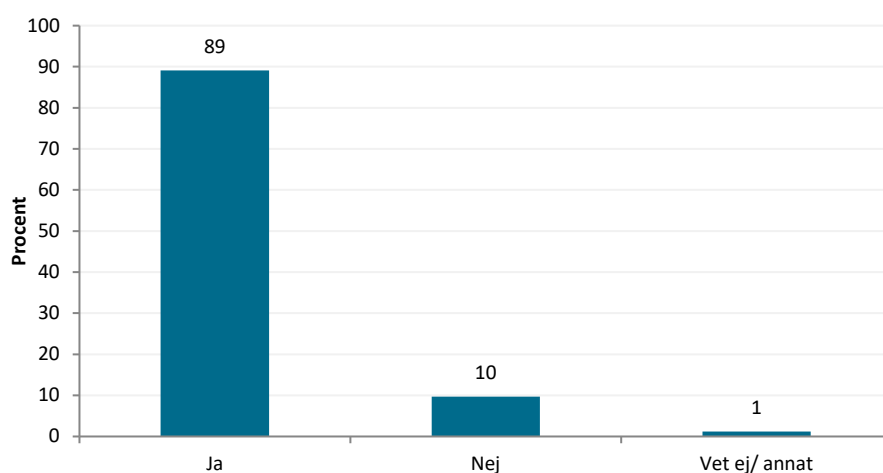
- Nio av tio myndigheter uppger att det finns en risk för att anställda kan utsättas för trakasserier, hot och våld.
- Myndigheterna bedömer att riskerna är högre i större myndigheter med omfattande medborgarkontakter och när myndigheten har arbetsuppgifter som påverkar enskilda medborgares liv. På myndigheter med färre än 100 anställda är risken något lägre.
- Knappt 90 procent av myndigheterna uppger att de anställda utsätts via telefon eller e-post. En majoritet uppger också att trakasserier, hot eller våld förekommer i myndighetens lokaler, på internet eller i sociala medier.
- En av tre myndigheter upplever att trakasserier, hot och våld har blivit vanligare under de senaste fem åren men majoriteten ser ingen förändring.

### 3.1 Risk för hot och våld finns hos de flesta myndigheter

Knappt 90 procent av de 165 myndigheter som har svarat på Statskontorets enkät uppger att det finns en risk för att anställda vid myndigheten kan utsättas för trakasserier, hot eller våld (figur 1). Endast en av tio av myndigheter anser att det inte finns någon risk för att anställda inom myndigheten ska utsättas.

Trots att nära samtliga myndigheter bedömer att det finns en risk för trakasserier, hot och våld är det viktigt att poängtera att både risken och förekomsten av faktiska trakasserier-, hot- och våldshändelser varierar. Det kan dels bero på att myndigheterna bedömer händelser olika. Det kan också bero på att vissa myndigheter bedömer att det finns en risk även om inga eller endast enstaka händelser har inträffat.

**Figur 1** Finns det risk för att anställda vid myndigheten kan utsättas för trakasserier, hot eller våld? Andel i procent.



Kommentar: 165 myndigheter har besvarat frågan i Statskontorets enkät.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

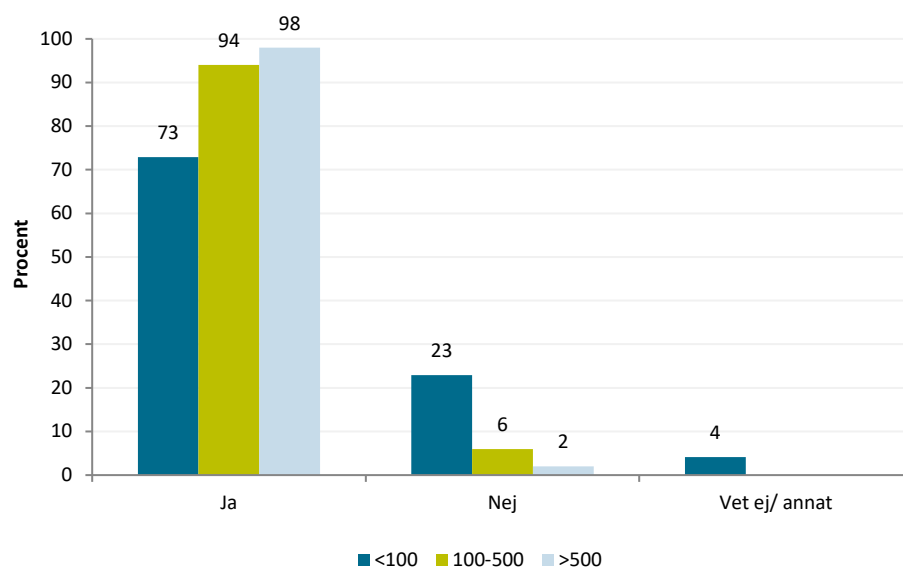
### 3.1.1 Risken bedöms större i större myndigheter

Det är fler stora än små myndigheter som uppger att det finns risk för att deras anställda utsätts för trakasserier, hot och våld (figur 2). Hela 98 procent av myndigheterna med fler än 500 årsarbetskrafter svarade att det finns en risk att anställda utsätts för trakasserier, hot och våld. Drygt 70 procent av myndigheterna med färre än 100 årsarbetskrafter uppger att det finns risk att anställda utsätts. Skillnaden beror troligen till stor del på myndigheternas arbetsuppgifter och kontakt med allmänheten, något som vi beskriver närmare i kommande avsnitt i detta kapitel. Generellt har små myndigheter färre medborgarkontakter och i lägre grad verksamhet som påverkar enskilda personer.

De intervjuade från Kronofogden, Domstolsverket och Försäkringskassan beskriver att det finns regionala skillnader mellan olika delar av landet eller områden. Exempelvis är det vanligare att en handläggare vid Försäkringskassan som arbetar i större städer blir utsatt för trakasserier och hot via e-post och telefon än en handläggare i glesbygd. Myndigheten bedömer att det kan bero på att både medarbetaren och förövaren löper lägre risk att bli igenkänd utanför arbetet i en stor stad.



**Figur 2** Finns det risk för att anställda vid myndigheten kan utsättas för trakasserier, hot och våld i sin tjänsteutövning? Andel i procent fördelat på myndighetsstorlek (årsarbetskrafter).



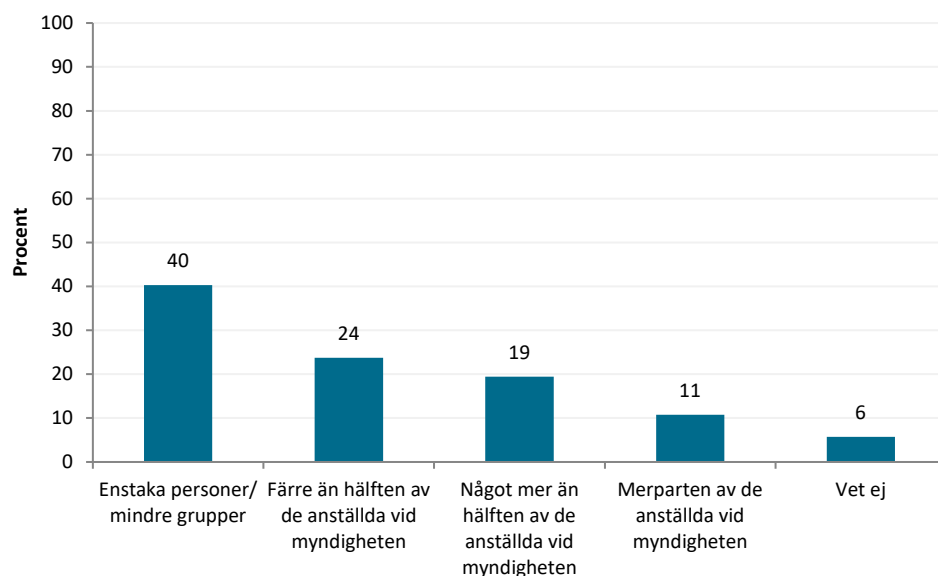
Kommentar: Frågan har besvarats av 48 myndigheter med <100 årsarbetskrafter, 68 myndigheter med 100–500 årsarbetskrafter och 50 myndigheter med >500 årsarbetskrafter.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

### 3.1.2 Oftast delar av myndighetens anställda som blir utsatta

Trots att de flesta myndigheter bedömer att det finns en risk för trakasserier, hot och våld är det sällan merparten av de anställda som drabbas. Vanligast är att endast enstaka personer eller mindre grupper vid en myndighet är utsatta för trakasserier, hot och våld. Det uppger cirka 40 procent av myndigheterna (figur 3). En fjärdedel av myndigheterna uppger att färre än hälften av de anställda vid myndigheten riskerar att utsättas. Endast drygt en av tio myndigheter uppger att merparten av de anställda vid myndigheten riskerar att utsättas för trakasserier, hot och våld. Men det finns också ett antal myndigheter (19 procent) där mer än hälften av de anställda riskerar att utsättas.

**Figur 3** Hur många av de anställda på myndigheten riskerar att utsättas för trakasserier, hot och våld? Andel i procent.



Kommentar: 139 myndigheter har besvarat frågan i Statskontorets enkät.

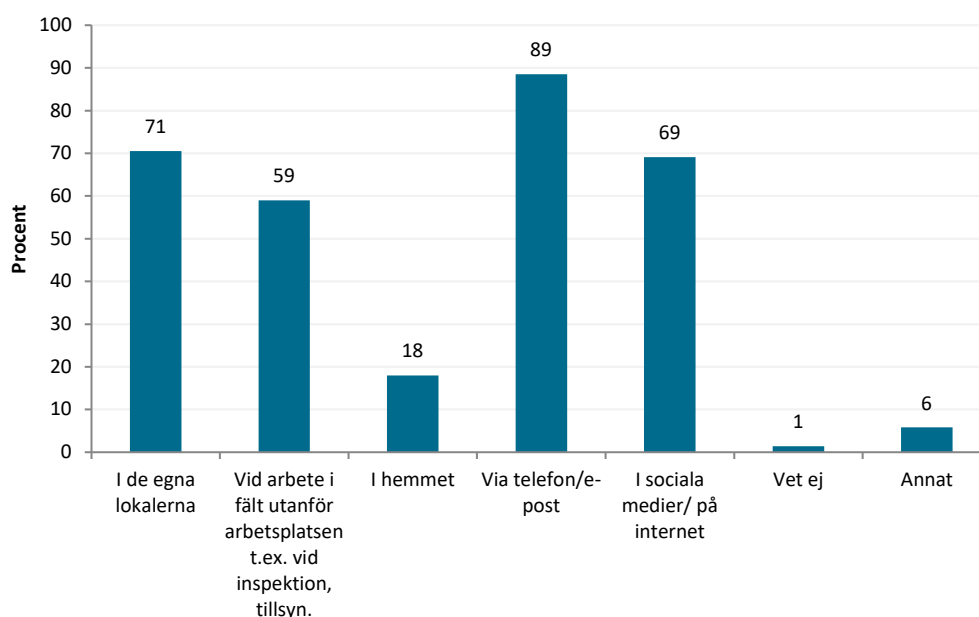
Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

### 3.1.3 Trakasserier och hot sker i myndighetens lokaler, i fält och via telefon och sociala medier.

Enligt myndigheterna som har besvarat vår enkät är det vanligast att de anställda utsätts för trakasserier eller hot via telefon eller e-post. Nästan 9 av 10 myndigheter svarar detta (figur 4). Andra vanliga situationer eller platser där anställda utsätts är på den egna arbetsplatsen och vid arbete i fält, det vill säga under arbete utanför de egna lokalerna. Nästan 70 procent uppger också att de anställda riskerar att utsättas på internet och i sociala medier. Flera av både intervjupersonerna och respondenterna i enkäten beskriver att trakasserier och hot som sprids över internet är särskilt svåra att hantera. I kapitel 6 beskriver vi närmare vilka utmaningar som myndigheterna upplever kring trakasserier och hot på sociala medier.

Det är ovanligt att anställda riskerar att utsättas för trakasserier, hot och våld i hemmet. Men omkring 20 procent av myndigheterna bedömer ändå att denna risk finns och att detta ofta upplevs som extra obehagligt av den som utsätts.

**Figur 4** I vilka situationer/på vilka platser kan risken för att de anställda utsätts för trakasserier, hot eller våld uppstå? Andel i procent.



Kommentar: Flera svarsalternativ var möjliga. Sammanlagt har 139 myndigheter har besvarat frågan i Statskontorets enkät.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

### 3.2 Risken skiljer sig mellan olika typer av myndigheter

Tidigare studier av Brå visar att myndighetsanställda oftast blir utsatta för trakasserier snarare än hot och våld.<sup>20</sup> Studierna visar också att utsattheten beror på vilken typ av arbetsuppgifter som myndigheten utför, hur mycket kontakt de anställda har med allmänheten samt var i beslutskedjan som myndigheten kommer in.

Tjänstemän som har omfattande kontakter med externa kunder och klienter är mer utsatta. Riskerna ökar även då tjänstemannen har ingående kontakter med samma externa kund eller klient. Brås studier visar även att utsattheten är hög i yrkesroller som fattar beslut som påverkar den enskildes ekonomi mycket eller innehåller arbetsuppgifter som påverkar kundens eller klientens liv i hög utsträckning.<sup>21</sup>

Tjänstemän vid myndigheter som har ingripande verksamhet och uniformerade yrkesgrupper utsätts oftare för trakasserier, hot och våld än tjänstemän vid andra myndigheter. Dessa yrkesgrupper utsätts även för fysiskt våld i större utsträckning

<sup>20</sup> Brå (2016a), Brå (2015), Brå (2005), Brå(2009b), *Motverka otillåten påverkan - En handbok för myndigheter om att förebygga trakasserier, hot, våld och korruption* samt Brå (2009a), *Polisens möte med organiserad brottslighet – En undersökning om otillåten påverkan*, rapport 2009:7.

<sup>21</sup> Brå (2016a) och Brå (2005).

än andra tjänstemän. Yrkesgrupper med övervägande administrativa uppgifter där kontakter med klienter sker framför allt via telefon har en mycket större tonvikt på trakasserier och ibland hot medan våld och skadegörelse är mer ovanligt.<sup>22</sup>

I vår enkät fick myndigheterna därför en fråga om i vilka delar av myndighetens verksamhet det finns en risk för att de anställda kan utsättas för trakasserier, hot och våld. Myndigheterna fick även uppskatta hur stor denna risk är.

Enkäten visar att myndigheterna bedömer att de mest riskfyllda verksamheterna är de som är kopplade till tillsyn och kontroll, verkställande av beslut mot enskild person samt tillståndsgivning. Men det finns även andra verksamhetstyper där myndigheterna anger att det är mycket stor risk att tjänstemän utsätts. Detta gäller exempelvis betygsättning och examination, forskning och kunskapsproduktion samt dömande verksamheter.

### 3.2.1 Risker vid myndigheter med omfattande medborgarkontakter

I vår undersökning inkluderar vi 15 myndigheter i gruppen *myndigheter med omfattande medborgarkontakter*, varav flera även tidigare har ingått i Brås studier om otillåten påverkan. Dessa 15 myndigheter är Arbetsförmedlingen, Centrala studie-stödsnämnden, Domstolsverket, Försäkringskassan, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Polismyndigheten, Skatteverket, Statens institutionsstyrelse, Transportstyrelsen, Tullverket och Åklagarmyndigheten. Gemensamt för dessa myndigheter är att det är stora myndigheter med omfattande medborgarkontakter av olika slag.

Våra enkätresultat bekräftar bilden av att dessa myndigheter ofta bedömer att det finns risk för att tjänstemän utsätts för trakasserier, hot och våld framför allt i verksamheter som rör verkställande av beslut mot enskild, tillsyn och kontroll, utbetalningar, brotts- och personutredning, tillståndsgivning samt dömande verksamhet.

### 3.2.2 Ytterligare risker vid lärosätena

Riskerna för trakasserier, hot och våld på lärosätena liknar på många sätt andra myndigheter. Anställda vid lärosätena har likt andra myndighetsanställda långvariga kontakter med samma personer. Kontakter sker dessutom till hög grad genom fysiska möten vid till exempel föreläsningar, laborationer och fältstudier. Ibland behöver lärosätenas anställda dessutom ge besked om beslut som kan ha stor negativ inverkan för den enskilde studenten. Det kan till exempel röra sig om examinationer, utredning av misstänkt fusk och avstängning av studenter.

Det finns även skillnader mellan lärosätena och andra myndigheter. Relationen mellan undervisande tjänstemän och studenter skiljer sig en hel del från den mellan exempelvis en handläggare vid Försäkringskassan eller en anställd vid Kriminal-

---

<sup>22</sup> Brå (2016a).

vården och deras kunder eller klienter. Inom lärosätena finns dessutom fler verksamheter än utbildning och forskning. Flera lärosäten har till exempel museer och samtliga lärosäten har stora ytor som är öppna för allmänheten.

Totalt har 26 av 31 lärosäten svarat på Statskontorets enkät.<sup>23</sup> Det motsvarar 84 procent av lärosätena vilket gör att svaren bör återspegla situationen på lärosätena väl.

Vår enkät visar att 21 av de 26 lärosäten som har besvarat enkäten anser att det finns risk för att forskare utsätts för trakasserier, hot och våld. Som vi beskriver ovan gäller det i första hand undervisnings- och forskningsverksamheten där flera lärosäten bedömer att risken är stor eller mycket stor. Andra verksamheter inom universitetet där det finns risker för att anställda utsätts är till exempel examens-tillfällen då det hänt att tentavakter har blivit hotade. Även lärosätenas disciplin-nämnd kan utsättas för hot i ärenden om avstängning av studenter.

De som har svarat på enkäten lyfter även fram risken för trakasserier, hot och våld i besöks- och utställningsverksamheter, till exempel på de museer som finns vid flera universitet samt universitetsbibliotek. Lärosätena beskriver också att hotfulla situationer kan uppstå vid disputationer och examinationer då resultatet är negativt för studenten. Studievägledare och studierektorer som har mycket kontakt med studenter kan ofta ha högre utsatthet liksom bibliotekspersonal samt anställda i receptioner eller andra öppna miljöer.

Forskarna vid lärosätena är på många sätt särskilt utsatta, eftersom det ingår i arbetet att synas offentligt och att uppfylla den så kallade tredje uppgiften<sup>24</sup>. Den tredje uppgiften innebär att universitetet ska samverka med det omgivande samhället genom att på olika sätt föra ut pågående forskning. Det finns många exempel på hur forskare har utsatts för olika former av trakasserier som en direkt följd av att de har deltagit i det offentliga samtalet.<sup>25</sup> I våra intervjuer med ett av lärosätena nämns att särskilt forskare inom områden som många anser är kontroversiella är

---

<sup>23</sup> Svar saknas från Högskolan Dalarna, Karolinska institutet, Luleå tekniska universitet, Stockholms konstnärliga högskola och Umeå universitet.

<sup>24</sup> Högskolelagen (1992:1434)

<sup>25</sup> Stockholms universitet (2017), *Tema: Hot och hat mot forskare*, Universitetsnytt nr 3, s. 18–23, (hämtad 2018-08-28),

[https://issuu.com/stockholmsuniversitet/docs/universitetsnytt\\_nr\\_3\\_2017](https://issuu.com/stockholmsuniversitet/docs/universitetsnytt_nr_3_2017) samt

*Universitetslärares* (2017), *Forskare tvingas leva med hot och hat*, krönika av Per-Olof Eliasson, 21 september, 2017, (hämtad 2018-08-28),

<https://universitetslararen.se/2017/09/21/forskare-tvingas-leva-med-hot-och-hat/>.

mer utsatta för trakasserier och hot. Det finns vissa likheter i utsatthet mellan forskare och politiker när det gäller att synas och att finnas tillgängliga.<sup>26</sup>

### 3.2.3 Delar av länsstyrelsernas verksamhet är utsatt

Totalt 18 av 21 länsstyrelser har svarat på vår enkät. Länsstyrelserna har en bred verksamhet där det varierar mellan olika yrkesgrupper och arbetsuppgifter hur utsatta medarbetarna är för trakasserier, hot och våld.<sup>27</sup>

Samtliga länsstyrelser som har besvarat vår enkät anser att det finns risk att anställda som arbetar med tillsyn och kontroll utsätts för trakasserier, hot och våld. Merparten bedömer dessutom att riskerna är stora eller mycket stora. De bedömer också att riskerna är stora för uppgifter som handlar om verkställande av beslut mot enskild person, tillståndsgivning och utbetalningar.

Länsveterinären och djurskyddsinspektörerna är särskilt utsatta. Det förekommer även ökad risk i andra situationer, till exempel när naturreservat ska inrättas eller EU-bidrag ska betalas ut till jordbruk.

## 3.3 Det finns ett mörkertal i antalet inträffade incidenter

Statskontorets rapport från 2012 visar att inte alla händelser av trakasserier, hot eller våld rapporteras.<sup>28</sup> Men både några av de intervjuade myndigheterna och Brå anser ändå att viljan att anmäla har ökat över tid. De intervjuade myndigheterna bedömer att frågan om trakasserier, hot och våld i tjänsteutövningen prioriteras högre i dag och att insatserna för att medvetandegöra de anställda om riskerna har blivit bättre.

Trots detta kan vi konstatera att det sannolikt finns ett mörkertal mellan antalet inträffade incidenter och antalet anmälda händelser. Som exempel rapporterades cirka 400 incidenter till Kronofogden under 2016 och 2017.<sup>29</sup> Men i Brås studie om otillåten påverkan uppger nästan 900 av de anställda att de under de senaste 18 månaderna har utsatts för någon form av otillåten påverkan.<sup>30</sup> Men det är också svårt att ställa uppgifterna mot varandra, bland annat för att Kronofogden och Brå kan ha definierat hot och våld på olika sätt. Skillnaderna i upplevda händelserna respektive de rapporterade händelserna indikerar ändå att det finns en utmaning för myndigheterna att förmå de anställda att rapportera incidenter.

---

<sup>26</sup> Brå (2017b), *Politikernas trygghetsundersökning 2017, Förtroendevaldas utsatthet och oro för trakasserier, hot och våld 2016*, (2017:9)

<sup>27</sup> Statskontoret (2012).

<sup>28</sup> Ibid.

<sup>29</sup> Uppgift från Kronofogden i samband med intervju 2018-05-25.

<sup>30</sup> Brå (2016a).

Brås studie om otillåten påverkan mot myndighetsanställda bekräftar att långt från alla incidenter blir kända för myndigheterna.<sup>31</sup> Vid några myndigheter uppger endast 25–30 procent av de anställda att de har rapporterat in de trakasserier, hot eller våld som de har utsatts för (tabell 3). Tre fjärdedelar av alla händelser kommer därmed aldrig till arbetsgivarens kännedom. Det är främst myndigheter vars verksamhet utgår från arbete i fält som har lägre andel anmälningar än andra myndigheter. Brås studie visar också att konkreta händelser som direkta hot och våld rapporteras i högre grad än trakasserier. Det kan bero på att trakasserier är mer subtila och att det ofta är svårare att förklara vad som är obehagligt. I vissa myndigheter är trakasserier till och med så vanliga att de anställda inte anser sig ha tid att rapportera in den typen av incidenter.

**Tabell 3** Medarbetare som uppger att de rapporterat en händelse de blivit utsatta för. Andel i procent.

Myndighet	Trakasserier	Hot	Våld
Kustbevakningen	25	30	29
Tullverket	30	42	48
Polismyndigheten	30	39	59
Försäkringskassan	45	57	70
Kronofogden	49	61	71
Kriminalvården	57	71	80

Källa: Brå (2016). Otillåten påverkan mot myndighetspersoner.

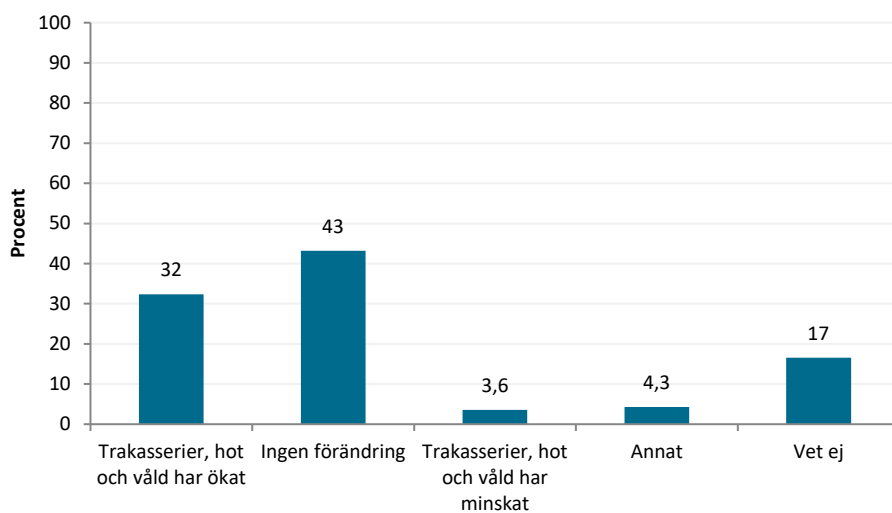
### 3.4 En av tre myndigheter upplever att det har blivit vanligare med trakasserier, hot och våld

De myndigheter som i vår enkät uppger att det finns en risk för att anställda vid myndigheten kan utsättas för trakasserier, hot och våld fick även svara på frågan om de upplever att utsattheten har förändrats över tid. De flesta myndigheterna uppger att de inte sett någon förändring, men var tredje myndighet bedömer att utsattheten har ökat under de senaste fem åren (figur 5). Knappt fyra procent av myndigheterna svarade att de upplever att trakasserier, hot och våld mot de anställda har minskat.

Flera av de intervjuade från myndigheter och fackförbunden nämner att de upplever att samhällsklimatet i stort har hårdnat vilket de tror kan bidra till att trakasserier hot och våld mot myndighetsanställda ökar. Några nämner också att sociala medier och möjligheten att vara anonym på internet kan bidra till att fler personer trakasserar eller hotar tjänstemän.

<sup>31</sup> Ibid.

**Figur 5**      **Upplever ni att trakasserier, hot och våld mot de anställda ökat respektive minskat under de senaste fem åren? Andel i procent.**



Kommentar: Sammanlagt har 139 myndigheter har besvarat frågan i Statskontorets enkät.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.



## 4 Myndigheternas förebyggande arbete

I detta kapitel fokuserar vi på rapportens andra fråga om hur myndigheterna arbetar för att förebygga hot och våld riktat mot deras anställda. Först redovisar vi hur myndigheternas interna organisering och ansvarsfördelning för det förebyggande arbetet är uppbyggt. Vi redogör också för hur myndigheterna samverkar både inom myndigheten och externt. Därefter beskriver vi hur myndigheterna arbetar för att analysera och kartlägga riskerna för hot och våld i verksamheten. Slutligen beskriver vi några konkreta åtgärder i det förebyggande arbetet.

Statskontoret gör sammanfattningsvis följande iakttagelser:

- Vid merparten av de medelstora eller större myndigheterna delar flera funktioner på ansvaret för frågor som rör trakasserier, hot och våld. Det leder till att det är viktigt att samordna arbetet. Nästan 90 procent av myndigheterna med delat ansvar uppger också att de samverkar i någon form.
- Många men inte alla myndigheter har analyserat riskerna inom myndigheten. Det är stora skillnader i hur omfattande riskanalyserna är och det är ovanligt att myndigheterna har inkluderat ett jämställdhetsperspektiv i riskanalyserarbetet.
- Endast en fjärdedel av myndigheterna har kartlagt säkerhetskulturen vid myndigheten, det vill säga medarbetarnas och chefernas värderingar och attityder till säkerhet. Både Arbetsmiljöverket och Brå har tidigare konstaterat att god kunskap om säkerhetskulturen inom en organisation har betydelse för myndighetens säkerhetsarbete.
- Myndigheterna använder sig av flera olika förebyggande åtgärder för att minska riskerna för att de anställda ska utsättas för trakasserier, hot och våld. Åtgärderna gäller framför allt fysiska anpassningar, rutiner och riktlinjer för verksamheten samt utbildningar för de anställda. Utbildningarna kan både vara mer allmänt hållna eller mer specifika och riktade till de mest utsatta personalgrupperna.
- I dagsläget utnyttjar myndigheterna inte de kunskapsunderlag som finns fullt ut och bara var tredje myndighet ingår i nätverk eller samarbetar med andra myndigheter när det gäller trakasserier, hot och våld.

## 4.1 Organisering och ansvarsfördelning

Det förebyggande arbetet mot hot och våld spänner över flera ansvarsområden. Därför är det viktigt att myndigheten har en tydlig intern ansvarsfördelning och organisering. År 2012 konstaterade Statskontoret att ansvaret för säkerhetsarbete ofta var delat mellan säkerhetsfunktionen och personalavdelningen. Det är då viktigt att de två funktionerna arbetar samordnat och effektivt tillsammans eftersom båda aspekterna behövs om hot och våld ska kunna förebyggas och hanteras.

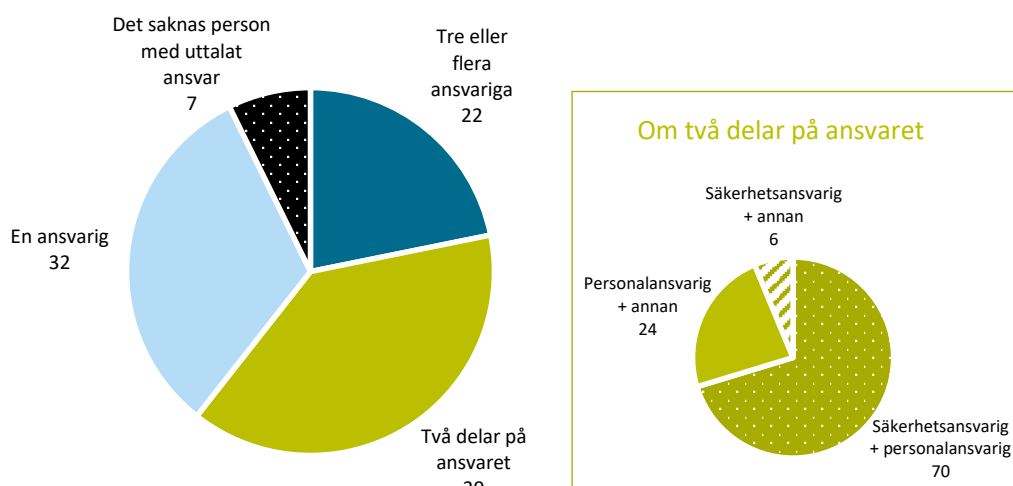
Därför ställde vi en rad frågor i enkäten i denna undersökning om hur myndigheterna har fördelat ansvaret samt hur de olika funktionerna samarbetar. Vi har även undersökt om och hur myndigheterna samarbetar med andra myndigheter i frågor om trakasserier, hot och våld.

### 4.1.1 Ofta delas ansvaret mellan flera funktioner

Ansvaret för det strategiska arbetet att förebygga eller hantera trakasserier, hot och våld kan ligga antingen på en eller flera funktioner hos myndigheterna. Vem eller vilka som har ansvaret beror på myndighetens storlek, hur myndigheten är organiserad, storleken på riskerna samt hur utsatta medarbetarna faktiskt är. Vid drygt 60 procent av myndigheterna i vår undersökning delar två eller flera funktioner på ansvaret. Vid två av tio myndigheter är ansvaret delat mellan tre eller flera funktioner. Vilka funktioner som delar ansvaret varierar.

Det vanligaste är att två funktioner delar på ansvaret (39 procent). Det är nästan lika vanligt att endast en funktion har ansvaret (32 procent). Vid 70 procent av myndigheterna med tudelat ansvar är det en säkerhetsfunktion som delar ansvaret med personalfunktionen (figur 6).

**Figur 6** Hur många funktioner är ansvariga för att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld vid myndigheten? Andel i procent.



Kommentar: Det stora cirkeldiagrammet visar fördelningen av hur många personer vid myndigheterna som är ansvariga för att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld. Det lilla cirkeldiagrammet visar fördelningen mellan olika funktioner vid de myndigheter där två personer delar på ansvaret (den gröna delen i det stora diagrammet).

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

Om ansvaret ligger på endast en funktion är detta ofta den som är personalansvarig eller ”någon annan person” vid myndigheten. Det är framför allt mindre myndigheter som anger att någon annan eller endast den som är personalansvarig är ansvarig för myndighetens säkerhetsarbete. ”Någon annan” kan exempelvis vara verksamhetsjuristen, en administrativ chef eller myndighetschefen. Fem procent av myndigheterna har svarat att ansvaret enbart ligger på den som är säkerhetsansvarig. Sju procent av myndigheterna har svarat att det inte finns någon person som har ett uttalat ansvar för detta arbete. Även i detta fall rör det sig främst om små myndigheter.

Utifrån våra intervjuer kan vi konstatera att säkerhets- och personalfunktionerna oftast har mer av en samordnande och strategisk roll medan det dagliga ansvaret för att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld är ligger hos cheferna i kärnverksamheten. Medarbetarens närmaste chef har en viktig roll för att minska riskerna, bland annat genom att säkerställa att medarbetaren har rätt kunskaper och får rätt stöd vid en incident. Chefernas förutsättningar för att känna till och arbeta med förebyggande åtgärder varierar. Både intervjusvar och enkätens resultat visar att chefer i kärnverksamheten i vissa fall har svårt att prioritera och få tillräckligt med tid för frågor om arbetsmiljö ur ett säkerhetsperspektiv. Vi beskriver detta närmare i kapitel 6.

#### 4.1.2 Delat ansvar kräver intern samordning

Både Statskontoret och Brå har tidigare påpekat vikten av att arbetet mot hot och våld organiseras gemensamt mellan de olika ansvariga funktionerna.<sup>32</sup> Säkerhetsfrågorna och arbetsmiljöfrågorna behöver alltså integreras. Det är därför viktigt att det finns en god kommunikation mellan cheferna i kärnverksamheten och den eller de som har ett strategiskt ansvar för att förebygga hot och våld, företrädesvis säkerhets- och personalansvariga.

Vissa myndigheter har en särskild säkerhetsfunktion. Denna funktion har då ofta ansvar för den fysiska säkerheten. För personalavdelningen är det vanligare att hot- och våldsproblematiken är en del av det bredare arbetsmiljöansvaret. Personalavdelningen har också ofta ett större ansvar när det gäller krishantering efter att en hot- eller våldsincident har inträffat, men hos vissa myndigheter är flera funktioner involverade efter en incident. Detta gäller till exempel Kronofogden, där ofta minst fyra personer blir involverade efter en incident: medarbetaren som har blivit utsatt, medarbetarens närmaste chef, personal från HR-avdelningen samt en av myndighetens säkerhetsrådgivare.

I vår rapport från 2012 konstaterade vi att det interna samarbetet fungerade väl, men vi pekade även på att det kan finnas interna kulturskillnader, särskilt mellan säkerhetsfunktionen och personalfunktionen. Kulturskillnaderna kunde innebära att funktionernas fokus i det förebyggande arbetet fick olika mycket tyngdpunkt, antingen mer arbetsmiljörelaterat eller mer fokus på fysisk säkerhet. Men vi uppfattar att det inte finns sådana tydliga krockar i dag. Nästan 90 procent av myndigheterna som har två eller fler ansvariga för arbetet uppger i enkäten att funktionerna är samordnade eller att de samarbetar i frågan.

Utifrån fritextsvaren i enkäten och de intervjuer som vi har genomfört framgår det att samordningen kan se ut på många olika sätt. Det går inte att generellt beskriva hur samordningen fungerar i praktiken utifrån de underlag som vi har. Men vid många myndigheter verkar en stor del av ansvaret för arbetet med hot och våld ligga på cheferna i kärnverksamheten medan säkerhets- och personalfunktioner har en stödjande roll. Säkerhetsfunktionen ansvarar ofta för förebyggande fysiska åtgärder medan personalfunktionen ofta ansvarar för att ta fram rutiner och interna riktlinjer som berör personalens agerande och arbetsmiljö.

Flera myndigheter beskriver att de olika funktionerna samarbetar om de behöver det, exempelvis när en incident har inträffat eller då myndigheten ska förändra den fysiska arbetsmiljön eller sina rutiner. Vid flera myndigheter är det även vanligt att myndighetens ledningsgrupp diskuterar och samordningar säkerhetsfrågor. Några av de större och mer exponerade myndigheterna har en mer strukturerad samord-

---

<sup>32</sup> Statskontoret (2012) och Brå (2016a).

ning. De kan till exempel ha en särskild säkerhetsgrupp eller kommitté som sammanträder regelbundet.

## 4.2 Relativt litet erfarenhetsutbyte mellan myndigheterna

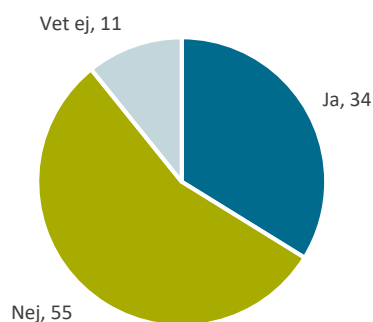
Ett värdefullt sätt för myndigheterna att utveckla sitt säkerhetsarbete kan vara att initiera samarbete eller nätverk för utbyte av kunskap och erfarenhet. Det finns också en mängd underlag i form av råd och stöd som myndigheterna kan använda i arbetet. Vi har frågat myndigheterna i vilken grad de utbyter erfarenheter och hämtar in andras kunskap om trakasserier, hot och våld.

### 4.2.1 Var tredje myndighet samarbetar eller ingår i nätverk

Utifrån våra enkätsvar kan vi konstatera att omkring var tredje myndighet samarbetar eller ingår i ett nätverk som utbyter erfarenheter i frågan (figur 7). Fler än hälften av myndigheterna uppger att de inte ingår i några nätverk eller samarbetar med andra i frågor om att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld.

En del av de nätverk som myndigheterna beskriver har ett mer generellt syfte än enbart frågor om arbete mot trakasserier, hot och våld, exempelvis informations-säkerhet eller myndighetssamverkan. Det finns även exempel på sektorspecifika nätverk, till exempel inom rättsväsendet.

**Figur 7**      **Samarbetar eller ingår myndigheten i nätverk om frågor kopplat till förebyggande och hanterande arbete mot trakasserier, hot och våld? Andel i procent.**



Kommentar: Sammanlagt 139 myndigheter har besvarat frågan i Statskontorets enkät.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

### **Samarbete och nätverk är vanligare när myndigheter liknar varandra**

Myndigheter med liknande verksamheter samarbetar i högre grad än genomsnittet, exempelvis lärosäten respektive länsstyrelser. Mer än sex av tio lärosäten har svarat att de ingår i samarbete eller nätverk där de utbyter erfarenheter i frågor om hot och våld mot de anställda. I våra intervjuer med två av lärosätena framkommer att lärosätena har ett nätverk inom vilket säkerhetsfunktionerna träffas en gång per år för en gemensam säkerhetskonferens. De ingår även i mindre nätverk med närliggande

lärosäten. Inom dessa nätverk brukar lärosätena utbyta erfarenheter kring olika säkerhetsfrågor.

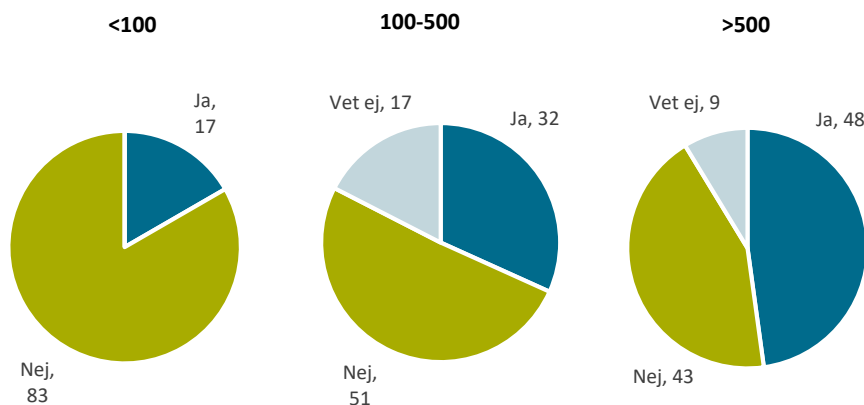
Även länsstyrelserna samverkar i något större grad än genomsnittet. Cirka fyra av tio länsstyrelser har svarat att de ingår i nätverk eller samarbetar på något sätt kring frågor om trakasserier, hot och våld. Lika många har svarat att de inte deltar i några nätverk. Men vår intervju med Länsstyrelsen i Östergötland visar ändå att det finns etablerade nätverk där samtliga länsstyrelser är representerade. Nätverket diskuterar frågor om informationssäkerhet, säkerhetsskydd och signalskydd. Än så länge har nätverket inte specifikt lyft frågan om hot och våld mot anställda, enligt den som vi har intervjuat kommer det troligtvis att diskuteras i framtiden.

Omkring hälften av de 15 myndigheterna som har omfattande medborgarkontakter uppger att de samarbetar eller ingår i någon form av nätverk.

### Stora myndigheter samarbetar mer än mindre myndigheter

Mer än hälften av myndigheterna som besvarade vår enkät uppger att de inte ingår i några nätverk eller samarbetar med andra myndigheter i frågan (se även avsnittet ovan). Det är framför allt myndigheter med få anställda som ingår i denna grupp, (figur 8). I dagsläget finns andra möjligheter till erfarenhetsutbyte, bland annat via Partsrådet. Partsrådet arrangerar bland annat seminarier där myndigheterna kan byta erfarenheter och få inspiration till sitt eget arbete.

**Figur 8** Samarbetar eller ingår myndigheten i nätverk om frågor kopplat till förebyggande och hanterande arbete mot trakasserier, hot och våld? Andel i procent fördelat efter myndighetens storlek (årsarbetskrafter).



Kommentar: Frågan har besvarats av 48 myndigheter med <100 årsarbetskrafter, 68 myndigheter med 100–500 årsarbetskrafter och 50 myndigheter med >500 årsarbetskrafter.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

#### 4.2.2 Arbetsmiljöverket, Brå och Partsrådet tillhandahåller stödmaterial

Arbetsmiljöverket ska inom ramen för sitt uppdrag tillhandahålla information om arbetsmiljöfrågor och där ingår trakasserier, hot och våld i arbetet.<sup>33</sup> Arbetsmiljöverkets webbplats har information om arbetsgivarens ansvar för att förebygga och hantera hot- och våldssituationer och tips och råd för att systematiskt kartlägga och bedöma riskerna för att medarbetarna blir utsatta.

Det finns även ett flertalet skrifter och handböcker riktade till både organisationer och anställda om hur risken att utsättas kan minskas. En aktuell publikation är Brås handbok *Att förebygga och hantera påverkansförsök* från 2017.<sup>34</sup> Handboken är en uppdaterad version av en skrift som publicerades 2009. Skriften riktar sig till högre ledningsfunktioner på myndigheten, som personalavdelningen, säkerhetsfunktionen och cheferna i kärnverksamheten men även till medarbetare som riskerar att drabbas av hot och våld genom otillåten påverkan. I handboken presenterar Brå konkreta insatser och åtgärder på strategisk och operativ nivå som myndigheterna kan använda för att motverka och hantera olika former av påverkansförsök, bland annat trakasserier, hot och våld.

Partsrådet är en ideell förening med representanter från Arbetsgivarverket och fackliga organisationer<sup>35</sup>. Partsrådet stödjer lokala parter i gemensamma frågor som exempelvis lönebildning, samverkan och arbetsmiljö. Inom arbetsmiljöområdet har Partsrådet utvecklat en webbplats med information, råd och stöd för att bedöma risker, förebygga hot och våld och hantera händelser. Där finns även konkreta verktyg som mallar och checklistor samt länkar till publikationer och skrifter.<sup>36</sup>

#### **Tillgänglig information och stödmaterial används delvis**

Vi har frågat myndigheterna om de tar del av tillgängligt stödmaterial och information i sitt arbete mot trakasserier, hot och våld (figur 9). Resultatet från enkäten ger en något delad bild. Majoriteten av myndigheterna uppger att de har tagit del av Arbetsmiljöverkets stödmaterial och information. Ungefär 40 procent har använt information från Partsrådets webbplats. Men knappt var fjärde myndighet har tagit del av Brås handbok från 2017 som är en av de nyare publikationerna inom området. Enligt uppgifter från Brå har handboken tryckts i drygt 2 800 exemplar och laddats ned knappt 2 000 gånger från Brås webbplats.<sup>37</sup> Våra intervjuer visar också att en av de större och mer utsatta myndigheterna ännu inte hade tagit del av hand-

---

<sup>33</sup> Förordning (2007:913) med instruktion för Arbetsmiljöverket.

<sup>34</sup> Brå (2017a).

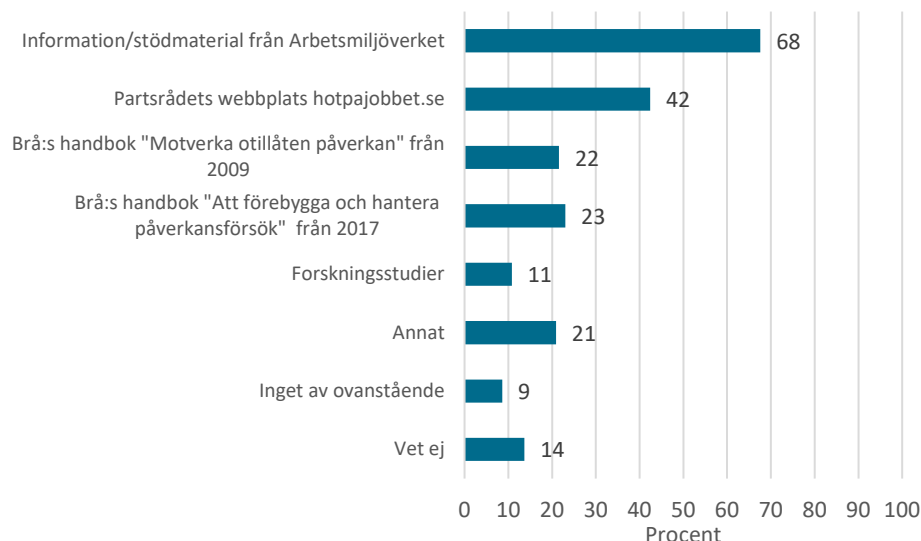
<sup>35</sup> Medlemmarna från den fackliga sidan är företrädare från Offentliganställdas Förhandlingsråd och de områden som representerar statstjänstemän, poliser och officerare (S, P och O) samt Saco-S och Seko.

<sup>36</sup> Partsrådet. Webbplatsen "Hot på jobbet", <http://hotpajobbet.se/>.

<sup>37</sup> Underlag från Brå (e-post 2018-04-17).

boken. Det kan tyda på att Brås handbok ännu inte har fått fullt genomslag bland de funktioner på myndigheterna som har svarat på vår enkät.

**Figur 9** Har myndigheten använt följande underlag för att hämta information och kunskap om förebyggande och hanterande åtgärder mot trakasserier, hot och våld? Andel i procent.



Kommentar: Flera svarsalternativ har varit möjliga och därför överstiger den sammanlagda andelen 100 procent. Totalt har 139 myndigheter besvarat frågan.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

### Myndigheterna bedömer att de behöver mer stöd

Även om flera myndigheter inte har tagit del av det stödmaterial som finns tillgängligt uttrycker en majoritet att de behöver mer externt stödmaterial. Sammanlagt 65 procent av de svarande efterfrågar material särskilt riktat till chefer. Nästan lika många, 63 procent, uppger att de behöver material riktat till de anställda. Drygt 40 procent anser att de behöver stödmaterial till myndighetsledningen och 37 procent önskar särskilda utbildningsinsatser. Endast 20 procent säger att de inte behöver mer externt stöd för att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld mot de anställda.

### 4.3 De flesta myndigheterna har analyserat riskerna

Arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter reglerar arbetsgivarens ansvar för att säkerställa att medarbetarna har en trygg och säker arbetsmiljö.<sup>38</sup> Föreskrifterna omfattar bland annat arbetsgivarens ansvar att bedriva ett systematiskt arbetsmiljöarbete, det vill säga att kartlägga, bedöma, åtgärda och följa upp

<sup>38</sup> AML, AFS (1993:2), AFS (2001:1).

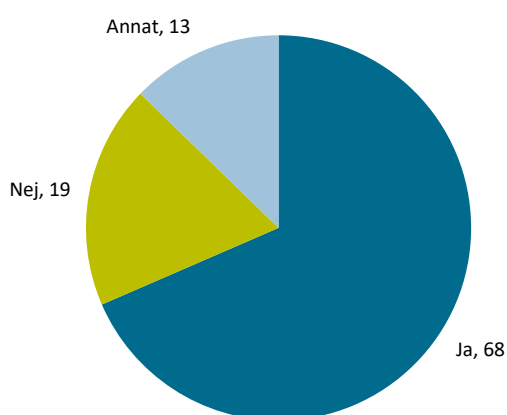


eventuella brister i arbetsmiljön. Arbetsgivaren ska därmed också förebygga risken för att medarbetare utsätts för trakasserier, hot och våld så långt det är möjligt.

Inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbete som alla arbetsgivare är skyldiga att driva ska arbetsgivaren i ett första steg kartlägga riskerna i verksamheten. Det kan exempelvis göras i form av skyddsronder, medarbetarundersökningar eller arbetsplatsträffar. I ett andra steg ska myndigheten bedöma hur allvarliga de identifierade riskerna är och föreslå lämpliga åtgärder. Åtgärderna bör löpande följas upp och utvärderas.<sup>39</sup>

Knappt 70 procent av myndigheterna uppger att de har analyserat och dokumenterat riskerna för trakasserier, hot och våld i sin verksamhet (figur 10). Knappt var femte myndighet har inte analyserat riskerna. Det innebär att ett antal myndigheter inte har gjort någon riskanalys, trots att de har bedömt att det finns risk för trakasserier, hot och våld i verksamheten.

**Figur 10** Har myndigheten analyserat och dokumenterat risken för att anställda kan utsättas för trakasserier, hot och våld? Andel i procent.



Kommentar: Sammanlagt har 165 myndigheter har besvarat frågan i Statskontorets enkät.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

Omkring 60 procent av de 113 myndigheter som har analyserat riskerna har genomfört analysen under det senaste året. Resterande myndigheter uppger att riskanalysen togs fram längre tillbaka i tiden eller att de inte vet när den gjordes.

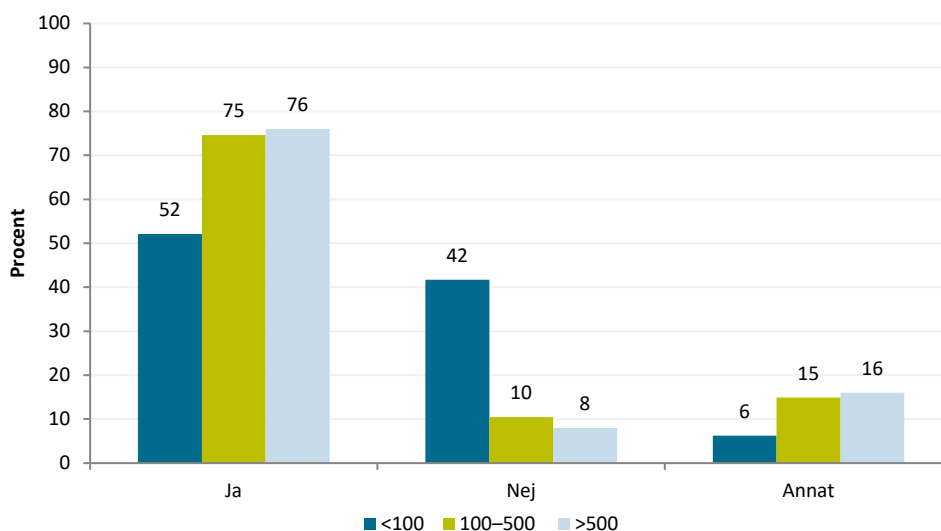
---

<sup>39</sup> Arbetsmiljöverket (2018). *Så förbättras verksamhetens arbetsmiljö – en vägledning till föreskrifterna AFS 2001:1*.

### 4.3.1 Riskanalysarbetet varierar beroende på myndighetens verksamhet

Större myndigheter uppger i högre grad att de har analyserat och dokumenterat risken för trakasserier, hot och våld (figur 11). Cirka 75 procent av de medelstora och större myndigheterna har analyserat och dokumenterat riskerna medan bara hälften av de små myndigheterna har gjort en riskanalys. De myndigheter som svarar ”annat” anger till exempel att delar av verksamheten har riskanalyserats, att bedömningen av riskerna inte har gjorts systematiskt eller att myndigheterna har påbörjat men inte slutfört analysen.

**Figur 11** Har myndigheten analyserat och dokumenterat risken för att anställda kan utsättas för trakasserier, hot och våld? Andel i procent efter myndighetens storlek (årsarbetskrafter).



Kommentar: Frågan har besvarats av 48 myndigheter med <100 årsarbetskrafter, 68 myndigheter med 100–500 årsarbetskrafter och 50 myndigheter med >500 årsarbetskrafter.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

### 4.3.2 Drygt hälften av lärosätena och samtliga länsstyrelser har analyserat riskerna

Drygt hälften av lärosätena svarar att de har analyserat och dokumenterat risken för att anställda kan utsättas för trakasserier, hot och våld. Ytterligare 31 procent svarar ”annat” medan endast 4 lärosäten (15 procent av gruppen) svarar att de inte har analyserat och dokumenterat riskerna. De som svarar ”annat” uppger bland annat att riskerna har analyserats för delar av lärosätets verksamhet.

Samtliga av de 18 länsstyrelser som besvarat enkäten uppger att de har analyserat och dokumenterat risken för att de anställda kan utsättas för trakasserier, hot och våld.

### 4.3.3 Riskerna analyseras ibland även lokalt

Alla de 15 större myndigheterna med omfattande medborgarkontakter uppger att de har analyserat och dokumenterat risken för att de anställda kan utsättas för trakasserier, hot och våld. Vissa av dessa myndigheter har också gjort flera riskanalyser.

Arbetsförmedlingen genomför till exempel riskanalyser både på central nivå och lokalt för de enskilda kontoren. Vid Kronofogden finns flera olika former av riskanalyser både på central nivå och inför varje enskild förrättning, så kallad förrättningsanalys. Vid förrättningsanalysen gör medarbetaren själv en enklare hot- och riskanalys som värderar potentiella risker i det enskilda ärendet och om det ärendet kräver särskilda åtgärder, till exempel handräckning från polis. Därutöver gör säkerhetsorganisationen myndighetsövergripande riskanalyser. Dessa analyser kan initieras från ett enskilt kontor eller från centralt håll om någon del av det förebyggande arbetet behöver utredas. På Kronofogden har säkerhetsfunktionen exempelvis gjort särskilda riskanalyser av den fysiska säkerheten i myndighetens receptionsytor och risker i samband med att arbeta i de områden som Polismyndigheten har identifierat som särskilt utsatta.

### 4.3.4 Knappt 15 procent av myndigheterna använder ett jämställdhetsperspektiv i sina riskanalyser

Statskontoret konstaterade 2012 att myndigheterna sällan inkluderar jämställdhet som ett perspektiv i riskanalyserarbetet.<sup>40</sup> Men statistik från Arbetsmiljöverket visar att män inom offentlig förvaltning och försvar i högre grad är utsatta för hot och våld jämfört med kvinnor.<sup>41</sup> I Brås rapport om otillåten påverkan mot myndighetspersoner var frågan om utsatthet bredare och inkluderade även trakasserier, skadegörelse och otillbörliga erbjudanden. Resultatet från den studien och Brås studie om yrkesrelaterad utsatthet visade inga skillnader i total utsatthet. Det enda undantaget är hot och våld, där även Brås studier visade att män var mer utsatta än kvinnor.<sup>42</sup>

De flesta myndigheter som har besvarat vår enkät har inte analyserat trakasserier, hot eller våld ur ett jämställdhetsperspektiv. Drygt två tredjedelar (65 procent) av myndigheterna uppger att de inte inkluderar ett jämställdhetsperspektiv i riskanalysen. Endast 14 procent av myndigheterna svarar ”ja” på denna fråga i enkäten (figur 12).

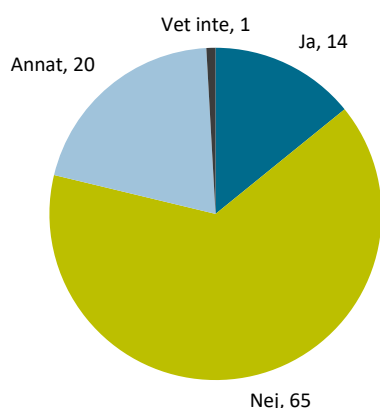
---

<sup>40</sup> Statskontoret (2012).

<sup>41</sup> Arbetsmiljöverket (2016).

<sup>42</sup> Brå (2016a) och Brå (2018), *Yrkesrelaterad utsatthet för brott*, Kortanalys 3/2018.

**Figur 12** Har myndigheten analyserat och bedömt risken för trakasserier, hot och våld ur ett jämställdhetsperspektiv? Andel i procent.



Kommentar: Sammanlagt har 139 myndigheter har besvarat frågan i Statskontorets enkät.

Källa: Statskontoret enkät till myndigheterna.

Det är däremot oklart hur jämställdhetsperspektivet har integrerats i praktiken vid de myndigheter som svarar ”ja” på frågan. I fritextsvaren till frågan utvecklar endast några få myndigheter sitt svar. Dessa svar tyder på att det i flera fall rör sig om ett mer generellt jämställdhetsarbete inom ramen för arbetsmiljöarbetet. En myndighet nämner däremot under intervjun att kvinnliga medarbetare kan utsättas för sexuella anspelningar eller andra subtila hot i kontakter med kunder på ett annat sätt än manliga medarbetare. Men detta är inte något som myndigheten har analyserat mer systematiskt.

#### 4.4 Myndighetens förhållningssätt till säkerhet spelar roll

Riskanalysen är ett viktigt verktyg för myndighetens möjlighet att styra, organisera och resurssätta förebyggande åtgärder. Men hur organisationen förstår och hanterar risken för hot och våld beror också på chefernas och medarbetarnas värderingar och attityd till säkerhet och säkerhetsarbete. Dessa värderingar och attityder formar ett gemensamt förhållningssätt som brukar kallas säkerhetskultur<sup>43</sup> eller säkerhetsklimat<sup>44</sup>. En god säkerhetskultur kännetecknas enligt Arbetsmiljöverket bland annat av följande komponenter:

- Medarbetare och chefer behöver vara engagerade och känna ansvar för säkerheten.

---

<sup>43</sup> *Säkerhetskultur*: Gemensamma sätt att tänka och agera när det gäller risk och säkerhet. Kulturen är mer stabil än klimatet.

<sup>44</sup> *Säkerhetsklimat*: Gemensamma sätt att tänka och agera när det gäller risk och säkerhet. Klimatet är mer föränderligt än kulturen. Det kan variera mellan arbetsgrupper och över tid.

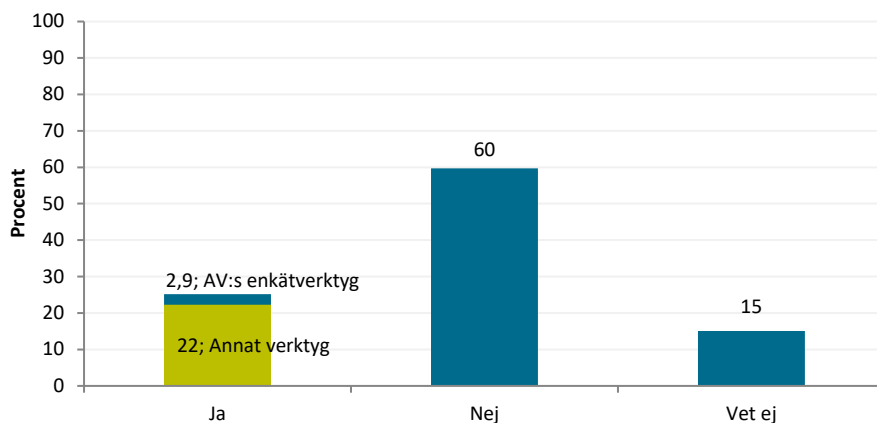
- Det krävs öppenhet inför att trakasserier, hot och våld kan inträffa och att sådana händelser alltid ska rapporteras.
- Organisationen behöver följa upp och analysera orsaker samt åtgärda eventuella brister i säkerhet- och arbetsmiljöarbetet.<sup>45</sup>

För att en myndighet ska ha ett fullt fungerande säkerhetsarbete är det därför viktigt att det finns en gemensam förståelse för hur risker bedöms och värderas.

#### 4.4.1 En av fyra myndigheter har kartlagt säkerhetskulturen

Vi har frågat myndigheterna om de har kartlagt sin säkerhetskultur samt vilka verktyg de i så fall har använt. Endast en fjärdedel av de myndigheter som har besvarat Statskontorets enkät uppger att de har kartlagt myndighetens säkerhetskultur eller säkerhetsklimat. För kartläggningen hade bara 3 procent (4 myndigheter) använt sig av Arbetsmiljöverkets enkätverktyg för att bedöma säkerhetskultur medan övriga 22 procent hade använt andra verktyg (figur 13).<sup>46</sup>

**Figur 13** Har myndigheten gjort en kartläggning av säkerhetskulturen eller säkerhetsklimatet? Och har i så fall Arbetsmiljöverkets (AV) enkätverktyg använts? Andel i procent.



Kommentar: Sammanlagt har 139 myndigheter har besvarat frågan i Statskontorets enkät.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

<sup>45</sup> Arbetsmiljöverket (2010). *Bra samspel och samverkan skapar säkerhet – Kunskaps-sammanställning*, rapport 2010:1 och Brå (2017a).

<sup>46</sup> Arbetsmiljöverkets enkätverktyg om säkerhetskultur, mer information om verktyget finns på arbetsmiljöverkets webbplats, <https://www.av.se/arbetsmiljoarbete-och-inspektioner/arbete-med-arbetsmiljon/sakerhetskultur---ett-samspel-mellan-manniskor-och-riskstyrning/> (hämtad 2018-08-29).

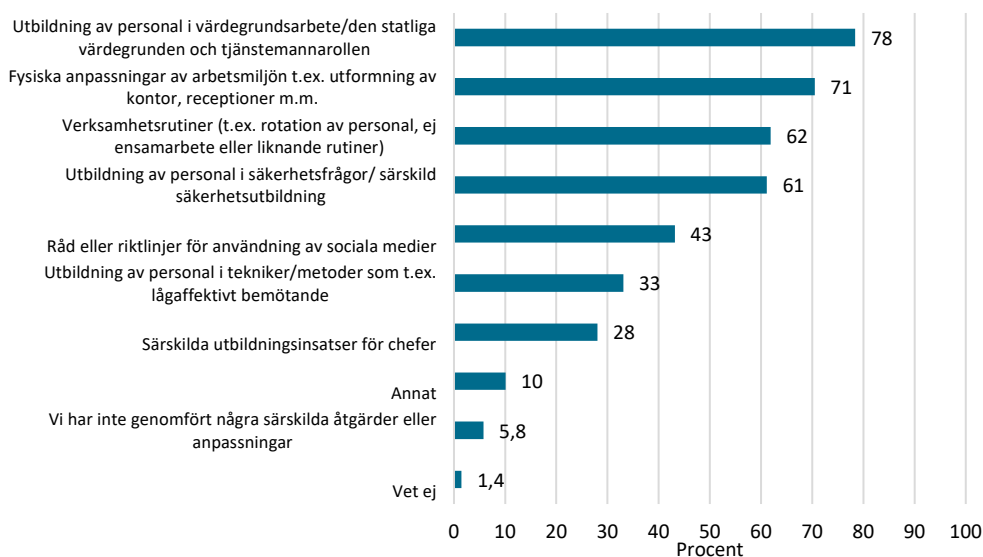
## 4.5 Myndigheterna vidtar flera åtgärder för att minska riskerna

Vi har kartlagt vilka förebyggande åtgärder myndigheterna i nuläget använder sig av med hjälp av vår enkät.

### 4.5.1 Myndigheterna utbildar medarbetarna och anpassar arbetsmiljön

De flesta myndigheter har vidtagit någon eller några former av konkreta åtgärder eller insatser för att förebygga risken för trakasserier, hot och våld (figur 14). Den åtgärd som flest myndigheter nämner handlar om utbildning i värdegrundsarbete eller frågor kopplat till statstjänstemannarollen. Det uppger nästan 80 procent av myndigheterna. Enligt Brå kan en god förståelse för de statliga värdegrundsprinciperna göra medarbetaren tryggare i sin roll att agera sakligt och opartiskt även i trängda situationer.<sup>47</sup> Det är vanligare att medelstora och stora myndigheter (>100 årsarbetskrafter) har utbildat de anställda i värdegrundsarbete jämfört med mindre myndigheter.

**Figur 14** Vilka åtgärder eller anpassningar har myndigheten genomfört eller infört för att förebygga trakasserier, hot och våld mot de anställda? Andel i procent.



Kommentar: Flera svarsalternativ har varit möjliga varför andelarna överstiger 100 procent. Sammanlagt har 139 myndigheter har besvarat frågan i Statskontorets enkät.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

Vår kartläggning visar också att många myndigheter har genomfört säkerhetsutbildningar som fokuserar på trakasserier, hot och våld eller utbildning i metoder för

<sup>47</sup> Brå (2017a)

att bemöta personer som trakasserar eller agerar hotfullt. Även dessa utbildningar är vanligare på de större myndigheterna än på de mindre.

Det varierar hur stor del av de anställda på myndigheterna som genomgår utbildning inom området. Vid vissa myndigheter utbildas endast de mest utsatta personalgrupperna och i vissa fall får samtliga anställda en kortare säkerhetsutbildning och de utsatta tjänstemännen ytterligare utbildningar. Medarbetare som myndigheten bedömer är särskilt utsatta utbildas ofta i tekniker som lågaffektivt bemötande och i att hålla svåra samtal.

De som vi har intervjuat beskriver några exempel på utbildningar. Domstolsverket erbjuder ett utbildningsprogram där några delar fokuserar på säkerhet. Bland annat ger myndigheten anpassade säkerhetsutbildningar för ordningsvakter och administrativ personal. En av utbildningarna är särskilt riktad till domstolens ledning. På Kronofogden genomgår samtliga nyanställda den obligatoriska webbutbildningen ”Trygg på jobbet”. Cheferna genomgår dessutom en utbildning som särskilt fokuserar på säkerhet utifrån ett ledarskapsperspektiv.

Länsstyrelsen i Östergötland ordnar årligen en halvdagsutbildning om hot och våld som är riktad till all personal. Då får medarbetarna information om hur incidentrapporteringen fungerar, hur de ska agera om hotfulla situationer uppstår och hur de själva kan minimera riskerna. Chefer inom länsstyrelsen får en mer generell chefsutbildning som rör många områden. Enhetscheferna har ansvar för att utbilda personalen om trakasserier, hot och våld för deras specifika verksamhet. Vid behov kan medarbetarna också få utbildning i till exempel lågaffektivt bemötande. Personalen i receptionen har även genomgått en särskild utbildning i hur de kan hantera hotfulla personer, eftersom de ofta är de första som träffar på personer som kommer till länsstyrelsen och därmed är extra utsatta.

#### 4.5.2 Många myndigheter har höjt säkerheten i den fysiska arbetsmiljön

Sju av tio myndigheter har anpassat den fysiska arbetsmiljön. Det handlar till exempel om att höja säkerheten i receptionsytorna genom att ordna med låsta dörrar, överfallslarm och kameror. Länsstyrelsen i Östergötland, Uppsala universitet och Stockholms universitet uppger i intervjuerna att de har infört säkerhetsfunktioner i några mötesrum, exempelvis extra utgångar och överfallslarm. Dessa mötesrum är tänkta att användas när en anställd på förhand vet att kunden eller klienten kan bli hotfull. Ibland finns det även en väktare i anslutning till mötet. Detsamma gäller utsatta myndigheter som exempelvis Försäkringskassan och Kronofogdemyndigheten. De har också exempelvis säkerhetsanpassade receptioner och särskilt anpassade mötesrum.

Flera domstolar har även infört säkerhetskontroll vid inpassering. Enligt Domstolsverket har 23 av landets omkring 80 domstolar infört fast säkerhets-

kontroll. Myndigheten bedömer att den fasta säkerhetskontrollen kommer att införas på fler domstolar.<sup>48</sup>

#### 4.5.3 Lärosätenas öppna ytor ställer krav på fysisk säkerhet

En grupp myndigheter som ställer särskilda krav på den fysiska säkerheten är lärosätena. I jämförelse med andra myndigheter har de många och stora ytor som är öppna för både studenter och allmänheten. Biblioteken och andra ytor med studieplatser är i regel öppna och institutionerna där forskare och lärare har sina arbetsplatser kan sakna hinder för inpassering.

De flesta av lärosätena har vidtagit åtgärder för att öka säkerheten. Nära 90 procent av lärosätena har anpassat den fysiska arbetsmiljön för att minska risken för hot och våld. I flera fall har lärosäten exempelvis installerat inpasseringssystem till korridorer med tjänsterum.

I intervjun med ett av lärosätena beskriver den säkerhetsansvarige att det ibland kan vara svårt att motivera institutionerna att skärpa säkerheten i de anställdas lokaler. Universitetslärarna vill vara tillgängliga för studenterna, men det ökar samtidigt risken för att personer som vill hota eller trakassera kommer för nära, enligt den säkerhetsansvarige. Ett lärosäte uppger i enkäten att det är svårt att balansera kraven på säkerhet med att lärosätena ska sträva efter öppenhet. Båda lärosätena som vi har intervjuat påtalar att säkerhetsperspektivet har fått större vikt på senare år. Det märks exempelvis i samband med om- eller nybyggnationer där kraven på säkerhetsanpassningar har blivit högre.

#### 4.5.4 Rutiner och checklistor kan minska risken

Ett sätt att minska risken för att hotfulla situationer uppstår eller att externa personer trakasserar myndighetsanställda är att upprätta rutiner som stödjer medarbetarna i hur de ska agera både förebyggande och när något inträffar. Vår enkät visar att 62 procent av myndigheterna har utarbetat någon form av rutin för den egna verksamheten. Ett par myndigheter uppger exempelvis att de har förändrat handläggningsrutinerna. Det kan handla om rutiner för vem som undertecknar beslut eller andra åtgärder för att minska exponeringen av medarbetare som hanterar särskilt känsliga ärenden. En tillsynsmyndighet beskriver att de som rutin inte låter de anställda utföra inspektioner i närheten av den egna bostaden och att det alltid ska vara två personer som genomför inspektionerna.

På Kronofogdemyndigheten kallas rutinerna för anvisningar. Anvisningarna tydliggör de rutiner som krävs för att arbetet ska ske säkert. En sådan anvisning anger att myndigheten måste göra en riskanalys före varje förrättning. Då ska den anställde

---

<sup>48</sup> Domstolsverket (2018), *Årsredovisning 2017 Sverige Domstolar*.



bedöma risken för hot eller våld och hur det ska hanteras, till exempel om det behövs handräckning från polis.

Flera intervjupersoner säger att det kan vara svårt att anpassa arbetsuppgifterna för att helt förebygga hot och våld. Många händelser är svåra att förutse, framför allt trakasserier. Intervjupersonerna betonar att det därför är viktigt att ha bra åtgärder för att hantera händelserna om de inträffar. Försäkringskassan har till exempel checklistor för hur den anställde ska agera om kunden hotar med självmord.

#### 4.5.5 Vissa myndigheter har utfärdat rekommendationer för sociala medier

Nära 70 procent av myndigheterna i vår enkät uppger att det finns risk för de anställda att bli utsatta för trakasserier eller hot på internet eller i sociala medier. Samtidigt visar Brås och Juseks studie att det är relativt ovanligt att bli trakasserad eller hotad i sociala medier.<sup>49</sup> Trots det upplever representanter från flera myndigheter att hot och trakasserier på internet har ökat och att det är särskilt svårt för arbetsgivaren att skydda de anställda från hot via internet. Arbetsgivaren kan inte heller styra över i vilken grad medarbetaren väljer att exponera sig på nätet. Gränsdragningen mellan privatliv och yrkesliv blir i många fall otydlig och det kan ibland vara svårt för myndigheterna att avgöra hur långt deras arbetsgivaransvar sträcker sig. Detta gäller exempelvis då anställda utsätts i privata sociala medier men då orsaken bakom trakasserierna eller hoten troligen är kopplade till arbetet.

Det kan finnas behov för myndigheterna att tydliggöra hur de anställda kan minska sin egen utsatthet på sociala medier. Drygt 40 procent av myndigheterna har utarbetat råd eller riktlinjer för vad medarbetarna kan tänka på i fråga om säkerhet på internet och sociala medier. Domstolsverket har exempelvis en vägledning om säkerhet och sociala medier som finns tillgänglig på myndighetens intranät. Kronofogden uppger att de i samband med rekrytering informerar om synlighet på internet och hur det kan påverka arbetet.

---

<sup>49</sup> Brå (2016a) och Jusek (2018).



## 5 Myndigheternas hantering av hot och våld mot de anställda

Om en anställd blir utsatt för hot eller våld inom ramen för tjänsteutövningen måste arbetsgivaren vidta åtgärder för att stödja den som har blivit utsatt. Myndigheten ska också utreda händelsen och vidta åtgärder inom det systematiska arbetsmiljöarbetet så att liknande händelser inte inträffar igen.<sup>50</sup> Om händelsen är brottslig kan det också bli fråga om polisanmälan.

I detta avsnitt redogör vi för resultaten på frågan om hur myndigheterna hanterar händelser när de har inträffat. Vi redovisar hur myndigheterna stödjer utsatta medarbetare och hur de arbetar strategiskt för att dokumentera, analysera och följa upp incidenter.

Statskontoret gör sammanfattningsvis följande iakttagelser:

- När en tjänsteman har blivit utsatt sätter myndigheterna in olika åtgärder. En av de vanligaste åtgärderna är olika former av samtalsstöd. Åtgärderna anpassas vanligen till vad medarbetaren behöver. I vissa fall erbjuds den drabbade personlarm och väktarskydd.
- De flesta myndigheter utreder de incidenter som har uppstått i verksamheten för att kunna utveckla säkerhetsarbetet och minska risken för incidenter i framtiden.
- Drygt 70 procent av myndigheterna som anser att det finns risk att de anställda utsätts för trakasserier, hot eller våld uppger att de har ett särskilt system för att rapportera in incidenter.
- Det finns stora variationer mellan myndigheterna både när det gäller hur incidentrapporteringen är uppbyggd och hur den används i det strategiska säkerhetsarbetet.

---

<sup>50</sup> AFS 1993:2.

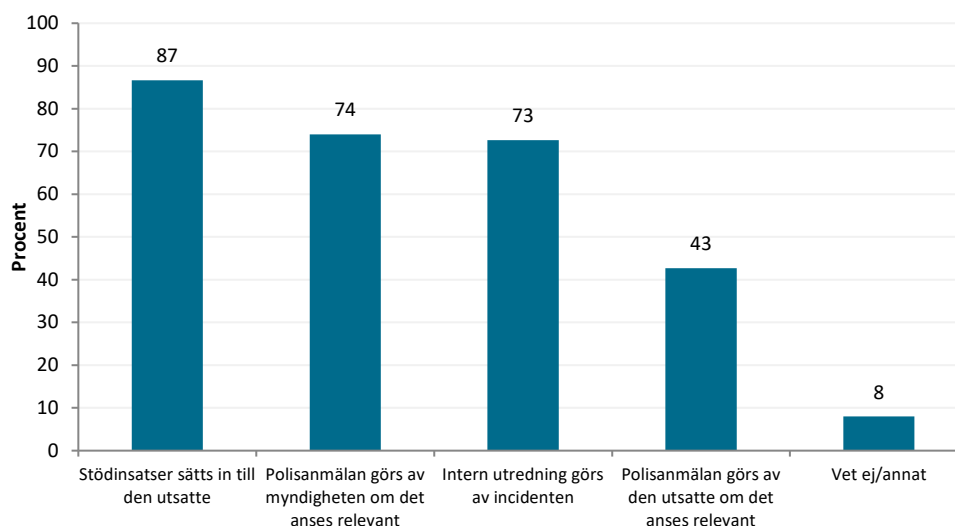
## 5.1 Åtgärder för att hantera hot och våld

Då en anställd har utsatts för trakasserier, hot eller våld kan myndigheterna vidta olika typer av åtgärder för att stödja medarbetaren och för att utreda vad som skett. Det kan till exempel röra sig om olika skyddande eller trygghetsskapande åtgärder men även om ren krishantering.

### 5.1.1 Den som blir utsatt kan få samtalsstöd och personligt skydd

Vår enkät visar att nästan 90 procent av myndigheterna erbjuder någon form av stöd till den som har blivit utsatt för trakasserier, hot eller våld (figur 15). Vilka insatser som medarbetaren får varierar mellan myndigheterna, men det beror också på vilken typ av händelse det rör sig om och vad medarbetaren behöver. Det kan vara allt från enklare samtal med kollegor eller chef till samtalsterapi med inhyrda konsulter.

**Figur 15** Vilka åtgärder vidtar myndigheten om en anställd blivit utsatt för trakasserier, hot eller våld? Andel i procent.



Kommentar: Myndigheterna har kunnat ange flera svarsalternativ varför andelarna överstiger 100 procent. Sammanlagt har 150 myndigheter besvarat frågan i enkäten.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.

Ett par myndigheter uppger också att de har en jourtelefon tillgänglig dygnet runt för medarbetare som behöver stöd utanför arbetstid eller om en incident inträffar i hemmet eller på någon annan plats. Försäkringskassan har exempelvis en jourtelefon som bemannas av myndighetens säkerhetsrådgivare. Jourtelefonen tar emot omkring 4–5 samtal varje vecka. Vissa myndigheter har även väktare på plats som exempelvis kan eskortera medarbetare som känner sig hotade eller närvara då en situation kan antas bli hotfull.

Det är i första hand säkerhetsfunktionen som vidtar olika former av trygghetsskapande åtgärder när en anställd har blivit utsatt. Exempel på åtgärder kan vara per-

sonlarm eller väktarskydd vid den egna bostaden. Säkerhetsfunktionen kan även ge råd till en anställd om hur hen exempelvis kan byta resväg till arbetet för att minska risken för ytterligare hot och våld.

Åtgärderna för att hantera incidenterna är ofta viktiga för att medarbetaren ska kunna bearbeta och hantera en incident. Anställda som upplever att de får gehör och att incidenten hanteras korrekt inom organisation känner sig ofta trygga på jobbet även om de drabbas av trakasserier, hot och våld genom sitt arbete. Anställda som inte upplever stöd från ledningen eller att incidenter inte hanteras rätt eller förminskas kan till exempel fundera på att byta jobb av säkerhetsskäl.<sup>51</sup>

### 5.1.2 Händelsen utreds ofta av ansvariga funktioner

Enkätsvaren visar att över 70 procent av myndigheterna gör en intern utredning av incidenten. Det kan till exempel handla om att samla ansvariga funktioner tillsammans med medarbetaren och den närmaste chefen för att diskutera vilka åtgärder som behöver vidtas eller om det blir aktuellt att polisanmäla händelsen. På Länsstyrelsen i Östergötland blir säkerhetsansvarig, HR-ansvarig, verksledningen och närmast personalansvarig chef automatiskt meddelade när en anställd rapporterar en incident i rapporteringssystemet. Enligt säkerhetschefen vid länsstyrelsen innebär det att ansvaret för att hantera händelsen lyfts från medarbetaren till chefsnivån.

Ett par myndigheter lyfter fram exempel på hur de har förändrat rutiner eller själva verksamheten. Det kan till exempel handla om att den närmaste chefen eller myndighetens säkerhetsfunktion kontaktar en kund eller klient för att påtala att det inte är acceptabelt att hen hotar eller trakasserar myndighetens medarbetare och att angriparen riskerar en polisanmälan om hen inte upphör med sitt beteende. Enligt intervjupersonerna brukar sådana samtal ge effekt och den som har trakasserat eller hotat slutar med detta. Intervjupersonerna beskriver också att det händer att den som har trakasserat ”tar tillbaka sitt hot” vid telefonsamtalen. I vissa fall ber angriparen även om ursäkt för att hen har uppfattats som hotfull. Genom uppföljnings-samtalet kan myndigheten även bedöma allvaret i situationen och den utsatte kan snabbt få ett lugnade besked om hotet inte hade grund utan var uttalat i affekt.

### 5.1.3 Medarbetarna är överlag nöjda med stödet från arbetsgivaren

Vi har i vår enkät och vid våra intervjuer inte haft möjlighet att kartlägga hur medarbetarna själva upplever det stöd som de får från sin arbetsgivare. Det beror på att vår enkät har riktats till myndigheterna och inte till de enskilda medarbetarna. Men denna fråga har däremot både Brå och fackförbunden undersökt.

Medarbetare vid de myndigheter som deltog i Brå:s studie uppgav att behovet av stöd är störst vid våld, följt av hot och trakasserier. Enkätsvaren till Brå från tjänste-

---

<sup>51</sup> Brå (2017), Brå (2016a) och ST (2016).

män visade att de flesta anser att arbetsgivarens stöd är tillräckligt och att särskilt de mer allvarliga påverkansförsöken hanterades bra. Men omkring en tredjedel av de som utsatts svarade att de har fått mindre stöd än vad de hade behövt. Dessa personer upplevde också sig mer otrygga än de som fått tillräckligt eller mer stöd än de behövde. När det gäller de allvarligaste incidenterna ger arbetsgivaren ofta tillräckligt stöd och för de minst allvarliga räcker det vanligen att medarbetaren hanterar incidenten själv eller i en mindre grupp med kollegor eller den närmaste chefen.<sup>52</sup> Även Brås fördjupade studie om otillåten påverkan mot anställda vid Migrationsverket visade att nästan 30 procent av de utsatta upplevde att de fått mindre stöd än de behövt, trots att de generellt hade ett lågt behov av stöd.<sup>53</sup> Det samma gäller ST:s så kallade temperaturmätare 2016, där cirka en tredjedel av de medlemmar som besvarade enkäten uppgav att de inte hade fått tillräckligt stöd.<sup>54</sup>

För den utsatte medarbetaren är viktigt att arbetsgivaren tar de rapporterade händelserna på allvar och att medarbetaren inte känner sig ensam i situationen.

## 5.2 Incidentrapporteringen är central för att hantera händelser

Myndigheterna behöver ha rutiner för att samla in och dokumentera incidenter för att kunna arbeta förebyggande mot hot och våld och även för att kunna hantera och följa upp enskilda händelser. Incidentrapporteringen kan fylla olika syften och de intervjuer vi har genomfört visar att rapporteringsfunktionen också har flera funktioner. Dels är rapporterna ett viktigt instrument för att den enskilde händelsen ska komma berörda chefer till del och för att lämpliga åtgärder ska kunna vidtas. Dels använder myndigheterna rapporteringen för att sammanställa och analysera utsattheten vid myndigheten. Incidentrapporterna blir därför ett underlag för det systematiska arbetsmiljöarbetet och för att analysera risker.

Ett exempel är Försäkringskassan som varje månad sammanställer och analyserar de anmälda händelserna. Sammanställningarna publiceras på myndighetens intranät. Statistiken redovisas också uppdelad på olika verksamhetsområden och kontor. Sammanställningarna gör det möjligt att identifiera skillnader i anmälningar mellan kontor med liknande förutsättningar och risker för hot och våld. Stora skillnader kan vara en indikation på att benägenheten att anmäla är lägre på vissa håll och då kan säkerhetsavdelningen vidta extra insatser.

I Brås studie om otillåten påverkan mot myndighetspersoner uppgav flera intervju-personer att de inte känner till hur myndigheten använder incidentrapporterna. Myndighetsledningen kan signalera händelsernas allvar genom att synliggöra resul-

---

<sup>52</sup> Brå (2016a).

<sup>53</sup> Brå (2016b).

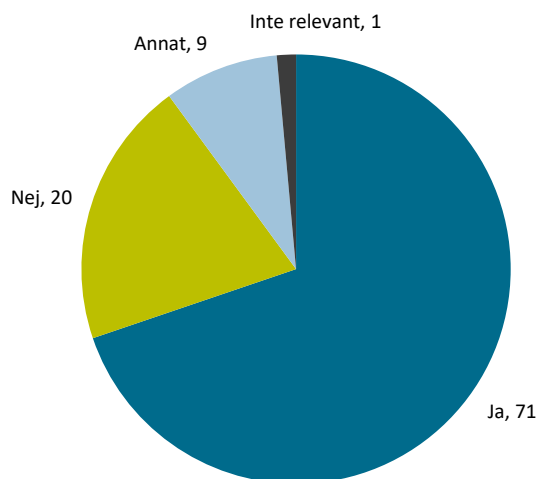
<sup>54</sup> ST (2016).

tatet och visa hur underlaget används i arbetsmiljö- och säkerhetsarbetet. Det kan då öka de anställdas benägenhet att rapportera om man har blivit utsatt.<sup>55</sup>

### 5.2.1 Majoriteten av myndigheterna har ett system för incidentrapportering

Drygt 70 procent av myndigheterna i vår undersökning uppger att de har ett särskilt system för att samla in och dokumentera incidenter av trakasserier, hot eller våld (figur 16). Hur systemet för att rapportera in händelser är utformat kan variera. Några av de myndigheter som vi har intervjuat har särskilda tekniska stöd för incidentrapporteringen som också gör det möjligt att sammanställa och analysera händelser. I dessa mer utvecklade rapporteringssystem går det till exempel att sortera händelser per kategori eller efter vilken del av verksamheten den utsatte tillhör.

**Figur 16** Har myndigheten ett särskilt system för att rapportera incidenter av trakasserier, hot eller våld? Andel i procent.



Kommentar: Sammanlagt har 139 myndigheter har besvarat frågan i Statskontorets enkät.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna

Var femte myndighet uppger att de inte har ett samlat system för att rapportera in händelser. De flesta av de myndigheter som kommenterar frågan beskriver att organisationen är så liten att eventuella händelser rapporteras till och hanteras direkt av den funktion som är ansvarig. Några av de myndigheter som uppger alternativet ”annat” beskriver att de i dag hanterar incidentrapporteringen manuellt, exempelvis i form av blanketter, men att de planerar att upphandla ett tekniskt stöd för incidentrapportering. Ett par myndigheter uppger också att de hanterar incidenter av

---

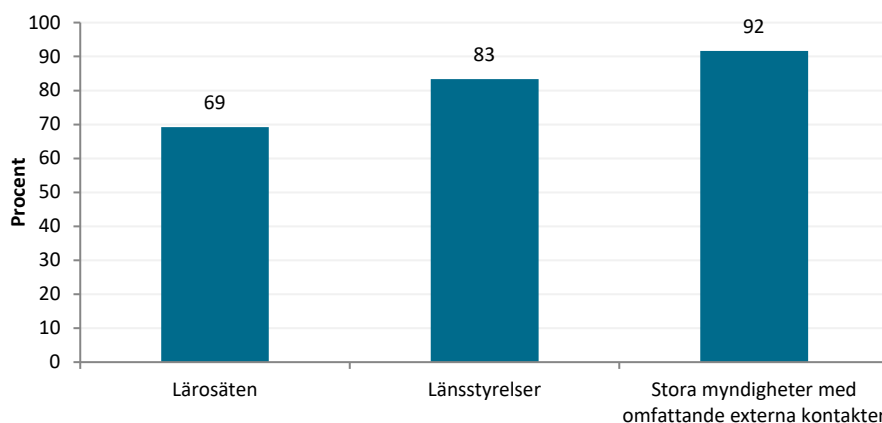
<sup>55</sup> Brå (2017a).

hot eller våld inom ramen för någon annan tillbudsrapportering. Det är något vanligare att myndigheter med många externa kontakter har ett särskilt incidentrapporteringssystem (figur 17).

Majoriteten av myndigheterna har alltså någon form av incidentrapporteringssystem. Vissa myndigheter har system som är utformade för att enbart hantera hot- och våldshändelser medan andra samlar flera typer av avvikelser eller incidenter i ett system, till exempel olyckor eller it-säkerhetsfrågor. Myndighetens behov och resurser styr hur incidentrapporteringssystemet är utformat.

Även om lärosätena har ett stort antal anställda saknar några av dem ett system för att rapportera in händelser. Ett av de lärosäten vi har intervjuat har i dagsläget inget samlat system för incidentrapportering. I stället rapporteras händelser via e-post till en funktionsbrevlåda eller direkt till den som är säkerhetsansvarig. Det finns dessutom flera olika funktionsbrevlådor för olika typer av händelser och ansvaret för de olika brevlådorna är spridda på flera funktioner. Intervjupersonerna bedömer att detta medför att det saknas en helhetsbild över utsattheten och att det blir svårare att identifiera vilka förebyggande insatser som behövs.

**Figur 17** Har myndigheten ett särskilt system för att rapportera incidenter av trakasserier, hot eller våld? Andel i procent.



Kommentar: Frågan har besvarats av 26 lärosäten, 18 länsstyrelser och 12 stora myndigheter med omfattande externa kontakter.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna

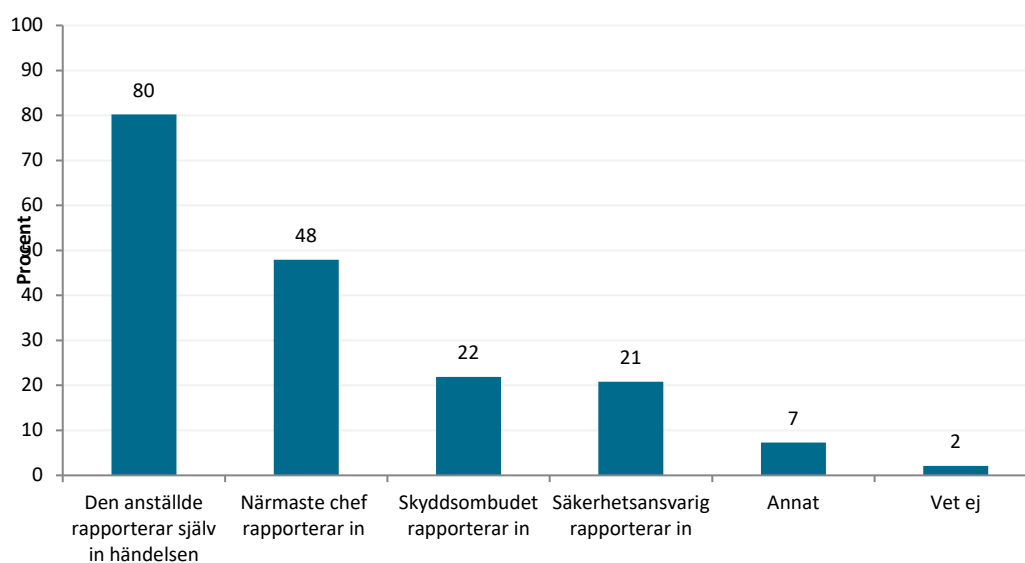
### 5.2.2 Oftast medarbetaren själv som rapporterar in händelser

Rutinerna för hur incidentrapporteringen går till varierar mellan myndigheterna. I normalfallet rapporterar den som har blivit utsatt själv incidenten, men vår kartläggning visar att den anställdes närmaste chef också kan vara den som rapporterar. Då sker det oftast tillsammans med den som har blivit utsatt. Mer ovanligt är att skyddsombudet eller den säkerhetsansvariga ansvarar för incidentrapporteringen (figur 18).



På en av myndigheterna vi har intervjuat har rutinen att vem som helst kan rapportera händelser, men att medarbetarna uppmuntras att först diskutera med sin närmaste chef om händelsen uppfyller kriterierna för att vara en incident. Några andra myndigheter uppger i stället att de uppmanar medarbetarna att inte tveka att anmäla en incident även om medarbetaren själv uppfattar den som lindrig. Det är således stora skillnader i vad som rapporteras in i incidentrapporteringssystemen. Därför är det svårt att få en samlad bild av hur ofta hot och våld förekommer i myndigheter.

**Figur 18** Vem rapporterar in händelsen i incidentrapporteringssystemet? Andel i procent.



Kommentar: Myndigheterna har kunnat ange fler svarsalternativ varvid det sammanlagda antalet andelar överstiger 100 procent. Sammanlagt har 96 myndigheter svarat på enkätfrågan.

Källa: Statskontorets enkät till myndigheterna.



## 6 Framgångsfaktorer och utmaningar i myndigheternas arbete

Vi redogör i tidigare kapitel för hur myndigheterna bedömer risken för hot och våld i den egna verksamheten och hur de med utgångspunkt i det organiserar arbetet med att förebygga och hantera hot och våld.

Detta kapitel handlar om rapportens tredje fråga och beskriver goda exempel och utmaningar som vi har identifierat i vår undersökning.

Statskontoret har identifierat följande framgångsfaktorer:

- Regelbundna utbildningar för både chefer och medarbetare. Dessa utbildningar ger de anställda verktyg för att hantera olika händelser. Myndigheterna anser att utbildningar i bemötande och kommunikation är särskilt viktiga.
- En aktiv säkerhetsfunktion som syns i kärnverksamheten. Det kan bidra till att minska avståndet mellan medarbetarna och de centrala funktionerna och att frågan om trakasserier, hot och våld får högre prioritet.
- Rutiner, råd, vägledning och checklistor. Dessa verktyg hjälper medarbetarna att förebygga händelser, men ger också stöd och trygghet när något har inträffat.
- Snabbt stöd dygnet runt till utsatta medarbetare. Detta kan öka medarbetarnas trygghet och deras tilltro till myndigheten.

Statskontoret har identifierat flera utmaningar, bland annat:

- Det kan vara svårt för myndigheterna att säkerställa att de anställda har tillräcklig kunskap.
- Trakasserier och subtila hot är vanligast och samtidigt svårast att förutse och förebygga.
- Det ligger ett stort ansvar på cheferna i kärnverksamheten, men de har inte alltid den kunskap och de förutsättningar som krävs för att kunna ta detta ansvar.
- Vissa händelser polisanmäls med få leder vidare till åtal, enligt myndigheterna. Detta kan leda till att det är svårare att få medarbetare att rapportera händelser till myndigheten.

## 6.1 Framgångsfaktorer och goda exempel

Ett framgångsrikt förebyggande arbete mot hot och våld beror till stor del på hur organisationen förhåller sig till risker och säkerhet. Säkerhetskulturen sätter ramarna för hur myndigheten i övrigt arbetar förebyggande och hur ledningen hanterar händelser när de har inträffat. Det är därför svårt att utifrån antalet anmälda händelser bedöma om myndigheten vidtar tillräckliga åtgärder. Ett litet antal rapporterade händelser behöver inte vara ett tecken på att de anställda är förskönade från trakasserier, hot eller våld. Om en myndighet har många incidenter och medarbetare med en hög benägenhet att anmäla händelser behöver inte vara ett dåligt tecken. Det kan snarare tyda på att myndighetsledningen har förankrat en kultur av högt säkerhetsmedvetande och att chefer och medarbetare vågar vara öppna med att uppmärksamma risker.

Ett lyckat förebyggande arbete utgår därför i myndighetens förhållningssätt till säkerhet. De åtgärder som myndigheten sedan arbetar med bygger på att både myndighetsledning och medarbetare har en grundläggande förståelse och kunskap för om och på vilket sätt trakasserier, hot och våld kan drabba medarbetarna.

Vi har frågat myndigheterna efter exempel på lyckade insatser eller åtgärder i deras arbete med att förebygga och hantera hot och våld. Frågan var frivillig att besvara. Sammanlagt 49 av myndigheterna som besvarade enkäten lämnade ett eller flera exempel på insatser från deras verksamhet. Det är främst mindre myndigheter som inte har gett några exempel från sin verksamhet.

Många av insatserna följer liknande teman. Vi har valt ut exempel på sådana insatser som flera myndigheter beskriver. Även Brå har i sin handbok<sup>56</sup> lyft fram flera av dessa insatser som betydelsefulla för hur för hur organisationen minskar risken att de anställda blir utsatta.

### 6.1.1 Utbildningar ger medarbetarna nödvändiga verktyg

Utbildning och kompetensutveckling av olika slag är den åtgärd som flest myndigheter beskriver som en framgångsfaktor i det förebyggande arbetet. Utbildning nämns som det främsta verktyget för att uppmärksamma de anställda på potentiella risker i arbetet och för att ge dem rätt kunskap och verktyg för att minska risken så långt det är möjligt.

Utbildningarna har olika innehåll och form. En del syftar till att informera om hur organisationen hanterar händelser när de inträffar, till exempel hur incidentrapporteringen fungerar eller vilket stöd den som blir utsatt erbjuds. En form av utbildning som flera myndigheter har lyft fram som särskilt viktig och som de också bedömer har fallit väl ut hos de anställda handlar om träning i bemötande

---

<sup>56</sup> Brå (2017a).

och kommunikation. En teknik som särskilt nämns är metoden lågaffektivt bemötande som kortfattat går ut på att medarbetaren bemöter personer som agerar i affekt lugnt och sakligt i stället för att själv brusa upp eller säga emot.<sup>57</sup> Kunskap om rätt bemötande kan vara särskilt viktig för att förebygga trakasserier. En myndighet beskriver i enkäten hur bemötandebildningar har gett goda resultat:

Det är främst våra medarbetare som genomför intervjuer på telefon som kan bli utsatta för trakasserier, hot och hot om våld. Vi har utbildat och utbildar dem i hur de ska agera och att incidenten ska anmälas. Genom utbildning i bemötande har de i många fall lyckats vända det negativa beteendet till att förstå vår roll och uppgift och få personen att delta i aktuell undersökning.

En synpunkt som ett par myndigheter lyfter fram är att utbildning och information om hot och våld behöver genomföras löpande för att få effekt. Det är också viktigt att utbildningarna knyter an till den egna verksamheten. Domstolsverket har exempelvis övergått till att genomföra utbildningar i egen regi i stället för att upphandla externa utbildare. Innehållet i utbildningarna utgår också från verkliga incidenter.

Vissa myndigheter genomför kris- eller scenarioövningar av olika slag både på ledningsnivå och ibland även på fler nivåer. Krisövningar visar tydligt om rutiner fungerar och om de inblandade känner till sina ansvarsområden. Krisövningar kan på så sätt användas i det förebyggande arbetet.

Krisövningar genomförs bland annat av Domstolsverket. Dessa övningar riktas både till de enskilda domstolarnas ledningar samt till annan personal i den dömande verksamheten.

### 6.1.2 Säkerhetsansvariga behöver vara synliga i kärnverksamheten

Flera myndigheter påtalar vikten av att myndighetens ledning och i synnerhet de som är ansvariga för säkerhetsfrågor behöver vara synliga i kärnverksamheten. Säkerhetsfunktionen är oftast centralt placerade i myndighetsorganisationen men behöver enligt flera företrädare vara mer proaktiva och kända bland de anställda.

På Kronofogden har exempelvis de fyra säkerhetsrådgivarna ansvar för ett visst antal lokalkontor var. Ambitionen är att säkerhetsrådgivarna ska kunna arbeta från lokalkontoren och inte vara bundna till en arbetsplats. Företrädare för myndigheten menar att frågan om trakasserier, hot och våld därmed får mer uppmärksamhet och högre prioritet. Försäkringskassan har en liknande organisation och deras företrädare framhåller att det personliga mötet mellan säkerhetsfunktionen och medarbetarna bidrar till att minska avståndet mellan kärnverksamheten och de centrala

---

<sup>57</sup> Brå (2017a).

funktionerna. Båda myndigheterna bedömer att denna organisation sänker trösklarna för att anmäla incidenter eller för att ta kontakt med säkerhetsansvariga.

### 6.1.3 Ett enkelt och lättillgängligt incidentrapporteringsystem

Incidentrapporteringen är ett viktigt instrument för att myndigheten ska få kännedom om trakasserier, hot och våld och därigenom vidta både strategiska och operativa åtgärder. Men vi konstaterar också att många händelser inte blir kända eftersom de aldrig anmäls. Utöver att myndigheten regelbundet behöver uppmuntra de anställda till att rapportera händelser, behöver medarbetarna också ha förutsättningar att enkelt kunna anmäla incidenter. Det blir särskilt viktigt i de organisationer som präglas av hög produktion och höga krav på effektivitet. Där kan medarbetarna uppleva att de inte hinner prioritera händelserapporteringen. För medarbetaren bör själva rapporteringsfunktionen därför vara enkel och lättillgänglig. Några intervjupersoner lyfter fram att deras myndigheter har förenklat tillgängligheten till funktionen genom att placera en länk högst upp på intranätets förstasida.

Några myndigheter framhåller också att det är framgångsrikt att låta en funktion generera ett automatiskt meddelande både till säkerhetsfunktionen, HR-funktionen och medarbetarens närmaste chef för varje rapporterad händelse. Det innebär enligt myndigheterna att händelsen hanteras snabbt och att nödvändiga funktioner kan samordnas.

Många mindre myndigheter har inget behov av att införa ett särskilt tekniskt stöd för incidentrapportering eftersom deras medarbetare inte är särskilt utsatta för hot och våld. Behovet är också lågt eftersom kontaktvägarna till den som är säkerhetsansvarig ofta är korta. Men det är viktigt att det även i dessa myndigheter finns tydliga rutiner om hur incidentrapporteringen ska ske samt hur incidenterna ska behandlas.

### 6.1.4 Policys och rutiner ökar medarbetarnas trygghet

Ett sätt att minska riskerna för att medarbetare ska utsättas för hot och våld är att syna processerna i den dagliga verksamheten för att identifiera vilka arbetsuppgifter som medför en risk för hot och våld och därefter förändra rutinerna för dessa arbetsuppgifter. Sådana säkerhetsrutiner är väl förankrade i en del myndigheter, kanske i synnerhet i klientnära verksamheter som Kriminalvården eller Polismyndigheten.

Andra myndigheter beskriver att de har sett över rutinerna för namnpublicering och möjligheten att rotera ärenden mellan beslutfattare. Genom att använda e-postkonto med en funktionsadress i stället för en personlig adress minskar också risken att den enskilde medarbetaren blir utsatt. Men sådana adresser går bara att använda om det inte är nödvändigt att kunna spåra vilken enskild myndighetsperson som exempelvis har varit beslutfattare i ett visst ärende.

Förändringarna i rutiner och policyer eliminerar inte risken för att trakasserier, hot eller våld. Men Brå bedömer ändå att säkerhetshöjande rutiner underlättar för medarbetaren att hantera ärenden eller uppgifter som kan vara riskfyllda.<sup>58</sup>

### 6.1.5 Snabbt stöd dygnet runt

Flera av de myndigheter där det finns en hög risk för att anställda utsätts för trakasserier, hot och våld har på olika sätt säkerställt att den som blir utsatt får snabbt stöd. Försäkringskassan låter till exempel myndighetens säkerhetsansvariga bemanna en jourtelefon som medarbetare kan ringa dygnet om. Den som bemannar telefonen har i sin tur telefonlistor till samtliga chefer och nyckelpersoner i organisationen. Vissa myndigheter har även upphandlat väktartjänster som anställda kan larma dygnet runt om de behöver.

## 6.2 Myndigheternas utmaningar

Detta avsnitt beskriver de utmaningar och problem som myndigheterna står inför i sitt säkerhetsarbete. Hälften av myndigheterna som har besvarat vår enkät beskriver också en eller flera utmaningar i deras arbete för att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld. Vi har även fångat upp utmaningar från intervjuerna. En genomgående iakttagelse från beskrivningarna är att flera av dem lyftes fram redan i Statskontorets rapport från 2012.

### 6.2.1 Svårt att säkerställa att de anställda har tillräcklig kunskap

Myndigheterna bedömer att det är svårt att nå ut med information om riktlinjer och rutiner till alla anställda. Detta är en utmaning som lyfts fram av både större och mindre myndigheter samt av myndigheter med olika typer av verksamhet. Flera myndigheter anser att medarbetarnas kunskap om hur de skyddar sig mot hot och våld ständigt behöver hållas aktuell, men att detta inte alltid är lätt att uppnå. Enstaka utbildningsinsatser är inte tillräckligt. Några myndigheter uttrycker att medarbetarna inte har tillräckligt med tid för att hinna ta till sig av information. Ett av lärosätena från intervjuunderlaget uttrycker följande kopplat till denna utmaning:

En utmaning vi har är att nå med information till alla verksamheter. Vi har ju vår medarbetarportal och det är verktyget vi har för att sprida information. Men många anser sig inte ha tid att titta på medarbetarportalen. Det är ju forskning de ägnar sig åt. Därför gör vi också massutskick via e-post men de läses inte.

### 6.2.2 Trakasserier och subtila hot är svårast att förutse och förebygga

Den vanligaste formen av otillåten påverkan är trakasserier, i form av exempelvis okvädningsord, obehagliga anspelningar eller subtila hot.<sup>59</sup> Eftersom dessa inciden-

---

<sup>58</sup> Brå (2017a)

<sup>59</sup> Brå (2016a)

ter ofta är otydliga, tvetydiga och inte regelrätta hot upplever en del myndigheter att de är särskilt svåra att förebygga. Trakasserier riskerar att hamna i en gråzon för vad som anses vara ett acceptabelt beteende. Detta gör att medarbetarens subjektiva upplevelse av händelsen bör vägleda hur den ska hanteras. I sin tur kan det medföra att den typen av incidenter normaliseras och därmed accepteras som en del av arbetet. Det är även mycket svårt för medarbetaren att bedöma om ett hot är allvarligt menat eller mer ett uttryck för frustration.

En annan svårighet är att det i de allra flesta fall saknas lagstöd för att lagföra personer som på olika sätt trakasserar myndighetsanställda. Ett konkret exempel rör personer som ger subtila eller vaga hot i kontakten med myndigheten.

### 6.2.3 Stort ansvar läggs på cheferna i kärnverksamheten

Vår studie är begränsad till att omfatta myndighetsledningens bild av hur myndigheten förebygger och hanterar hot och våld. Det innebär att vi inte har haft möjlighet att fånga in hur chefer och medarbetare i kärnverksamheten upplever myndighetens arbete. Men en iakttagelse från både Brås studier och våra intervjuer är att den närmaste chefen har ett stort ansvar gentemot medarbetaren i sin roll som personal- och arbetsmiljöansvarig. Chefen ska se till att de anställda har tillräcklig och nödvändig kunskap om risker i verksamheten och att medarbetaren får det stöd som krävs om hen blir hotad eller trakasserad.

Detta påtalas bland annat av företrädare från ett av lärosätena som ser en utmaning i att hålla prefekter med tidsbegränsade uppdrag införstådda om sitt ansvar. Ett par andra myndigheter uttrycker också att de introduktionsutbildningar som hålls för chefer innehåller så många aspekter av ledarskapet att frågan om hot och våld riskerar att försvinna i mängden av annat innehåll.

### 6.2.4 Svårt att hantera trakasserier och hot på sociala medier

Många myndigheter lyfter också fram att det är särskilt svårt att hantera trakasserier och hot på sociala medier. Myndigheten kan inte styra över medarbetarens aktiviteter på sociala medier eller vilken information hen väljer att vara öppen med. Vissa myndigheter väljer att informera sina anställda om riskerna med att exponera sig på sociala medier och ger råd om hur medarbetarna själva kan agera för att minska risken för att de ska utsättas för trakasserier och hot. Det kan till exempel handla om att uppmana medarbetarna att se över sekretessinställningar, att inte publicera information om var de är eller instruktioner om hur de kan ta bort sina uppgifter från sökmotorer. Andra myndigheter bedömer att de inte kan styra över hur de enskilda medarbetarna använder sociala medier. Gränsdragningen mellan rollen som privatperson och tjänstemannarollen är komplex, vilket framkommer både i vår enkät och i intervjuerna.

En annan utmaning kopplad till sociala medier handlar om hur myndigheter kan agera då enskilda medarbetare hängs ut, hotas eller trakasseras på sociala medier



eller i nätforum. Det kan till exempel röra sig om så kallad kontokapning eller att bli omtalad med namn i grupper på sociala medier. Enkätsvaren lyfter fram detta som en utmaning som är särskilt svår att hantera. Problemen förvärras ibland av att personuppgifter i form av bostadsadress och telefonnummer i regel finns lättillgängliga på internet.

#### 6.2.5 Förutsättningar i form av tid och resurser saknas ibland

Några enkät svar signalerar att brist på resurser och bristande engagemang kan försvåra det strategiskt förebyggande arbetet. Det kan i vissa fall handla om att myndighetsledningen inte har tid eller kraft att prioritera frågan om säkerhet kopplat till hot och våld. Särskilt påtagligt kan det vara i små myndigheter som inte har möjlighet att avsätta särskilda resurser för säkerhetsarbetet.

Den utmaning som fler myndigheter nämner handlar dock om att knappa resurser och en stressig arbetsmiljö i kärnverksamheten kan öka risken för att medarbetarna blir utsatta. I undersökningen av Seko:s medlemmar på Kriminalvården uppgav till exempel fyra av tio att det händer att de åsidosätter säkerheten för att hinna med alla arbetsuppgifter. Dessutom svarade knappt hälften av respondenterna att de upplever att de inte hinner läsa in sig på nya säkerhetsrutiner, instruktioner eller riskbedömningar av klienter.<sup>60</sup>

#### 6.2.6 Förändringar i myndigheternas uppdrag kan öka risken

Förändringar i myndighetens uppdrag eller i lagstiftning som berör myndighetens verksamhet kan öka riskerna för att anställda utsätts för trakasserier, hot och våld. Detta är något som påpekas i intervjuerna med både myndigheter och fackförbund. Dessa myndigheter uttrycker att förslag om förändringar i lagstiftning eller andra regelverk sällan tar hänsyn till konsekvenserna för medarbetarnas arbetsmiljö och säkerhet. Försäkringskassan påpekar som exempel att skärpningar i regelverken kan öka risken för trakasserier och hot mot de anställda. Några av länsstyrelserna lyfter fram liknande utmaningar. De har sedan juni 2018 ansvar för vissa uppgifter som Polismyndigheten tidigare ansvarade för vilket innebär att medarbetarna riskerar att hamna i fler riskfyllda situationer.

#### 6.2.7 Vissa händelser polisanmäls men få leder till åtal

Enligt Brå är det ovanligt att hot och våld mot myndighetsanställda anmäls till polisen. Allvarligare brott som våldsincidenter polisanmäls oftare än exempelvis trakasserier. De vanligaste skälen till att inte polisanmäla är enligt Brå att den drabbade inte uppfattar att händelsen är ett brott eller att hen anser att den inte är

---

<sup>60</sup> Seko (2017)

tillräckligt allvarlig. Alla incidenter är inte heller brott och det är därför inte rimligt att alla händelser anmäls.<sup>61</sup>

I våra intervjuer med säkerhetsansvariga vid myndigheter och i enkätsvaren lyfter ett flertal fram att få av de incidenter som polisanmäls leder till åtal. Myndigheterna upplever att många utredningar läggs ner och att processerna tar lång tid. De anser att detta påverkar de anställdas incitament för att polisanmäla trakasserier, hot eller våld.

Fackförbundet ST och vissa myndigheter lyfter också fram problemet med att den enskilda tjänstemannen som privatperson blir den målsägande och inte myndigheten när en anmälan leder till åtal. Även om myndigheten kan bistå och stödja medarbetaren att polisanmäla måste den enskilde träda fram under rättegången, vilket gör det svårare för myndigheten att skydda medarbetaren. Brå beskriver också att många tjänstemän upplever att det är obehagligt att behöva medverka i en rättegång eftersom det innebär att deras personuppgifter blir kända.<sup>62</sup> En del myndigheter framhåller att myndigheten borde stå som målsägande, eftersom medarbetaren blir utsatt inom ramen för sin tjänsteutövning och inte som privatperson.

### 6.2.8 Missbruk av offentlighetsprincipen ökar risken för vissa myndighetsanställda

Offentlighetsprincipen är en viktig grundsten i den svenska statsförvaltningen. Myndigheterna vittnar om att denna princip ibland kan ställa till problem eftersom en medborgare på olika sätt kan välja att missbruka principen. Det kan till exempel handla om att någon begär ut personuppgifter om anställda och deras e-postkonversationer.

I dag undertecknar enskilda handläggare beslut med sitt namn. Med hjälp av internet är det därefter ofta enkelt att hitta uppgifter om medarbetarnas hemadress eller anhöriga. Detta medför ibland problem för tjänstemän och deras anhöriga. Vissa myndigheter försöker därför minska den enskilda tjänstemannens utsatthet genom att till exempel låta flera personer underteckna beslut som kan innebära negativa följder. I vissa fall kan myndigheten sekretessbelägga information om sina tjänstemän.

Sedan den 1 januari 2018 är det möjligt att sekretessbelägga uppgifter om alla offentliganställdas hemadress och anhöriga genom att offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) ändrades.<sup>63</sup> Personnummer går däremot fortfarande endast att

---

<sup>61</sup> Brå (2017a)

<sup>62</sup> Brå (2016a)

<sup>63</sup> Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) 39 kap. Sekretess till skydd för enskild i personaladministrativ verksamhet

skydda vid vissa utsatta myndigheter samt vissa särskilt utsatta yrkesgrupper. Det gäller till exempel länsstyrelsernas rovdjurshandläggare.



## Referenser

Arbetsmiljöverket (2010). *Bra samspel och samverkan skapar säkerhet. Om klimat och kultur på arbetsplatsen*, rapport 2010:1.

Arbetsmiljöverket (2012). *Syna säkerheten på din arbetsplats. Ett stöd för företag och organisationer i arbetet med säkerhetskultur*, rapport 2012:12.

Arbetsmiljöverket (2016). *Arbetsmiljön 2015*. Arbetsmiljöstatistik, rapport (2016:2).

Arbetsmiljöverket (2018). *Så förbättras verksamhetens arbetsmiljö - en vägledning till föreskrifterna AFS 2001:1*.

Brottsförebyggande rådet (2005). *Otillåten påverkan riktad mot myndighetspersoner – Från trakasserier, hot och våld till amorös infiltration* (Brå 2005:18).

Brottsförebyggande rådet (2009a). *Polisens möte med organiserad brottslighet - En undersökning om otillåten påverkan*, rapport 2009:7.

Brottsförebyggande rådet (2009b). *Motverka otillåten påverkan - En handbok för myndigheter om att förebygga trakasserier, hot, våld och korruption*.

Brottsförebyggande rådet (2015). *Hot och våld – om utsatthet yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*, Rapport 2015:12.

Brottsförebyggande rådet (2016a). *Otillåten påverkan mot myndighetspersoner – En uppföljning*, rapport 2016:13.

Brottsförebyggande rådet (2016b). *Otillåten påverkan mot Migrationsverket*, rapport 2016:14.

Brottsförebyggande rådet (2017b). *Politikernas trygghetsundersökning 2017, Förtroendevaldas utsatthet och oro för trakasserier, hot och våld 2016*, (2017:9).

Brottsförebyggande rådet (2017a). *Att förebygga och hantera påverkansförsök – en handbok*.

Brottsförebyggande rådet (2018). *Yrkesrelaterad utsatthet för brott*, Kortanalys 3/2018.

Domstolsverket (2018). *Årsredovisning 2017 Sveriges Domstolar*.

Jusek (2018). *Hot, våld och trakasserier mot medarbetare i rättsväsendet och andra utsatta myndigheter*.

Regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Statskontoret.

Statskontoret (2012). *För säkerhets skull – Om myndigheters arbete mot hot och våld riktat mot deras anställda* (Om offentlig sektor 16).

Statskontoret (2015). *Myndigheternas arbete för att förebygga och upptäcka korruption*, (2015:23).

Statskontoret (2017). *Ett stärkt arbete mot korruption och andra oegentligheter i statsförvaltningen* (2017:111).

Seko (2017). *Undersökning bland medlemmar inom kriminalvården*,  
[https://www.seko.se/siteassets/pdf-seko.se/aktuellt---ej-fast/undersokning-bland-medlemmar-inom-kriminalvarden\\_171212\\_20180607.pdf](https://www.seko.se/siteassets/pdf-seko.se/aktuellt---ej-fast/undersokning-bland-medlemmar-inom-kriminalvarden_171212_20180607.pdf).

Seko (2018). *En kriminalvård i kris - Rapport om den allvarliga utvecklingen innanför murarna maj 2018*, (hämtad 2018-08-28),  
[https://www.seko.se/siteassets/pdf-seko.se/aktuellt---ej-fast/en\\_kriminalvard\\_i\\_kris\\_20180607.pdf](https://www.seko.se/siteassets/pdf-seko.se/aktuellt---ej-fast/en_kriminalvard_i_kris_20180607.pdf).

SOU 2018:2. *Stärkt straffrättsligt skydd för blåljusverksamhet och andra samhällsnyttiga funktioner*.

ST (2016). *Temperaturmätare 2016 – ST:s medlemmar berättar om sin arbetsmiljö 2016*.

Stockholms universitet (2017). Tema: Hot och hat mot forskare, *Universitetsnytt* nr 3, s. 18–23, (hämtad 2018-08-28),  
[https://issuu.com/stockholmsuniversitet/docs/universitetsnytt\\_nr\\_3\\_2017](https://issuu.com/stockholmsuniversitet/docs/universitetsnytt_nr_3_2017).

*Universitetslärares* (2017). Forskare tvingas leva med hot och hat, krönika av Per-Olof Eliasson, 21 september, 2017, (hämtad 2018-08-28),  
<https://universitetslararen.se/2017/09/21/forskare-tvingas-leva-med-hot-och-hat/>.

## Bilaga 1

### Metod och genomförande

Denna bilaga beskriver vilka metoder vi har använt i genomförandet av uppdraget.

Studiens syfte är att beskriva hur myndigheterna arbetar för att förebygga och hantera hot och våld samt att identifiera goda exempel och utmaningar i arbetet. Den huvudsakliga empirin bygger på en enkätundersökning riktad till myndigheterna. Vi har också genomfört djupintervjuer med ett mindre urval av myndigheterna samt med några fackförbund.

#### Enkät för att kartlägga myndigheternas arbete

Enkätundersökningen syftar till att kartlägga hur myndigheterna organiserar och bedriver arbetet mot hot och våld. Det är ett arbete som sker både på strategisk och operativ nivå. Alla myndighetsanställda har ett ansvar för att förebygga och hantera hot och våld. Men arbetsgivaren har det övergripande ansvaret för att skydda de anställda för att utsättas för hot och våld. I Statskontorets studie om myndigheternas arbete mot hot och våld från 2012 kunde vi konstatera att ansvaret ofta är delat mellan säkerhetsfunktionen och personalfunktionen. Enkäten riktades därför till företrädare för de funktioner på myndigheten som är ansvariga för säkerhets- och arbetsmiljöfrågor.

Enkäten skickades ut till registrator på 204 myndigheter. Urvalet har utgått från Statskontorets myndighetsregister som består av 342 myndigheter. De knappt 140 myndigheter som har exkluderats från enkätundersökningen är främst domstolarna och de myndigheter som leds av en nämnd. När det gäller domstolarna har vi låtit Domstolsverket företräda domstolarna i enkäten. Domstolsverket ansvarar för att övergripande samordna domstolarnas verksamhet, till exempel när det gäller personalutveckling och utbildningar. Domstolarna redovisar också årligen till Domstolsverket vilka insatser som har genomförts inom exempelvis arbetsmiljö och säkerhetsfrågor. Vi bedömer därför att Domstolsverket kan ge en samlad bild av domstolarnas arbete i frågan. I fråga om så kallade nämndmyndigheter är de exkluderade ur urvalet eftersom de i regel har mycket få anställda. Risken för hot och våld är därför så liten att myndigheten inte behöver förebygga och hantera sådana frågor.

#### Bortfallsanalys

Av de 204 myndigheter som tog emot enkäten har totalt 165 myndigheter besvarat hela eller delar av enkäten. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 81 procent sett till antal myndigheter eller 89 procent sett till antal årsarbetskrafter (tabell b1). Bortfallet är större för de mindre myndigheterna (<100 årsarbetskrafter, åa) än för de medelstora och stora myndigheterna både när det gäller antalet myndigheter och antalet årsarbetskrafter. Men svarsfrekvensen är fortfarande god, 74 procent (78

procent åa), även när det gäller de mindre myndigheterna. Länsstyrelserna har en svarsfrekvens på 86 procent eller 90 procent sett till antal årsarbetskrafter och även för lärosätena är svarsfrekvensen god, 84 procent eller 81 procent sett till antal årsarbetskrafter.

**Tabell b1** Antal myndigheter som mottagit och besvarat respektive inte besvarat Statskontorets enkät samt svarsfrekvens sett till antal myndigheter respektive antal årsarbetskrafter (åa) 2017

	Antal mottagande myndigheter	Antal svar	Antal ej svar	Svarsfrekvens, procent	Svarsfrekvens, procent åa
<b>Totalt</b>	<b>204</b>	<b>165</b>	<b>25</b>	<b>81</b>	<b>89</b>
<100 åa	65	48	17	74	78
100–500 åa	78	67	11	86	91
>500 åa	61	50	11	82	89
Länsstyrelser	21	18	3	86	90
Lärosäten	31	26	5	84	81

De myndigheter som svarade ”nej” på frågan om de anställda riskerar att bli utsatta för trakasserier, hot och våld i tjänsteutövningen har endast besvarat utvalda delar av enkätens resterande frågor. Resterande myndigheter besvarade samtliga frågor.

Enkäten skickades till myndigheter över hela landet och även när det gäller svaren finns en stor geografisk spridning med svar från samtliga län utom Gotland.

### Bortfall per departement och ledningsform

Antalet myndigheter varierar mellan de olika departementen och det finns viss variation i bortfallet (tabell b2). Störst är bortfallet för myndigheter under Försvarsdepartementet, där endast tre av sex myndigheter besvarat enkäten. Sett till bortfall baserat på antal årsarbetskrafter är däremot bortfallet avsevärt lägre, endast 19 procent. Detta beror på att Försvarsmakten har besvarat enkäten och den myndigheten är en av de större myndigheterna till antal årsarbetskrafter. Bortfallet är störst för myndigheter under Statsrådsberedningen. Det beror på att det endast är två myndigheter ligger under denna myndighet och att den klart största, Regeringskansliet, inte har besvarat enkäten. Samtliga sju myndigheter under Arbetsmarknadsdepartementet har besvarat enkäten. Myndigheterna under de övriga departementen har ett relativt lågt bortfall, både i form av antal och årsarbetskrafter.



**Tabell b2** Antal myndigheter per departement samt bortfall i antal myndigheter samt bortfallet i antal årsarbetskrafter (åa) 2017

Departement	Antal myndigheter	Bortfall antal myndigheter, procent	Bortfall åa 2017, procent
Arbetsmarknadsdepartementet	7	0	0
Finansdepartementet	43	9	2
Försvarsdepartementet	6	50	19
Justitiedepartementet	19	26	2
Kulturdepartementet	25	16	8
Miljö- och energidepartementet	12	25	6
Näringsdepartementet	21	14	2
Socialdepartementet	16	38	4
Statsrådsberedningen	2	50	100
Utbildningsdepartementet	46	20	21
Utrikesdepartementet	7	14	44
<i>Totalsumma</i>	<i>204</i>	<i>19</i>	<i>11</i>

Delar vi upp myndigheterna efter styrelseform framkommer det att myndigheter som styrs av en nämnd är överrepresenterade i bortfallet. Detta har troligen ingen större betydelse för tolkningen av resultatet eftersom detta endast rör sig om ett fåtal myndigheter.

### Intervjuer för att fördjupa enkätresultatet

Vi har utöver enkäten genomfört intervjuer med företrädare från Kronofogden, Domstolsverket, Försäkringskassan, Länsstyrelsen i Östergötlands län, Stockholms universitet och Uppsala universitet.

Fyra av myndigheterna har valts ut eftersom de ingick i Statskontorets studie 2012 och även i Brås tidigare undersökningar (Kronofogden, Domstolsverket, Försäkringskassan, Länsstyrelsen i Östergötlands län). Dessutom har vi intervjuat Stockholms och Uppsala universitet eftersom lärosäten är en myndighetsgrupp som inte har inkluderats i tidigare studier.

I de flesta intervjuer har vi träffat ansvariga för myndighetens säkerhetsfunktion, exempelvis säkerhetschefen och säkerhetsrådgivare. Några intervjuer har även genomförts gemensamt av både den som är säkerhetsansvarig och företrädare för HR- eller personalavdelningen.

Intervjuernas främsta syfte har varit att exemplifiera och komplettera resultaten från enkäten. Vi har till exempel ställt fördjupande frågor om hur arbetet är organiserat, om åtgärder för att förebygga och hantera hot och våld, om säkerhetskultur samt om framgångsfaktorer och utmaningar i arbetet.

Vi har även träffat företrädare för fackförbunden ST, Jusek och SEKO. I uppdragets inledande skede genomförde vi orienterande intervjuer med Brottsförebyggande rådet (Brå) och Partsrådet. Vi har även deltagit i en heldagsworkshop arrangerad av Partsrådet på temat otillåten påverkan genom hot och våld.

**Tabell b3 Sammanställning av intervjuade myndigheter och organisationer**

Myndigheter	Verksamhetsinriktning/ Roll	Statskontoret 2012	Brå 2016:13
Kronofogden	Allmän offentlig förvaltning	x	x
Länsstyrelsen i Östergötland	Allmän offentlig förvaltning	x	
Domstolsverket	Samhällsskydd och rättsskipning	x	x
Försäkringskassan	Socialt skydd	x	x
Uppsala universitet	Utbildning		
Stockholms universitet	Utbildning		
<b>Övriga</b>			
Jusek	Fackförbund		
ST	Fackförbund		
SEKO	Fackförbund		
Partsrådet	Organisation		
Brottsförebyggande rådet	Expertmyndighet		

## Bilaga 2

### Statskontorets enkät till myndigheterna

I denna bilaga finns de frågor som ingår i Statskontorets enkät. Myndigheterna ombads lämna ett gemensamt svar för myndigheten. Vår uppmaning var att den som svarade på enkäten skulle ha god kunskap om myndighetens arbete med dessa frågor, alternativt ha det formella ansvaret att arbeta med frågorna, exempelvis som personalansvarig, säkerhetsansvarig eller motsvarande. Vissa frågor var obligatoriska att besvara (\*) medan andra var frivilliga. Beroende på svar omdirigerades i vissa fall respondenten så att vissa frågor inte behövde besvaras.

1) \* Vilken funktion/roll vid myndigheten har du som svarar på enkäten?

- Personalansvarig
- Säkerhetsansvarig
- Annat; \_\_\_\_\_

2) \* Vilken/vilka av nedanstående arbetsuppgifter/verksamhet skulle du bedöma ingår i myndighetens huvudsakliga ansvarsområden? Flera alternativ kan väljas.

- Tillsyn- och/eller kontroll
- Utbetalningar (exempelvis bidrag till enskilda och organisationer)
- Brottsutredning/personutredning
- Dömande
- Verkställande av beslut gentemot enskild
- Betygsättning och examination
- Tillståndsgivning
- Kunskapsproduktion, forskning, rådgivning
- Besöks- och utställningsverksamhet
- Annat, \_\_\_\_\_

3) \* Har de anställda på myndigheten externa kontakter med kunder/klienter/studenter/allmänheten eller liknande?

	Före- kommer ofta	Före- kommer ibland	Före- kommer sällan	Före- kommer inte
Personlig kontakt på kontor eller i egna lokaler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personlig kontakt i fält/ utanför egna lokaler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefonkontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt via brev och e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontakt via sociala medier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4) \* Finns det risk att anställda på myndigheten kan utsättas för trakasserier, hot eller våld i sin tjänsteutövning?

- Ja
- Nej
- Annat, \_\_\_\_\_

5) \* Har myndigheten analyserat och dokumenterat risken för att anställda kan utsättas för trakasserier, hot och våld?

- Ja
- Nej

6) \* Ange inom vilken del/vilka delar av myndighetens verksamhet där det finns en risk att de anställda kan utsättas för trakasserier, hot och våld. Ange även hur stor risken bedöms vara för de respektive verksamheterna.

	Ej relevant	Ej risk-bedömt	Ingen risk	Liten risk	Stor risk	Mycket stor risk
Tillsyn- och kontroll	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utbetalningar (t.ex. bidrag/stöd till enskilda & organisationer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brottsutredning/personutredning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dömande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkställande av beslut mot enskild person	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betygsättning och examination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tillståndsgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunskapsproduktion, forskning, rådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Besöks- och utställningsverksamhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) \* Beskriv i fältet nedan vilken typ av verksamhet eller arbetsuppgift som avses med "annat".

8) \* När genomfördes den senaste riskanalysen som omfattade risker för trakasserier, hot och våld?

- Under det senaste året
- För 2–3 år sedan
- För mer än 4 år sedan
- Annat, \_\_\_\_\_
- Vet ej

- 9) \* Har ni analyserat och bedömt risken för trakasserier, hot och våld ur ett jämställdhetsperspektiv?
- Ja
  - Nej
  - Delvis
  - Annat, \_\_\_\_\_
- 10) Beskriv gärna hur ni har integrerat ett jämställdhetsperspektiv i er riskanalys?
- 11) \* Hur många av de anställda på myndigheten riskerar att utsättas för trakasserier, hot och våld?
- Merparten av de anställda vid myndigheten
  - Något mer än hälften av de anställda vid myndigheten
  - Färre än hälften av de anställda vid myndigheten
  - Enstaka personer/ mindre grupper
  - Vet ej
- 12) \* I vilka situationer/ på vilka platser kan risken för att de anställda utsätts för trakasserier, hot eller våld uppstå? (Fler svarsalternativ är möjliga)
- I de egna lokalerna
  - Vid arbete i fält utanför arbetsplatsen t.ex. vid inspektion, tillsyn.
  - I hemmet
  - Via telefon/e-post
  - I sociala medier/ på internet
  - Annat, \_\_\_\_\_
  - Vet ej
- 13) \* Vilken eller vilka funktioner på myndigheten har ansvar för att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld mot de anställda? Fler svarsalternativ kan väljas.
- Det saknas person med uttalat ansvar
  - Säkerhetsansvarig
  - Personalansvarig
  - Chefsjurist
  - Annat, \_\_\_\_\_
- 14) \* Om ansvaret är delat mellan fler funktioner på myndigheten: Är funktionerna samordnade eller samarbetar funktionerna på något sätt i arbetet med att förebygga och hantera hot och våld?
- Ja
  - Nej
  - Endast en funktion är ansvarig

- 15) Beskriv kortfattat ansvars- och rollfördelningen samt eventuell samordning/samarbete mellan olika funktioner på myndigheten
- 16) \* Har myndigheten gjort en kartläggning av säkerhetskulturen eller säkerhetsklimatet?
- Nej
  - Ja, med hjälp av verktyget Nordic Safety Climate Questionnaire (NOSACQ-50)
  - Ja, med hjälp av Arbetsmiljöverkets enkätverktyg för säkerhetskultur, (<http://sakerhet.learnways.com/?hl=sakerhetskultur>)
  - Ja, med hjälp av annat verktyg
  - Vet ej
- 17) Kommenter om myndighetens säkerhetskultur eller säkerhetsklimat.
- 18) \* Har myndigheten använt något av följande underlag för att hämta information och kunskap om förebyggande och hanterande åtgärder mot trakasserier, hot och våld?
- Information/stödmaterial från Arbetsmiljöverket
  - Brå:s handbok "Att förebygga och hantera påverkansförsök" från 2017
  - Brå:s handbok "Motverka otillåten påverkan" från 2009
  - Partsrådets webbplats hotpajobbet.se
  - Forskningsstudier
  - Inget av ovanstående
  - Annat, \_\_\_\_\_
  - Vet ej
- 19) \* Vilken typ av externt stöd för att utveckla arbetet med att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld skulle ni ha behov av?
- Stödmaterial riktat till anställda
  - Stödmaterial riktat till myndighetsledning
  - Stödmaterial riktat till chefer
  - Särskilda utbildningsinsatser
  - Vi har inget behov av något särskilt stöd
  - Annat, \_\_\_\_\_

20) \* Vilka åtgärder eller anpassningar har myndigheten genomfört eller infört för att förebygga trakasserier, hot och våld mot de anställda?

- Fysiska anpassningar av arbetsmiljön t.ex. utformning av kontor, receptioner m.m.
- Verksamhetsrutiner (t.ex. rotation av personal, ej ensamarbete eller liknande rutiner)
- Råd eller riktlinjer för användning av sociala medier
- Utbildning av personal i värdegrundsarbete/den statliga värdegrunden och tjänstemannarollen
- Utbildning av personal i säkerhetsfrågor/ särskild säkerhetsutbildning
- Utbildning av personal i tekniker/metoder som t.ex. lågaffektivt bemötande
- Särskilda utbildningsinsatser för chefer
- Vi har inte genomfört några särskilda åtgärder eller anpassningar
- Annat, \_\_\_\_\_
- Vet ej

21) \* Har myndigheten ett särskilt system för att rapportera incidenter av trakasserier, hot eller våld?

- Ja
- Nej
- Inte relevant
- Annat, \_\_\_\_\_

22) \* Vem rapporterar in i incidentrapporteringssystemet?

- Den anställda rapporterar själv in händelsen
- Närmaste chef rapporterar in
- Säkerhetsansvarig rapporterar in
- Skyddsombudet rapporterar in
- Annat, \_\_\_\_\_
- Vet ej

23) Beskriv gärna kortfattat varför ni valt att inte ha ett incidentrapporteringssystem och hur incidenter hanteras i stället.

24) \* Vilka åtgärder vidtar myndigheten om en anställd blivit utsatt för trakasserier, hot eller våld? (Fler svarsalternativ kan väljas)

- Stödinsatser sätts in till den utsatte
- Intern utredning görs av incidenten
- Polisanmälan görs av myndigheten om det anses relevant
- Polisanmälan görs av den utsatte om det anses relevant
- Antal incidenter sammanställs och analyseras årligen
- Incidentrapporteringen ligger till grund för revidering och utveckling av säkerhetsarbete och rutiner
- Annat, \_\_\_\_\_
- Vet ej

25) \* Upplever ni att trakasserier, hot och våld mot de anställda har ökat eller minskat under de senaste 5 åren?

- Trakasserier, hot och våld har ökat
- Trakasserier, hot och våld har minskat
- Ingen förändring
- Annat, \_\_\_\_\_
- Vet ej

26) \* Samarbetar ni/ ingår i nätverk med någon eller några andra myndigheter vad gäller frågor som rör arbeta med att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld?

- Ja
- Nej
- Vet ej

27) Beskriv gärna kortfattat vilka typen av samarbeten eller nätverk.

28) Vilka utmaningar upplever ni att det finns i arbetet med att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld vid er myndighet?

29) Finns det några exempel på fungerande eller lyckade åtgärder i er myndighets arbete med att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld? Ge gärna några kortfattade exempel.

30) \* Finns det risk att de anställda på myndigheten kan utsättas för otillbörliga erbjudanden? (t.ex. ett löfte eller erbjudande om muta eller annan belöning för tjänsteutövningen).

- Ja
- Nej
- Annat, \_\_\_\_\_



31) \* Har myndigheten analyserat och dokumenterat risken för att de anställda kan utsättas för otillbörliga erbjudanden?

- Ja
- Nej
- Annat, \_\_\_\_\_

32) Avslutande kommentarer