



Störningsjouren

# **Rapport - Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll**

---

Störningsjouren i Göteborg AB

## Innehållsförteckning

<b>1 Anvisning.....</b>	<b>4</b>
1.1 Utgångspunkter.....	4
1.2 System och förhållningsätt.....	4
1.3 Effektivitet.....	5
1.4 Påståenden i mallen .....	5
1.5 Arbetsgång.....	5
<b>2 Kommentarer till Frågor .....</b>	<b>6</b>
2.1 Kultur.....	6
2.2 Planering och uppföljning.....	6
2.3 Riskbaserad styrning.....	7
2.4 Åtgärder och förbättringsarbete.....	7
<b>3 Sammanfattande bedömning - Till Årsrapporten.....</b>	<b>9</b>

## **Anvisning**

*Denna rapport är avsedd som stöd och underlag för förvaltningens/nämndens och bolagets/styrelsens egen utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll (§24). Enligt anvisning i Årsrapport 2018 ska ni sammanfatta de viktigaste iakttagelserna från er utvärdering. Stadsledningskontorets utvärderingsmall med frågor som stöd har lagts in i en ny meny för checklistor i Stratsys. I avvaktan på att menyn färdigställs har vi skapat en rapport som hämtar in frågorna. Svaren som anges i rapporten sparas som historik i checklistan inför nästa års utvärdering. Vi kommer att informera mer om den nya menyn för checklistor under hösten 2018.*

*Färgerna som svarsalternativ är en del av checklistefunktionen i menyn. Ni kan välja att ta bort färgerna manuellt efter export till word.*

*Har ni frågor kring rapporteringsfunktionen ta kontakt med process- och systemförvaltare på intraservice*

# 1 Anvisning

## 1.1 Utgångspunkter

### Anvisning

Riktlinjen för styrning, uppföljning och kontroll ställer krav på att nämnd/bolagsstyrelse årligen lämnar en bedömning om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt. I en organisation där beslutanderätt och arbetsfördelning delegeras inom verksamheten innebär betryggande styrning, uppföljning och kontroll att nämnden/styrelsen kan förlita sig på att det system som finns för att planera, genomföra, följa upp och utveckla verksamheten ger en rättvisande och tillförlitlig bild. Nämnden/styrelsen kan då utan att själv delta i handläggning eller beslut ha kontroll över verksamheten.

Riktlinjen fastställer också att nämnder och styrelser årligen ska utvärdera sitt system för styrning, uppföljning och kontroll för att förbättra effektiviteten. Denna bedömningsmall är ett stöd för utvärderingen som ska kompletteras med iakttagelser från andra interna och externa uppföljningar och granskningar.

*§24: Respektive nämnd/bolagsstyrelse ska årligen utvärdera och förbättra effektiviteten i systemet för styrning, uppföljning och kontroll. I detta arbete ingår att nämnd/bolagsstyrelse erhåller information och rapportering avseende resultat av såväl genomförda interna uppföljningar och utvärderingar som iakttagelser från extern revision och övrig tillsyn.*

*Som en del i kommunstyrelsens uppsiktsplikt ska respektive nämnd/bolagsstyrelse i samband med årsrapportens upprättande rapportera resultatet från utvärdering samt lämna en bedömning om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt.*

## 1.2 System och förhållningssätt

### Anvisning

System i det här sammanhanget är det ramverk av systematik, struktur och kultur som nämnden och förvaltningen eller styrelsen och bolaget använder sig av för att styra mot måluppfyllelse och fullgörande av uppdrag. Generellt sett brukar ramverk ha ett antal beståndsdelar som:

- Ledstjärnor för det som ska uppnås t.ex. vision, policy, mål, strategi, planer
  - Arbetssätt, arbetsformer, processer
  - Organisationsstruktur
  - Roller och ansvar, delegeringsordning och beslutsvägar
  - Rutiner, arbetsbeskrivningar
  - Mätssystem och mått
  - Stödsystem (IT, kompetensförsörjning, ekonomistyrning m.fl.)
  - Organisationskultur, värderingar, gemensamma förhållningssätt

Den sista punkten är särskilt viktig. Systemet för styrning, uppföljning och kontroll är helt beroende av organisationens och i synnerhet högsta ledningens förhållningssätt till det. Ledningens agerande måste stödja efterlevnaden av överenskomna arbetssätt och korrekt agerande överlag. Att motverka oegentligheter är en självklarhet.

### 1.3 Effektivitet

#### Anvisning

Det finns inte en allena rådande förklaring av vad ett effektivt system är. Denna bedömningsmall grundar sig på synen att ett effektivt system stärker organisationens förmåga att

- identifiera och prioritera det mest väsentliga (aktiviteter för måluppfyllelse, utvecklingsbehov, brister, risker)
- agera åtgärdsinriktat och komma tillrätta med grundorsaker till problem
- hålla en stringent linje i styrningen
- återföra information på ett effektivt sätt genom organisationens olika nivåer

### 1.4 Påståenden i mallen

#### Anvisning

Riktlinjen förenar krav från områdena intern styrning och kontroll och systematisk kvalitetsledning i den reguljära verksamhetsstyrningen. Bedömningsmallen omfattar ett antal påståenden som speglar dessa tre områden.

Varje påstående har tre svarsalternativ: styrka, tillräckligt effektiv hantering och förbättringsområde. Tillräckligt effektiv hantering syftar på att systemet med rimlig säkerhet ska säkerställa olika värden (se mer i riktlinjen) och att ambitionsnivån ska avvägas utifrån kostnad och nytta.

### 1.5 Arbetsgång

#### Anvisning

Nämnden/styrelsen är ansvarig för att utvärderingen görs och att resultatet rapporteras i årsrapporten. Eftersom nämnden/styrelsen förlitar sig på systemet för styrning, uppföljning och kontroll som förvaltning och bolag använder sig av, behöver förvaltnings-/bolagsledning ta huvudansvaret för att bedöma dess effektivitet i förhållande till påståendena. Avstämningen inför beslut i årsrapporten ger en möjlighet till dialog mellan nämnd/förvaltningsledning och styrelse/bolagsledning om hur systemet fungerar.

## 2 Kommentarer till Frågor




### Anvisning

Frågorna i utvärderingsmallen är ställda till förvaltnings-/bolagsledning respektive nämnd/styrelse.




Kommentarer till respektive fråga utgör underlag för förvaltningens och bolagets egen utvärdering på nämnd/styrelsenivå.

Svarsalternativ och kommentarer till frågorna sparas i en checklista/utvärderingsmall som kommer att aktiveras för kontaktperson på förvaltnings och bolagsnivå som stöd för fortsatt utvärdering.

### 2.1 Kultur

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
Ledningen på samtliga nivåer visar med sitt personliga agerande att det är en självklarhet att följa förhållningssätt, regelverk och överenskomna arbetssätt.	<p> Styrka</p> <p>Ledningsgruppen är väl insatt i vilken kultur som ska råda och att eventuella avvikelser uppmärksammas omgående. Ledningen föregår med gott exempel kring vilken kultur som ska råda på bolaget.</p>
Ledningen på samtliga nivåer har arbetssätt för att identifiera och skapa en medvetenhet om situationer där det finns risk för oetiskt eller oönskat beteende och vidtar åtgärder för att minska risken för att sådana händelser inträffar.	<p> Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Ständigt pågående diskussion. Implementerat riktlinje mot mutor och jäv till samtliga medarbetare.</p>
Ledningen på samtliga nivåer uppmuntrar till tidig och öppen dialog och verkar därmed för ett gott kommunikativt klimat i organisationen. Det som är betydelsefullt för medarbetarens arbete och förståelse för sammanhanget har en självklar plats i återkopplingen från ledningen.	<p> Styrka</p> <p>Utrymme finns för dialog på APT och i den vardagliga tjänstgöringen. Bolaget har relativt låg nivå av sjukskrivning samt personalomsättning vilket är en indikator på att bolagets medarbetare och chefer upplever en god arbetsmiljö.</p>

### 2.2 Planering och uppföljning

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
Arbetssätt finns på plats för att nämnden/styrelsen ska erhålla relevant information för att kunna ta sitt ansvar i planeringen av verksamheten.	<p> Styrka</p> <p>VD-information på styrelsemöte samt vid behov extra information till samtliga.</p>
Organisationen har systematiska arbetssätt för att identifiera och ta hänsyn till behov och förväntningar hos dem verksamheten riktar sig till. Informationen och insikterna arbetas in i planeringen för nästa period.	<p> Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Regelbunda möten hålls med respektive avdelnings kunder samt utvärdering via egen mötning av Nöjd kund och bolagets båda jourer mättes via AktivBo-enkäten med start 2018.</p>
Uppföljningen fokuserar på det som är väsentligt för att bedöma måluppfyllelse och förmåga att utföra grunduppdrag. Rapporteringen från uppföljningen från	<p> Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Uppföljning av verksamhetsplan till styrelse vid styrelsemöte.</p>

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
<p> samtliga nivåer förmedlar på ett tydligt sätt de viktigaste slutsatserna.</p>	<p>Inom bolaget sker kommunikation via VD och ledningsgrupp till APT och tillbaka.</p>
<p> Organisationen håller en stringent linje i planering, genomförande, uppföljning och utveckling och påbörjar ny cykel med slutsatser och lärdomar från perioden innan.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p> Regelbunden genomgång av riskanalys och planering av åtgärder.</p>

### 2.3 Riskbaserad styrning

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
<p> Ledningen på samtliga nivåer arbetar aktivt med riskhantering utifrån lagar, verksamhetens mål, skyldigheter och uppdrag. Högsta ledningen har urskilt verksamhetens viktigaste risker och tagit fram en samlad riskbild.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p> Grundlig genomgång av riskanalys med samtliga i ledningsgruppen gjordes i maj 2018. Diskussion med styrelse och beslut fattades av styrelse i december 2018. Med säkerhetschef och HR-.strateg kommer arbetet förbättras ytterligare.</p>
<p> Utifrån den samlade riskbilden har organisationen tagit fram en internkontrollplan. Den innehåller ett urval områden, processer och moment som är viktiga att granska för att kunna bekräfta att redan beslutade åtgärder eller kontroller fungerar som det är tänkt.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p> Intern kontrollplan är upprättad.</p>
<p> Utifrån den samlade riskbilden har organisationen tagit fram en åtgärdsplan som innehåller konkreta och realistiska åtgärder (utifrån vad som är påverkbart och vad som går att åstadkomma inom befintliga ramar) för att hantera väsentliga risker.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p> Åtgärdsplan är upprättad.</p>

### 2.4 Åtgärder och förbättringsarbete

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
<p> Arbetssätt för att hantera allvarliga avvikelser och brister utan dröjsmål är väl förankrade hos medarbetare och chefer. Brister och avvikelser som uppstår rapporteras t.ex. omgående till närmast överordnad eller motsvarande.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p> Samtliga incidenter dokumenteras och går till närmaste chef, VD samt skyddsombud. Info om incidenter på varje APT samt styrelsemöten. Årlig genomgång av samtliga incidenter.</p>
<p> Ledningen på samtliga nivåer säkerställer att organisationen analyserar brister och problem för att förstå och åtgärda grundorsaken till att de uppstått. Högsta ledningen ser till att brister och problem som är särskilt allvarliga, som återkommer eller som förekommer inom flera verksamheter tas om hand i förbättringsarbetet.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p> Vid behov åtgärdas hanterbara åtgärder omgående så som bärbart larm efter arbetstid eller justering av brandutrustning efter SBA. Vid behov på längre sikt tillsätts resurser så som via utbildning, exempelvis lågaffektivt bemötande. Genom analys av händelser för att få fram förbättringsbehov och åtgärder kan arbetet förbättras ytterligare,</p>
<p> Ledningen på samtliga nivåer säkerställer att förbättringsarbete och verksamhetsutveckling bedrivs utifrån</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p> Kontinuerliga möten leder till justering i arbetssätt eller att</p>

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
behov och upplevelser hos dem verksamheten riktar sig till.	pröva en ny metod/idé under en period.
<p>Organisationen följer uppmärksamt utvecklingsarbete och förbättringar för att effekterna ska bli som det är tänkt. Syftet är att snabbt kunna justera eller komplettera åtgärderna för att få ut större nytta, men också att avsluta det som inte visar sig fungera så snart som möjligt.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Uppföljning av åtgärdsplan i riskanalys är upprättad för underlag till analys. Genomgång i ledningsgruppen av verksamhetsplanens fortskridande samt information till styrelse.</p>



### 3 Sammanfattande bedömning - Till Årsrapporten

#### Anvisning

**Sammanfatta de viktigaste iakttagelserna från er utvärdering genom att redovisa era styrkor respektive förbättringsområden i förhållande till riktlinjens krav på systematik. (Anvisning i Årsrapport 2017)**

*Texten kopieras och klistras in under rubriken i Årsrapporten.*