



RIKSREVISIONEN

Trakasserier, hot och våld

– förebyggande insatser och hantering vid statliga myndigheter

Riksrevisor: Helena Lindberg

Projektgrupp: Johanna Köhlmark och Anders Berg



Motiv för granskning

- Trakasserier, hot och våld ett problem för många myndigheter
 - Arbetsmiljöproblem för anställda och arbetsgivare
 - Risk för att tjänsteutövning påverkas
- Många aktörer, inklusive riksdag och regering, har uppmärksammat problemet
 - Rapporter från myndigheter och arbetstagarorganisationer
 - Finansutskottet: Hot och våld inte ska få påverka myndighetsutövning eller försvaga rättssäkerheten

Vad har vi granskat?

- Myndigheternas och regeringens insatser för att förebygga och hantera trakasserier, hot och våld
- Bred granskning där följande myndigheter ingår som fallstudier:
 - Försäkringskassan, Kronofogdemyndigheten, Livsmedelsverket
 - Diskrimineringsombudsmannen, Folkhälsomyndigheten, Moderna museet, Myndigheten för press, radio och tv samt Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor

Myndigheternas förebyggande arbete

- Analysera risker: Trakasserier, hot och våld tas ofta upp i riskanalyser på olika nivåer
 - Få myndigheter tar upp trakasserier, hot och våld som en väsentlig risk på myndighetsnivå
 - Det är dock vanligt i andra mer verksamhetsnära riskanalyser och bedömningar
 - Informationsbrist kan vara ett problem
 - Om världsbevakning ett område under utveckling

Myndigheternas förebyggande arbete

- I stora myndigheter med många medborgarkontakter finns rutiner för att förebygga påverkan i handlägningsprocesser
 - Undvika ensamarbete, lämna ifrån sig ärenden, flytta ärenden geografiskt, ”hissa” ärenden, vara flera eller vara färre på beslutet
 - Rutiner för att minska exponeringen av anställdas personuppgifter förekommer och efterfråga
 - Dock inte lika vanligt när det kommer till andra processer, exempelvis kommunikation
 - Rutiner på mindre myndigheter inte lika utvecklade
- Myndigheterna har utbildningar i säkerhet, värdegrund, och bemötande
 - Finns olika typer av stödmaterial, men de är övergripande

Myndigheternas hantering

- Viktigt med stöd när en incident inträffat
 - Kontakt med närmaste chef, HR och säkerhetsfunktion vanligen inblandade
 - Viktig med stöd från chef, kollegor och företagshälsovård
 - Mer långtgående åtgärder relativt sällan
- Kompetens och erfarenhet kan saknas på mindre myndigheter – tids- och resurskrävande att bygga upp

Myndigheternas hantering

- Kunskap om vad som sker: Stor variation och mörkertal i incidentrapporteringar
 - Brist på kunskap om vad som ska rapporteras
 - Kultur – ”lite ska man tåla”
 - Krångliga system
- Begränsningar i stöd myndigheter kan ge
 - Till exempel vid polisanmälningar
- Analys och uppföljning har kommit olika långt

Slutsatser

- Övergripande slutsats: Myndigheternas och regeringens insatser fungerar bra i många delar
 - Ett reellt problem på utsatta myndigheter
 - Det finns vissa utvecklingsområden
- Myndigheterna har ett stort ansvar som arbetsgivare
- Vid vissa myndigheter och verksamheter som blir utsatta i samband med olika typer av förändringar saknas resurser och kompetens
- Stödet kan därför behöva utvecklas
- Lagändringar bör övervägas