

Säkerhetsrapport 2017

Datum: 2018-01-30

Eivor Lindberg

Innehåll

1. Bakgrund.....	3
2. Personsäkerhet.....	3
3. Fysisk säkerhet.....	4
4. Informationssäkerhet	7
5. Krisberedskap.....	9
6. Hantering av säkerhetsrisker	9

1. Bakgrund

Enligt Göteborgs Stads säkerhetspolicy inkluderas personsäkerhet, fysisk säkerhet, informationssäkerhet och krisberedskap i säkerhetsarbetet. Säkerhetspolicyn konkretiseras genom

- riktlinje för systematiskt brandskyddsarbete – SBA
- riktlinje för informationssäkerhet.
- riktlinje för hantering av säkerhetsrisker
- riktlinje krisberedskap och krishantering
- riktlinje för personsäkerhet

Bolaget samordnar all kommunal parkeringsverksamhet under varumärket Parkering Göteborg. Det är viktigt att bolagets parkeringsverksamhet är och upplevs trygg och säker.

Under året har bolaget fortsatt att utveckla en digital plattform som gör det möjligt att erbjuda tjänster som apparna Parkering Göteborg och Ladda bilen och kundportalen, där kunderna själva kan gå in och köpa tillstånd. Under året har i stort sett alla Göteborgs Stads olika parkeringsanläggningar fått nya enhetliga betalautomater. Nytt är att det går att använda alla bankkort vid betalning och fortfarande går det att betala med mynt i många av betalautomaterna.

Denna rapport syfte är att beskriva säkerhetsnivån i bolaget för att styrelsen skall kunna bedöma om den är på en acceptabel nivå.

2. Personsäkerhet

Arbetsmiljö

Arbetsmiljöarbetet har tidigare redovisats i Rapport Systematiskt arbetsmiljöarbete 2017 (dnr 0324–17) som presenterades för styrelsen den 23 november 2017.

Sedan 2015 har bolaget ett certifierat arbetsmiljöarbete enligt kraven i standarden OHSAS 18 001. Genom att följa kraven i OHSAS 18 001 uppfylls också kraven i AFS 2001:1 Systematiskt arbetsmiljöarbete. Certifikatet gäller i tre år med två uppföljande revisioner årligen.

Årligen görs riskbedömningar av arbetsmiljöriskerna i bolaget och handlingsplaner skapas för de åtgärder som inte kan göras direkt. Handlingsplanerna följs upp minst kvartalsvis.

Bolaget har också en rutin för att hantera våld, hot och kränkningar. Rutinen anger att det är nolltolerans mot våld, hot eller andra kränkningar mot anställda. En polisanmälan ska alltid göras när något av detta drabbar en anställd. Rutinen innehåller också information om hur den drabbade ska stödjas efter att en händelse inträffat och att en tillbuds- eller olycksanmälan ska göras.

Bolaget har en rutin för säkerhet i receptionen. I receptionen finns ett larm som kan användas när en hotfull situation uppstår och där snabb hjälp/stöd behövs. Rutinen har uppdaterats i år och varje kvartal övas hanteringen av larmet.

Under 2017 inträffade två händelser då hot var inblandat, en i receptionen och en i telefon. Båda händelserna har polisanmälts och tillbudsansökan har gjorts.

De båda rutiner som nämns ovan återfinns i den krispärm som finns lättillgänglig på varje våningsplan i lokalerna.

Trygga och säkra parkeringsanläggningar

I december togs beslut om konceptet Sveriges bästa parkering som är en målbild om hur alla parkeringshus och markparkeringar som Parkering Göteborg ansvarar för ska se ut och upplevas. Ledorden är: Tryggt & Säkert, Tydligt & Enkelt och Rent & Snyggt. Syftet är att lyfta den fysiska miljön i och runt en anläggning till en nivå där kunderna känner sig trygga. Konceptet har tre olika nivåer: bas, medel och topp. Alla parkeringsanläggningar klassificeras in i en av nivåerna och handlingsplaner upprättas för att varje anläggning ska nå ett riktvärde för upplevelsen i den fysiska miljön.

P-hus Focus har under året genomgått en uppdatering utifrån konceptet Sveriges bästa parkering. Samtliga informations- och hänvisningsskyltar har bytts ut och kompletterats med relevant information, digitala skyltar för information och hänvisning har monterats. Fyra dörrar har bytts till glasdörrar (för bättre genomsiktighet) och LED-belysning har förbättrat ljusmiljön.

Under året har ett skyltprojekt genomförts för att öka tydligheten för kunderna. Varumärket Parkering Göteborg syns nu på alla anläggningar tack vare en tydlig och enhetlig varumärkesskyltning. Till det kommer den juridiska skyltningen som visar vilka regler för parkering som gäller. En ny leverantör av informations- och varumärkesskyltar har handlats upp och en ny process för hur skyltningen ska gå till har införts. De områden som kvarstår kommer att genomföras under början av 2018.

En kunderundersökning gällande trygghet och säkerhet genomfördes 2017 på sex parkeringsanläggningar. Läs mer om undersökningen under Kameraövervakning.

3. Fysisk säkerhet

SBA – systematiskt brandskyddsarbete

Fastighetsägaransvaret

I bolagets roll som fastighetsägare finns en skyldighet att bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete för de fastigheter som bolaget äger. Det handlar om parkeringshus samt fastigheter med parkeringsanläggningar och verksamhetslokaler. Förvaltningen av verksamhetslokaler sköts genom ett avtal med GöteborgsLokaler.

Bolagets systematiska brandskyddsarbete har granskats av lekmannearevisorerna under året. Den samlade bedömningen är att bolaget inte bedriver ett systematiskt brandskyddsarbete i rollen som fastighetsägare fullt ut. Avvikelseerna leder till en rekommendation till bolaget: Lekmannearevisorerna rekommenderar verkställande direktören att utveckla och bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete i enlighet med Göteborgs Stads säkerhetspolicy och riktlinje för systematiskt brandskyddsarbete.

I sammanfattning handlade avvikelseerna om; bristande systematik, bristande samverkan och uppföljning av avtal med Göteborgslokaler samt ingen rutin/kontroll för att säkerställa att brandceller är intakta efter att arbete har utförts av leverantör.

Sedan revisionen genomfördes har arbete påbörjats med att åtgärda avvikelseerna, bland annat har:

- ansvaret för systematiskt brandskyddsarbete delegerats från vd till avdelningschef för bygg/fastighet som också har fastighetsägaransvaret.
- bolaget påbörjat arbetet med att se över brandskyddsteknisk beskrivning, brandteknisk inventering, brandskisser och kvalitetssäkring av samtliga p-hus.
- bolaget påbörjat arbetet med att åtgärda de avvikelser som hittas i ovan nämnda inventering.
- en roll som motsvarar säkerhetschef enligt säkerhetspolicyen beskrivits och ska rekryteras.

Brandskyddsorganisation verksamhet

Parkeringsbolaget är hyresgäster till Higab och fördelningen av ansvaret för det systematiska brandskyddsarbetet regleras i hyresavtalet. För kontor, verkstad/förråd och arkiv finns ett brandskyddsombud i vår egen organisation som utför egenkontroller av brandskyddet fyra gånger om året. Vid uppföljning kan konstateras att egenkontrollerna är utförda enligt plan och finns dokumenterade. De avvikelser som hittats vid kontrollerna är åtgärdade. Bland annat har antalet utrymningsvästar (se nedan) utökats och de har placerats mer lättåtkomligt vid varje släckutrustning.

Utrymningsorganisationen beskrivs i krispärm som finns på varje våningsplan och i verkstad/förråd. Alla har utrymningsansvar. Först på plats vid respektive plats för släckutrustning tar på sig en utrymningsväst och leder utrymningen enligt checklistan som finns på västen.

Information om brandskydd och utrymning ingår i checklistan för introduktion av nyanställda och informationen ges första arbetsdagen. Utrymningsövningar genomförs årligen. Den övning som skulle genomförts 2017 är framskjuten till februari 2018.

Passersystem

Entrédörrar in till kontor och verkstad är låsta. Inpassering sker med låsbricka då larmet är avaktiverat och med låsbricka och kod då larmet är aktiverat (automatiskt mellan vissa klockslag). Tiden då larmet är aktiverat har utökats för att öka säkerheten. Loggning görs av alla in- och utpasseringar.

Receptionen är bemannad 08.00 – 16.30. För att komma in i receptionen (gästutrymmet) krävs att personal i receptionen öppnar entrédörren. Mellan reception och kontor finns en låst dörr som öppnas med låsbricka. Alla besökare registrerar sig i det elektroniska besökssystemet som finns i receptionen. Genom detta system kan gästen också få tidsbegränsad tillgång till wi-fi.

Serverrummets lokal är alltid larmad och måste alltid larmas av. Endast två personer har tillgång till serverrummet.

Rapportering av egendomsskador till Göta Lejon

Egendomsskadekostnader för samtliga bolag och förvaltningar följs årligen upp av Göteborgs Stads Försäkrings AB Göta Lejon. Redovisningen gäller perioden fr o m 1 december 2016 t o m 30 november 2017.

Kostnaden för inbrott i betalautomater samt stöld av mynt har följts under flera år och till och med 2016 ökade kostnaderna för reparationer och myntstölder. Under 2017 har betalautomaterna successivt bytts ut till automater där endast en andel av dessa tar mynt och som är betydligt svårare att göra inbrott i. Kostnaderna för reparationer och myntstölder har minskat med ca 700 tkr.

De övriga kostnaderna för egendomsskador har ökat med ca 120 tkr jämfört med 2016.

Skadetyper	Skadekostnad 2017	Skadekostnad 2016	Anmärkning
stöld/inbrott	224 123 kr	914 769 kr	Inbrott i betalautomater samt stöld av mynt
glaskross	28 293 kr	75 726 kr	Skadegörelse glas
klotter	165 269 kr	75 524 kr	
övrig vandalisering	440 892 kr	362 505 kr	Skadegörelse/trafikskador på armaturer, grindar, portar.
brand	0	0	
vatten	0	0	
larm	0	0	
övriga skador	0	0	
SUMMA	858 577 kr	1 428 524 kr	

4. Informationssäkerhet

Ledningssystem för informationssäkerhet

Bolaget har ett pågående projekt för att införa ett ledningssystem för informationssäkerhet. Syftet med projektet är att genomlysna frågorna för att säkerställa att vi följer Göteborgs Stads säkerhetspolicy, riktlinjer för informationssäkerhet och etablerar ett systematiskt arbetssätt för dessa frågor. En nulägesanalys, som innefattade en sårbarhetsanalys enligt ISO 27002, låg till grund för projektet som beräknas avslutas första kvartalet 2018. I projektet har bland annat:

- informationskartläggning och informationsklassning genomförts.
- anvisning för informationssäkerhet beslutats.
- en handbok för ”säkert beteende” tagits fram till medarbetarna.
- Obligatorisk utbildning i informationssäkerhet, som ett komplement till stadens informationssäkerhetsutbildning, genomförts.

Dataskyddsförordningen

Projektet ”Införandet av EU Dataskyddsförordning i Göteborgs Stad” pågår sedan april 2017. Bolaget har en representant med i projektet. Bolagets interna arbete med anpassningarna till dataskyddsförordningen (DSF) var till en början integrerade i projektet om informationssäkerhet. Eftersom bolaget hanterar en stor mängd personuppgifter och anpassningarna till DSF av denna anledning blev omfattande och tidskrävande blev behovet stort att fokusera på frågorna i ett eget projekt. Därför startades projektet ”Införande av dataskyddsförordningen” vid halvårsskiftet. Projektet följer sin tidplan och vi ser att de nödvändiga anpassningarna ska vara klara tills lagen träder i kraft i maj 2018.

Dokumenthanteringsplan

Arbetet med att ta fram en dokumenthanteringsplan har också integrerats i arbetet med de två ovanstående projekten informationssäkerhet och införande av dataskyddsförordningen. Det är till stor del samma kartläggning av information och dokument som ligger till grund för att ta fram dokumenthanteringsplanen.

Säkra betalningslösningar för kunderna

När kunden betalar med bankkort i betalautomaten eller registrerar sitt bankkort i appen Parkering Göteborg är betalningen helt säker. Bolaget använder en så kallad betalväxel, DIBS, och deras system är godkända av alla svenska banker och certifierade av både VISA och MasterCard för att förmedla transaktioner i högsta säkerhetsklass.

All kommunikation mellan köpstället och banken sköts av DIBS och den är krypterad. Det innebär att bolaget aldrig har tillgång till kort-informationen och kan vare sig registrera eller lagra kortuppgifterna.

Kameraövervakning

Lekmannarevisorerna granskade år 2016 bolagets kameraövervakning. Granskningen resulterade i att det riktades en rekommendation till bolaget: styrelsen rekommenderades att se till att verksamhetens kameraövervakning bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. De nio avvikelserna som låg till grund för rekommendationen har följts upp under året. De två avvikelser som kvarstår omhändertas i och med denna säkerhetsrapport; följa upp grad av intrång i den personliga integriteten i platser som kameraövervakas och uppföljning av om säkerhetsnivån vid hanteringen av inspelat material är acceptabel.

Under året har en anvisning för kameraövervakning (fastställd 2017-04-25) tagits fram med syfte att säkerställa att bolaget uppfyller gällande lagar och regler för kameraövervakning. Som bilaga finns också en förteckning över installerad kameraövervakning.

Uppföljning av graden av intrång i den personliga integriteten på kameraövervakade platser

En kunderundersökning gällande trygghet och säkerhet genomfördes 2017 på sex parkeringsanläggningar, varav tre parkeringshus; Skånegatan, Bergsgatan och Skolgatan. Syftet var att få en bild av den upplevda tryggheten hos besökarna genom att ställa ett antal öppna frågor. På två av frågorna; vad som skulle göra besökaren mer trygg och vad som skulle öka den upplevda säkerheten svarade de tillfrågade att i första hand var det kameraövervakning som skulle göra dem mer trygga och säkra. Med detta som underlag kan vi tolka resultatet att upplevelsen av ökad trygghet och säkerhet överväger känslan av intrång i den personliga integriteten.

Bolaget avser att utöka användningen av kameraövervakning för att förenkla tjänsterna, främst när det gäller betalning av parkeringsavgift. Ansökan har lämnats till länsstyrelsen som remitterade ärendet till kommunstyrelsen. Ansökan omfattar ett tjugotal parkeringsgarage och parkeringsytor. I de beviljade tillstånden anger länsstyrelsen att integritetsintrånget är försumbart då kamerorna inte är avsedda för personbevakning utan har en teknik som fokuserar på fordonets registreringsskylt och omgående översätter bilden till text.

Uppföljning av säkerhetsnivån för inspelat material

Inspelningsutrustningen har dubbelt skalskydd, tre personer har tillgång till det inre skalskyddet. Det krävs separata inloggningar till datorn och till programvaran för att komma åt det inspelade materialet. Tre personer har denna tillgång. Inspelat material raderas automatiskt efter 30 dagar. Om polisen efterfrågar inspelat material hämtas detta ut från inspelningsutrustningen och överlämnas manuellt.

Mot denna bakgrund anser bolaget att säkerhetsnivån för det inspelade materialet är tillräcklig.

5. Krisberedskap

Riktlinjen för krisberedskap och krishantering har arbetats in i bolagets krisledningsplan. Krisledningsgruppen, som till viss del bytt medlemmar under året, har under hösten haft genomgång av rutiner, arbetssätt och checklistor samt haft en övning som genomfördes med hjälp av stadsledningskontoret. Krisledningsgruppen var sammankallad och samverkade med övriga berörda förvaltningar och bolag samt stadsledningskontoret i samband med EU-toppmötet 16–17 november.

Under 2017 har bolaget implementerat Göteborgs stads riktlinjer för kriskommunikation genom ett antal aktiviteter. Ledningsgruppen har informerats om riktlinjen för kriskommunikation, sett informationsfilmen samt fått en presentation om hur riktlinjen ska implementeras. De checklistor som finns i Göteborgs Stads handbok för kriskommunikation har implementerats bland krisledningsgruppens övriga checklistor. Under hösten har kommunikatörerna och säkerhetssamordnaren deltagit i utbildning av informationsplattformen WIS som är MSB:s webbaserade informationssystem. Bolaget har också skapat en egen instans i WIS.

För kommunikationssystemet Rakel har vi deltagit i de teknikprov som genomförts månadsvis enligt schema.

6. Hantering av säkerhetsrisker

Riktlinjen för hantering av säkerhetsrisker konkretiserar säkerhetspolicyn avseende hantering av risker inom säkerhetsområdet som kan påverka verksamhetens förmåga att uppnå sina mål eller utföra sina uppdrag. Med säkerhetsrisker avses risker inom personsäkerhet, fysisk säkerhet och informationssäkerhet samt risker avseende krisberedskap.

2015 genomfördes Risk- och Sårbarhetsanalys (RSA) för Göteborgs Stads Parkering som en del av stadens övergripande RSA. Årligen genomför bolaget riskanalyser inom ramen för arbetet med intern styrning och kontroll. Det görs en övergripande riskbedömning för hela verksamheten med utgångspunkt i bolagets mål och uppdrag. I denna bedöms om, och hur, existerande kontroller minskar respektive risk och vad som behöver göras för att säkerställa en tillräcklig hantering av riskerna framöver. De risker som bedöms som väsentliga lyfts till styrelsen och utgör sedan styrelsens interkontrollplan.

Ledningssystemet (innehåller kvalitet, miljö, arbetsmiljö, kompetensförsörjning och informationssäkerhet) ställer krav på riskbaserat tänkande vilket gör att risker hanteras i den dagliga verksamheten. Riskbedömningar genomförs också i övriga processer, som i det systematiska arbetsmiljöarbetet och i projekt.