

Riktlinjer för säkerhet och bemötande

Rutiner för säkerhet och bemötande i Markaryds kommun

Antaget av CLG, 2019-09-03

Gäller: Tillsvidare

Ansvarig: Säkerhetschef

Senast reviderad: 2022-08-30

1. Inledning - ansvarsområden

Säkerhetschef bistår alla anställda och förtroendevalda i olika säkerhetsfrågor som är kopplat till personsäkerheten.

2. Grundläggande om bemötande och säkerhet

- Medborgarna ska känna sig väl bemötta, respekterade och välkomnade vid besök till våra verksamheter oavsett ärende.
- Anställda i Markaryds kommun ska uppleva en trygg och säker arbetsplats. Det uppnås genom:
 - Ett grundläggande skalskydd
 - En välfungerande besökshantering
 - Ett fungerande systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM)
 - Genomförda utbildningar inom självskydd och bemötande samt ett återkommande systematiskt brandskyddsarbete (SBA)
 - Återkommande riskbedömningar

3. Inbrott

Stöldbegärliga föremål

- Datorer, surfplattor samt mobiltelefoner ska hållas under uppsikt.
- Efter arbetstidens slut ska dessa förvaras säkert. Om man har en tjänst där det är lämpligt och efter överenskommelse med närmaste chef kan man ta med sin bärbara dator hem.
- Stationär/bärbar dator ska skärmen låsas innan man lämnar rummet.
 - Använd kommandot **Ctrl + Alt + Delete** därefter tryck **enter**
 - Eller använd kommandot **Windowsflaggan + L**
- Låt *inte* personliga föremål till exempel plånböcker, nycklar ligga lättåtkomligt på kontoret dagtid.

Vid pågående inbrott

- Ring 112 och rapportera pågående inbrott.
- Försök ta ett tydligt signalement på personen/personerna eventuellt fordon.
- Undvik konfrontation.
- Tänk på att egendom går att ersätta, *inte* liv.
- Är du i direkt fara – lås in dig eller lämna byggnaden. (Lås dock **inte** in dig på toaletten då det blir en återvändsgränd vid ev. brand.)

Efter intrång eller försök till

- Ta kontakt med närmast ansvarig chef
- Underrätta Säkerhetschefen

Inbrottslarm

Varje verksamhet ser över sina rutiner gällande inbrottslarm

4. Passagesystem och nycklar

- Anställda har tilldelats ett passerkort (tagg) till sin arbetsplats. Ansvarig chef avgör vem som ska föras med ett passerkort. Passerkort/tagg är en värdehandling som varje anställd själv ansvarar för.
- Utdelning av passerkort ska ske med restriktivitet.
- Revision av passerkort ska genomföras årligen, där rätt behörighet ses över.
- Passerkort ska lämnas tillbaka efter anställningens slut.

5. Brandlarm

I händelse av brand ska lokalen utrymmas. Närmaste nödutgång ska användas. Uppsamling sker vid utsedd återsamlingsplats. Återgång till arbetsplatsen sker först efter att räddningstjänsten har gett klartecken på att man får gå tillbaka till sin arbetsplats.

Brandlarm får endast utlösas manuellt vid brand eller misstanke om brand.

6. Bombhot

Inkommer ett bombhot.

- Ring 112
- Kontakta säkerhetschefen
- I händelse av bombhot ska lokalen utrymmas efter samråd med polis. Uppsamling sker vid utsedd återsamlingsplats.

7. Självskadebeteende

Vid uttalat hot i receptionen av person som genom aktiv handling ämnar åsamka sig själv någon form av kroppsskada.

Någon form av vapen, exempelvis kniv eller pistol

- Sätt dig i säkerhet och ring 112.
- Vid ev. genomförd handling, kalla på hjälp samt påbörja livsuppehållande åtgärder

Vid lättantändlig vätska typ bensin:

- Ring 112
- Om hotet övergår i aktiv handling, påkalla hjälp samt använd en brandfilt.

Vid syra:

- Om någon form av syra kan misstänkas vara inblandad, ring 112 och uppge att syra har använts.
- Om livsuppehållande åtgärder genomförs, var noga med att inte exponera/utsätta dig för direkt kontakt med de områden som kan misstänkas vara påverkade av syra eller andra kemikalier.

8. Posthantering vid misstanke om skadligt innehåll i försändelser

Med tanke på det skärpta säkerhetsläget i omvärlden som har skett med koppling till hotbilder mot politiker och tjänstemän samt våldsbejakande extremism, vidtas åtgärder för att säkra personalens arbetsmiljö. Grunden är att öppna alla kuvert/försändelser enligt gällande rutin. När en försändelse avviker ifrån gängse praxis skall följande åtgärder beaktas. Nedanstående punkter är övergripande och skall ses som ett stöd till den verksamhet som är aktuell. Bilaga checklista misstänkta försändelser

8.1 Kännetecknen för misstänkta försändelser

- Försändelse som kommer oväntat och/eller från okänd avsändare.
- Försändelser från annat land som adressaten inte har kontakter med.
- Adresserat till någon som har slutat/aldrig funnits inom myndigheten eller till inaktuell adress.
- Ingen returadress eller returadress som inte kan verifieras.
- Var uppmärksam på om posten avviker mycket från det normala, om det kan finnas en misstanke om att missnöje mm. föreligger eller hot har förekommit till exempel uttalat hot, email eller per telefon.
- En avvikande vikt, det vill säga ovanligt lätt eller tungt i förhållande till storleken.
- Ett avvikande utseende och känns styvare än normalt. Tecken på att försändelsen öppnats och sedan återförslutits.
- Påskrifter med texten strängt personligt, privat, konfidentiellt, mycket brådskande, öppnas endast av adressaten etc.
- Alla former av synliga och oförklarliga metallband, folie, trådar eller liknande.
- Konstig lukt.
- Fettmärken, färgskador eller kristallbildningar på utsidan.
- Förvrängd handstil eller adresser med hemmagjorda etiketter eller bokstäver som klippts och klistrats.
- Poststämpel som inte matchar returadress.
- Oprofessionellt inslagna med olika kombinationer av tejp.
- Ljud som det ger ifrån sig, till exempel surrande, tickande eller skvalpande.
- Överfrankerat.
 - Flytta inte försändelsen från postrummet

8.2 Hantering av misstänkta försändelser

Misstänkt pulver eller vätska - om försändelsen **inte** har öppnats.

- Öppna eller rör inte den misstänkta försändelsen ytterligare, lämna den där den är.
- Lämna rummet omgående och säkerställ om möjligt att ingen går in i rummet.
- Varna andra medarbetare i närheten.
- Gå till närmaste toalett, tvätta händer, ansikte, underarmar och andra exponerade kroppsdelar med tvål och vatten.
- Gå till punkt 8.4 och följ vidare åtgärder.

Misstänkt pulver eller vätska - om försändelsen **har** öppnats

Gäller de som exponerats eller befunnit sig i samma rum.

- Lukta inte och rör inte på innehållet.
- Täck försändelsen/pulvret/vätskan med ett papper eller dylikt.
- Ta av kläder som har kommit i kontakt med pulver eller vätska, lägg i en hög på golvet.
- Lämna rummet omgående och säkerställ om möjligt att ingen går in i rummet. Varna andra medarbetare i närheten.
- Gå till närmaste toalett/duschrum, tvätta händer, ansikte, underarmar och andra exponerade kroppsdelar med tvål och vatten. Om möjligt duscha.
- Stanna om möjligt på toalett tills annat besked kommer.
- Förteckna alla personer som har kommit i kontakt med den misstänkta försändelsen.
- Gå till punkt 8.4 och följ vidare åtgärder.

8.3 Misstanke om brevbomb

Tänk på:

- Öppna inte försändelsen.
- En brevbomb är livsfarlig. Redan ett 30-tal gram sprängämne kan vara dödligt!
- Om möjligt, öppna fönstren, evakuera lokalen/lokalerna och stäng ev. dörrar.
- Om försändelsen misstänks innehålla explosiv/brandfarlig vara agera, enligt rutiner för **BOMBHOT, se punkt 6.**
- Gå till punkt 8.4 för vidare åtgärder.

8.4 Vidare åtgärder

- Tillkalla polisen via 112
- Om försändelsen misstänks innehålla bomb eller explosiv/brandfarligt ämne, påbörja evakuering/utrymning genom att utlösa brandlarmet.
- Den som larmat möter upp polisen vid entrén och ge en lägesbild över det inträffade.
- Kontakta Säkerhetschefen i efterhand för uppdatering av händelsen.
- Informera arbetsmiljöansvarig chef och skyddsombud för aktuell verksamhet.
- Upprätta en avvikelserapport.

9. Allmänt

Dessa rutiner ska följas för allas säkerhet i kommunens verksamheter. Det finns personer som vill hota eller skada tjänstemän i deras professionsutövning. Dessa rutiner omfattar även före detta anställda!

- Besökare till verksamheten ska bemötas med respekt och känna ett välkomnande.
- Besökare ska anmäla sin ankomst, om det är en verksamhet med reception.
- Den tjänsteman som har besöket, ansvarar för besökaren under dess vistelse i verksamheten. Bilaga: Besöksrutiner

10. Bilanvändning i tjänsten

Vid uppsökande verksamhet i tjänsten använd alltid i första hand kommunens tjänstebilar. Finns det en hotbild eller personen som ska besökas är hotfull, aggressiv ska du undvika att använda din privata bil. Detta utifrån att ens privata bil kan bli föremål för sabotage eller att personen som besöks kan inleda en förföljelse efter arbetstid.

Försök att genomföra följande rutin vid användning av kommunens eller din privata bil.

- Ta en runda runt bilen innan avfärd för att försäkra dig om att ingen har saboterat följande:
 - Hjulbultar
 - Navkapslar
 - Tanklock
 - Dörrar
 - Lås
 - Avgasröret – att det inte är igenstoppatDenna checklista ska finnas i alla kommunens fordon.
- Ställ om möjligt bilen i färdriktningen.
- Ställ dig på väl upplyst parkeringsplats.

11. Hot och våld

Allt hot och våld som uppstår ska underrättas till närmaste chef. Utsatt ska göra en tillbudsrapportering alternativt olycksfallsanmälan i KIA. Händelsen ska polisanmälas av arbetsgivaren. Säkerhetschefen kan bistå med råd och stöd, tex. stöd vid rättegång, och upprätta handlingsplaner. Säkerhetschefen kan varabehjälplig med att göra en polisanmälan. Dessa rutiner gäller även förtroendevalda i Markaryds kommun.

11.1 När situation uppstår

Personer som uppträder hotfullt och utåtagerande.

- Bevara lugnet, se förbi kraven och se till de fakta personen försöker uttrycka.
- Gå aldrig in i diskussion
- Larma polis, ring 112.
- Tveka inte att använda nödvärn om behov uppstår.
- Sätt utsatt kollega i säkerhet.
- Andra personer som befinner sig i fara – sätt dem i säkerhet om möjligt.
- Lås in dig om hotet är överhängande, men inte på toaletten då det kan bli en återvändsgränd.
- När en hot- eller våldssituation uppstår har det högsta prioritet.
- Hotar person med vapen eller annat tillhygge – larma direkt.
- Vid hot med tillhygge, släpp inte blicken från föremålet och försök lugna situationen tills hjälp anländer.
- Om du blir förföljd eller det finns en hotbild, alternera din färdväg till och från arbetsplatsen och hemmet. Kartläggningen börjar vid dina resvanor.
- Larm för de som normal inte bär larm i tjänsten finns att kvittera ut i reception och växel vid upplevt hot. Samråd ska se med ansvarig chef och säkerhetssamordnaren.

11.2 I konferensrum/arbetsrum

- Var alltid medveten om att hot och våld kan uppstå oprovocerat.
- Gå inte in i diskussion om besökaren blir utåtagerande.
 - Avbryt besöket och be att få återkomma.
 - Se alltid till att ha en reträttväg.
 - Höj inte rösten eller gå in i försvar.
- Hotfulla eller utåtagerande personer får inte tas emot på tjänsterum utan endast i säkerhetsrummet.
- Besök som kan vara känsliga eller där besökaren har lätt att inta en hotfull aggressiv ton – bär överfallslarm. Helst bör ni vara två personer. Använd alltid säkerhetsrummet i kommunhuset vid känsliga besök.
 - I vissa fall kan två personer kännas provocerande – ha en person tillgänglig som kan gå in och avbryta/avleda samtalet om det börjar urarta.
 - Ha aldrig möten när du är helt själv på avdelning, underrätta i så fall kollega på annan avdelning.
 - Bär larm – tveka inte att larma, när mötet känns obehagligt.
- Urartar samtalet avbryt besöket och be att få återkomma.
 - Tänk på dina reträttvägar.
 - Ställ undan föremål som kan användas som tillhygge.
 - Sitt i samma nivå som besökaren, om möjligt undvik att sitta vid skrivbordet – maktfaktor

11.3 Inkomna hot via mail/sms/telefon

Även hot som inte är fysiska ska tas på största allvar. Hot kan inkomma via mail, sms och telefon. Underrätta din närmaste chef och säkerhets- och beredskapssamordnaren. Händelsen ska polisanmälas.

Beroende på karaktär och omfattning kan ytterligare åtgärder behöva vidtas, exempelvis kommunikering ut i organisationen.

11.4 Vård och omsorg

Specifika planer finns framtagna inom socialförvaltningen. Bilaga.

11.5 Förskola och grundskola

Specifika planer finns framtagna inom utbildningsförvaltningen. Bilaga.

Specifikt kommunhuset

12. Kommunhusets reception

- I receptionen får inte föremål som kan användas som tillhygge vid en ev. uppkommen hotsituation ligga synliga.
- Receptionsdisken bör i så stor utsträckning som möjligt hållas fri.
- Personalen ska ha full översikt ut mot hela receptionen och de sittplatser som finns där.
- Vägen till hjärtstartare ska hållas fri.
- Huvudregeln är att dörrar till korridorer och trapphus ska hållas låsta.
- Vid undantag ska Säkerhetschefen kontaktas, som genomför en riskbedömning.
- Känsliga besök ska genomföras i kommunhusets säkerhetsrum.
- Vid behov ska larm bäras
- Alternativt att en kollega medverkar vid mötet.
- Blockera inte dörrarna till arbets- och säkerhetsrum, reträttvägarna ska vara fria.

13. Passagesystem

- De anställda med arbetsplats i kommunhuset och förtroendevalda som behöver tillgång till kommunhuset har tilldelats ett passerkort (tagg).
- Ansvarig chef avgör vem som ska föras med passerkort/tagg.
- För förtroendevalda ger kansliavdelningen information om vilken behörighet som ska tilldelas enskild politiker.
- Utdelning av passerkort ska ske med restriktivitet.
- Revision av passerkort ska genomföras årligen, där rätt behörighet ses över.
- Passerkort ska lämnas tillbaka efter anställningens eller efter förtroendeuppdragets slut.

14. Allmänt

Dessa rutiner ska följas för allas säkerhet i kommunhuset. Det finns personer som vill hota eller skada tjänstemän i deras professionsutövning. Dessa rutiner omfattar även före detta anställda.

- Besökare till kommunhuset ska bemötas med respekt och känna ett välkomnande.
- Besökare ska anmäla alltid sin ankomst i receptionen.
- Den tjänsteman/förtroendevald som har besöket ansvarar för besökaren under dess vistelse i kommunhuset.
- Tjänsteman/förtroendevald ska möta upp besökare i receptionen samt följa besökare ut efter besökets slut.
- Släpp inte in andra personer i byggnaden/trapphuset som du inte bestämt möte med. Be besökaren anmäla sig i receptionen och sitta ned tills mötesorganisatören kommer och möter upp besöket.
- Noterar du en person som inte verkar hitta – gå fram och fråga om du kan hjälpa personen till rätta. Se till att personen får tag i den person de har för avsikt att möta. Är den personen inte inne ta kontaktuppgifter av personen och säg att tjänstemannen tar kontakt med vederbörande. Följ personen till utgången.
- Ta inte in föremål från främmande personer som sägs ska till en viss tjänsteman. Anställda hos post- och budverksamhet får anses som kända personer i detta avseende. Övriga försändelser ska tas emot av mottagaren direkt.
- Har besökare med sig bagage som man inte vill bära med sig, ska det lämnas in i receptionen. Inget bagage får ställas i korridorer och allmänna ytor.

14.1 Bokade besök

- Namnetikett ska, tilldelas samtliga besökare i besöksterminalen vid receptionen, som inte har egen tagg till kommunhuset.
 - Namnetiketten anger namn samt vem som ansvarar för besökaren.
- När besökaren registrerats skickas ett mail eller sms till besöksmottagaren, som då kan komma och hämta sitt besök.
- Om besöksmottagaren inte kan nås, erbjuder personalen i receptionen att lämna ett meddelande till mottagaren. Besöksmottagaren alternativt dennes chef tar sedan kontakt med besökaren.

14.2 Spontanbesök – icke bokade besök

- Vid spontan-/icke bokade besök kontakter reception/växel besöksmottagaren via telefon. Om besöksmottagaren har möjlighet att ta emot besökaren, tilldelas besökaren en namnetikett i besöksterminalen och ombeds att vänta tills dess att besöksmottagaren kommer och hämtar besökaren.
- Om besöksmottagaren inte har möjlighet att ta emot besökaren ombeds denna att bestämma tid med aktuell person och återkomma.
 - I vissa fall kan besöksmottagaren uppleva besöket osäkert och kan i vissa förekommande fall ta ett samtal med den berörde över telefon via växeln.
- Om besöksmottagaren inte är tillgänglig eller inte svarar lämnar växeln ett meddelande till berörd person.
- Upplever växeln att besökaren är hotfull eller aggressiv ska denna kommunicera till berörd besöksmottagare om hur de upplever situationen.

14.3 Möten för förtroendevalda

- Möten för förtroendevalda äger generellt sett rum under kontorstid. Ordföranden och vice ordföranden i nämnder och styrelse har tagg med tillgång till sammanträdessalar på översta våningen samt till de låsta avdelningarna.
- Vid politiska möten på kvällstid krävs att mötesarrangören, om denne inte har tagg, kontakter växeln för att kvittera ut en tillfällig tagg.
- Vid kommunfullmäktige, som är ett öppet sammanträde, är huvudentrén alltid olåst samt även inre dörrar/hiss till våningen med sammanträdesrum.

Vid tillfällen då kommunfullmäktige har ärenden, där det på förhand kan bedömas föreligga en hotbild, bör övervägande ske, i samråd med säkerhetschefen, om ordningsvakt skall vara på plats under mötet.