



Enheten för statistik och analys
Matts Rydin, 08-730 93 55
matts.rydin@av.se

Regeringskansliet
Näringsdepartementet
103 33 Stockholm

Åtterrapporering av satsning på bättre service

I regleringsbrevet daterat 22 december år 2010 finns följande uppdrag beskrivet:

Arbetsmiljöverket ska senast den 15 oktober 2011 till Regeringskansliet (Näringsdepartementet) redovisa vilka initiativ som myndigheten tagit för att vidareutveckla och förbättra service som t.ex. information, vägledning och interaktiva tjänster till blivande respektive befintliga företagare.

Ett av Arbetsmiljöverkets strategiska mål är att vi ska uppfattas som aktiva, tillgängliga och kommunikativa. Ett annat strategiskt mål är att våra intressenter ska uppleva att vi är tillgängliga, lätta att få kontakt med och att vi levererar snabba och enhetliga svar. Att skapa information, erbjuda tjänster och vägledning som underlättar för företagare som vill skapa en bra arbetsmiljö är därför ett arbete som sker på flera plan.

Den som får information från Arbetsmiljöverket ska uppleva att den är användbar. Den ska vara begriplig och så konkret som möjligt även om man har låga förkunskaper om arbetsmiljö i stort. För den som aktivt söker upp vår information tillkommer att den ska vara enkel att finna och ge stöd för det fortsatta arbetsmiljöarbetet på den egna arbetsplatsen.

Nedan redovisas ett antal initiativ som myndigheten har tagit under de senaste åren för att vidareutveckla och förbättra servicen för såväl nya som befintliga företag.

Vi fortsätter att anpassa vår information och våra tjänster till olika målgrupper

För att informationen ska kunna ge effekt är det viktigt att den svarar upp mot de behov som finns, det är då den upplevs som bra service. Eftersom de konkreta arbetsmiljöfrågorna spänner över hela arbetsmarknaden så involverar verket i ökad utsträckning de olika målgrupper som berörs av en viss arbetsmiljöproblematik. Generellt har nystartade företag lägre kunskap om regler och risker i allmänhet än företag som varit etablerade ett tag och vuxit i antal medarbetare. Enligt vår bedömning är det också av betydelse om den



bransch man verkar i är ny, har funnits länge eller om företaget har medarbetare med olika etnisk bakgrund.

Under 2011 har vi gjort speciella satsningar på mindre detaljhandelsföretag, utländska byggföretag och fortsatt satsningen på nystartade och små företag. Vi fortsätter också arbetet med att utveckla och prova en tillsynsmodell, kallad screening, vars syfte bland annat är att underlätta för arbetsgivare att själva lättare kunna förbereda sig inför vår inspektion.

Mindre detaljhandelsföretag

I månadsskiftet september/oktober 2011 startade Arbetsmiljöverket en informationskampanj som riktade sig till ägare av småbutiker med upp till nio anställda. Målet är att skapa en tryggare arbetsmiljö för alla som arbetar i butikerna genom att rikta information till butiksinnehavarna. I syfte att få dem att tänka till och inse att man med små medel kan göra en hel del för att undvika att bli utsatt för hot och våld. Kampanjen ska stötta och vara ett komplement till myndighetens pågående nationella tillsynsaktivitet, hot och våld i detaljhandeln.

Till kampanjen hör fem filmer som ligger på www.youtube.com och nås via kampanjens facebook-sida. Filmerna ger vägledning för hur man kan skapa en tryggare butik genom att ta upp hur hanteringen av pengar kan ske, hur man kan butiksloken och vad man kan tänka på under sista timmen.

Det är viktigt att butiken har en beredskap för att ta hand om den som blir utsatt för hot eller våld. Butiksägaren får i en film möta en kvinna som har blivit utsatt för hot och våld och får information om vad man bör tänka på i förebyggande syfte.

Utländska byggnadsföretagare

Byggbranschen är en riskutsatt bransch som sysselsätter många från grannländerna runt Östersjön. Den 5 september 2011 lanserade därför Arbetsmiljöverket en bred kampanj riktad till utländska byggnadsföretagare och byggnadsarbetare i Sverige. Syftet har varit att höja kunskapen om arbetsmiljöregler på svenska byggarbetsplatser och därmed höja säkerheten.

Som ett första steg vände sig Arbetsmiljöverket till byggnadsarbetare med polska, estniska, lettiska, litauiska och ryska som modersmål. En ny sajt har skapats, www.safeatwork.se där det finns lättillgänglig information, film och en interaktiv utbildning på respektive språk om risker i arbetet och hur de ska förebyggas och annat man som nyanländ byggnadsarbetare kan behöva känna till. En liten behändig fickfolder visar dessutom i bilder hur vanliga risker ska



förebyggas. Innehåll, upplägg och val av kanaler har valts utifrån resultaten av de fältundersökningar och enkäter som genomförts.

Satsningen har också inneburit att cirka 900 arbetsgivare inom byggbranschen med fler än fyra anställda i Sverige fått ett informationspaket med ett usb-stick med introduktionsfilm på sju språk samt en fickfolder med de vanliga riskerna på arbetsplatsen samt en uppmaning att beställa fler genom Arbetsmiljöverket. Intresset för att skaffa mer information har varit stort, mer än har 400 ytterligare fickfoldrar har beställts.

Nystartade och befintliga småföretag

Att alla nya arbetsgivare nås av myndighetens information är en strategisk aktivitet för att nå Arbetsmiljöverkets mål att "Vi uppfattas som aktiva, tillgängliga och kommunikativa".

Sedan 2009 har Arbetsmiljöverket satsat målmedvetet på att ge tips och råd till småföretagare hur denna kan göra små och stora insatser för arbetsmiljön på sitt företag. Under 2010 utökade vi informationsinsatsningen till att nå både nya arbetsgivare och i dag verksamma småföretag med 1-10 anställda. Under 2010 utvecklade vi samverkan med andra myndigheter, företag, företagsföreningar och branschorganisationer på riksnivå, men även på regional och lokalnivå. Samverkan sker även via möten med det nätverk av myndigheter och andra aktörer kopplat till nystartade företag som Nyföretagarcentrum håller i. Nyföretagarcentrum är ett samverkansorgan som består av ett 30-tal samarbetspartners, bland annat Arbetsmiljöverket, som gör det möjligt för att stötta företag med utbildning och erfarenhetsutbyten, produktutveckling, marknadsföring, trycksaker, IT-support och andra rådgivarverktyg.

Under 2011 har myndigheten utökat samverkan med Tillväxtverket, Skatteverket, Bolagsverket och Tullverket så att den enskilde företagaren upplever att dennes informationsbehov i ökad utsträckning tillgodoses och samordnas.

I år medverkade verket för första gången tillsammans med Nyföretagarcentrum Tillväxtverket, Bolagsverket med flera i en nationell kampanj för att genom personliga möten, seminarier och informationsinsatser sprida kunskap om arbetsmiljö. Kampanjen som benämns "Nyföretagarveckan" genomförs med 100 aktiviteter i hela landet och en bussturné som besökte Stockholm, Södertälje, Örebro, Karlstad, Uddevalla, Göteborg, Jönköping. På varje ort anordnades Café Starta Eget för att ge användbar information till dem som planerar eller har startat eget företag.



Under de tre senaste åren har vi gjort en rad riktade aktiviteter på gruppen småföretagare. Exempelvis har 14 000 nystartade företag med en eller flera anställda fått en informationsfolder via post med information om konkret och användbart stöd i deras arbetsmiljöarbete.

Under oktober - december 2010 genomförde vi en informationskampanj i syfte att öka småföretagares kännedom om hur man kan underlätta för småföretag att hantera sina arbetsmiljöfrågor. Material som ingick i kampanjen var dels en kampanjsajt (www.tusentack.nu), annonser och banners, dels radiospotar som handlade om ergonomi och buller.

För tredje året i rad medverkade Arbetsmiljöverket i oktober 2011 på nyföretagarmässan som arrangeras på Älvsjömässan för att skapa uppmärksamhet och medvetenhet om arbetsmiljöfrågor.

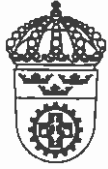
På vår webbplats finns en temasidan "Nystartat företag? - kom igång med arbetsmiljöarbetet", <http://www.av.se/teman/startaforetag/> som innehåller det mest grundläggande som man bör ha insikt i som företagare. Där finns en exempelvis en länk till en interaktiv utbildning i det systematiska arbetsmiljöarbetet och till ett nytt webbaserat interaktivt verktyg som underlättar för våra intressenter att få branschanpassad information om vilka regler som är viktigast i skilda branscher och yrken.

Pilotprojekt screening

Regeringen har gett oss i uppdrag att under åren 2010-2012 utveckla och prova en ny tillsynsmodell, kallad screening. För att stödja de företag inom grafiska branschen som ska screenas har vi tagit fram en webbsida speciellt för screening. Där informerar vi löpande om vad som händer i projektet och det finns en lista över de företag som ska screenas. Även det frågeunderlag som inspektören använder vid screeningen finns att ladda hem för att arbetsgivarna själva ska kunna göra en screening innan inspektören kommer på besök. Från webbsidan länkar vi också till olika stödmaterial, exempelvis checklistor, statistik och hur man kan arbeta systematiskt med arbetsmiljöarbetet.

Vi har ökat vår förmåga att ge snabba och enhetliga svar

Genom att Arbetsmiljöverket har infört ett växeltelefonnummer, en mailadress och en svarstjänst har vi underlättat för företagare att nå fram till den funktion eller person man söker, beställa publikationer, få den information man söker och få snabba svar på arbetsmiljöfrågor.



Bättre service på svarstjänsten

Svarstjänsten startades för några år sedan i syfte att öka service och enhetlighet i våra svar till företagare och andra externa intressenter. Till svarstjänsten kan man nu sedan årsskiftet ställa allmänna frågor via brev, mail, telefon samt via vår webbplats och facebook-sida. Vår statistik för inkommande frågor visar nu att vi förbättrat vår service så att vi numera kan besvara mer än 90 procent av frågorna inom tre dagar. Genom att vi har tillförlitlig statistik över de allmänna frågor som ställs till oss kan vi nu även arbeta mer proaktivt och publicera viktig och aktuell information på den externa webben. Genom en ingång/ ett växeltelefonnummer och en mailadress blir det lättare att nå oss och vi använder våra resurser på ett effektivare sätt.

Vi har utvecklat nya kommunikationskanaler och tjänster

I Arbetsmiljöverkets interna strategiska verksamhetsplattform ingår det strategiska målet att vi ska vara en modern myndighet med en elektronisk förvaltning.

I december 2011 lanseras elektronisk anmälan av allvarliga olyckor, allvarliga tillbud och arbetsskador, en tjänst som förenklar för företagen att göra anmälan men även ger verket möjlighet att förbättra och effektivisera egna rutiner och arbetssätt.

Genom att vidareutveckla fler interaktiva utbildningar och sökfunktioner i nära samarbete med berörda målgrupper ges fler människor möjlighet att ta del av information som behövs för att skapa en bra arbetsmiljö.

Elektronisk anmälan av arbetsskador

Anmälningarna med anledning av Arbetsmiljöverketens § 2 och Socialförsäkringsbalkens 42 kap 10 § kommer nu att göras på ett och samma ställe. Genomförandet är ett samarbete mellan Arbetsmiljöverket, Försäkringskassan och i viss mån Transportstyrelsen. Vid införandet nås målet att så långt som möjligt skapa rationella och automatiserade processer genom ökad användarvänlighet och tillgänglighet. Eftersom det årligen görs 100 000 anmälningar av arbetsskador och cirka 12 000 anmälningar av allvarliga olyckor och allvarliga tillbud så kommer e-tjänsten att också att vara ett starkt bidrag till att förenkla och förbättra för företagen i dess kontakter med Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan. Anmälan kommer att kunna göras via den gemensamma sajten www.anmalanarbetsskada.se alternativt från Arbetsmiljöverkets eller Försäkringskassans hemsidor via länkar.



Fler interaktiva utbildningar på www.av.se

Under 2011 lanserades sex nya interaktiva utbildningar på Arbetsmiljöverkets webbplats. I arbetet med att ta fram dessa har representanter från berörda branscher varit involverade och testat utbildningarna. Årets nyheter är: Arbetsanpassning och rehabilitering, stress, hot och våld, en branschmodul för hälsa och sjukvårdssektorn samt belastningsergonomi. Ett av syftena med de interaktiva utbildningarna är underlätta för företag att arbeta med sitt systematiska arbetsmiljöarbete.

Förutom att modulerna är tillgängliga via modulnavigering från www.av.se är många kurser installerade i utbildningsportaler lokalt för till exempel KRUS – stiftelsen för kompetensutveckling inom staten, Stockholms läns landsting och Gävleborgs läns landsting.

Lättare att finna relevant statistik

Under slutet av 2009 införde vi på vår hemsida en funktion för att söka statistik om arbetsolyckor och arbetssjukdomar. Syftet är bland annat att informera företag om i vilka branscher de största riskerna finns. Vi har under 2011 arbetat med att förbättra användarvänligheten för den som söker statistik om arbetsolyckor och arbetssjukdomar per bransch och län. Nu är det möjligt att via en sökruta söka globalt i hela databasen. Information om vad systemet innehåller har blivit tydligare liksom hur den kan användas. Tabeller och rubriker har blivit tydligare, och viss förklarande text finns direkt i bilden. Tabeller kan nu exporteras till Excel och till filer för utskrift.

Lättare att mäta bullret

Hösten 2010 lanserade Arbetsmiljöverket en bullerindikator för iPhone och iPad. Med den så kallade bullermätare skapade vi ett intresse för buller som fortfarande är källa till problem på många arbetsplatser.

Genom den mobila applikationen kan man upptäcka du hur mycket buller man har omkring sig. Med en enkel knapptryckning får man tillgång till en decibelmätare som mäter ljudnivån i realtid med tydlig grafik och möjlighet att dela mätvärdet på Facebook. Via en bullerkalkylator kan man också räkna ut hur mycket buller man utsätts totalt för under en 8-timmarsdag. Till bullermätare finns också en direktlinje till Arbetsmiljöverket för att få mer information om bullerfrågor.

Den mobila applikationen blev en stor framgång och mötte stor uppskattning bland användarna under 2011.



Vi visar på möjligheter och positiva exempel

För att stödja och motivera dem som vill medverka till att skapa en bra arbetsmiljö behövs förutom kunskap också tillgång till förebilder som kan fungera som stöd i argumentation och inspirationskälla.

Arbetsmiljöcertifierade arbetsplatser finns nu på verkets webbplats

På vår webbplats kan man nu söka rätt på de företag som blivit arbetsmiljöcertifierade. Man kan söka efter företag per län, kommun eller vem som utfärdar arbetsmiljöcertifikat. Varje dag sker automatisk uppdatering från de organisationer som utfärdar arbetsmiljöcertifikat.

De företag som blir arbetsmiljöcertifierade visar att de arbetar aktivt för att ha en bra arbetsmiljö. För att kunna bli arbetsmiljöcertifierad granskar ett ackrediterat certifieringsorgan att företaget har ledningssystem för ordning och reda, organisation och ständig förbättring.

Facebooksidan ger utrymme för dialog med andra

Vår sida på Facebook fungerar som ett forum för arbetsmiljöintresserade att utbyta erfarenheter kring olika arbetsmiljöfrågor och att få svar på sina frågor av verket men också av andra arbetsgivare och anställda. Antalet personer som gillar Arbetsmiljöverket på Facebook har nu stigit med 30 procent till drygt 10 000 personer.

De som deltagit i beslutet

Ärendet har avgjorts av generaldirektör Mikael Sjöberg. I den slutliga handläggningen har även avdelningscheferna Morgan Olofsson och Janerik Persson deltagit. Föredragande har varit Matts Rydin.

Mikael Sjöberg

Janerik Persson

Kopia till:

Regeringskansliet, Arbetsmarknadsdepartementet