

Störningsjouren i Göteborg AB Granskningsredogörelse 2014



Göteborgs Stad
Stadsrevisionen

Granskning av verksamhetsåret 2014

Lekmannarevisorerna har granskat om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och om den interna kontrollen är tillräcklig. Johan Pheiffer har varit granskningsansvarig tjänsteman.

Resultatet av granskningen presenteras i den här granskningsredogörelsen.

Granskningsredogörelsen skickas till styrelsen för yttrande. Yttrandet ska ha kommit till stadsrevisionen senast den 12 juni 2015. Yttrandet ska innehålla vilka åtgärder som bolaget har gjort eller planerar att göra med anledning av de rekommendationer som lämnats.

I årets granskning kan vi konstatera att bolaget inte fullt ut har åtgärdat alla rekommendationer som lämnats tidigare år. Det är angeläget att bolaget hanterar lämnade rekommendationer eftersom hanteringen vägs in i vår sammantagna bedömning av om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om den interna kontrollen varit tillräcklig.

Lekmannarevisorerna vill betona vikten av att styrelsen och verkställande direktören vidtar lämpliga åtgärder med anledning av de rekommendationer som lämnas i redogörelsen.

Utöver granskningsredogörelsen skriver lekmannarevisorerna en granskningsrapport. Granskningsrapporten skickas till bolagsstyrelsen efter det att styrelsen beslutat att fastställa årsredovisningen.

2015-01-27



Elisabet Olin
av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor



Lars Svensson
av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor



Johan Pheiffer
kommunal yrkesrevisor,
sakkunnigt biträde

Innehåll

Inledning och läsanvisning	4
Sammanfattning	5
Granskning av verksamheten	6
Grundläggande granskning	6
Organisation för intern styrning och kontroll	7
Riskidentifiering och riskanalys	7
Hantering av risker för oegentligheter	7
Granskning av offentlighet och sekretess	8
Granskning av rekryteringsprocessen	10
Sammanställning av rekommendationer	11
.....	
Lekmannarevisorernas uppdrag	12
Språkbruk och revisionstermer	12
.....	

Inledning och läsanvisning

Granskningsredogörelsen är det dokument som sammanfattar den granskning som lekmannarevisorerna i Störningsjouren i Göteborg AB har genomfört under verksamhetsåret 2014.

Läsanvisning

Granskningsredogörelsen inleds med en sammanfattning av vad lekmannarevisorerna har granskat och vad de har kommit fram till.

Därefter, på sidorna 6–10, beskriver lekmannarevisorerna resultatet av 2014 års granskning av bolagets verksamhet. Det är i detta avsnitt som du hittar mer utförlig information om granskningen och de rekommendationer som lekmannarevisorerna lämnar till bolaget.

I slutet av granskningsredogörelsen, på sidan 11, finns en sammanställning av de rekommendationer som lämnas till bolaget.

Sist i granskningsredogörelsen hittar du information om lekmannarevisorernas uppdrag samt en beskrivning av det språkbruk som lekmannarevisorerna använder sig av.

Sammanfattning

Kommunens bolag granskas varje år av lekmannarevisorer. Resultatet från granskningen redovisas i granskningsredogörelser, en för varje bolag.

När vi, av fullmäktige i Göteborgs kommun utsedda lekmannarevisorer, är klara med en granskning lämnar vi ofta rekommendationer till det granskade bolaget. Rekommendationer lämnas i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

Ibland lämnar vi även revisionskritik, vilket är allvarligare än rekommendationer. Revisionskritik i Göteborgs kommun graderas genom begreppen påpekan, erinran eller anmärkning.

Årets granskning av bolagets verksamhet omfattar:

- grundläggande granskning
- offentlighet och sekretess
- rekryteringsprocessen.

Granskningen av Störningsjouren i Göteborg AB visar på brister och vi lämnar därför tre rekommendationer till bolaget inom området för offentlighet och sekretess samt en rekommendation beträffande rekryteringsprocessen.

I övrigt bedömer vi att bolaget bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och att den interna kontrollen varit tillräcklig under verksamhetsåret 2014.

Granskning av verksamheten

Bolagets styrelse och verkställande direktör ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt gällande lagar, nationella regelverk och kommunfullmäktiges mål och riktlinjer. Lekmannarevisorernas uppdrag är att bedöma om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll är tillräcklig. Granskningen av verksamheten omfattar därför en grundläggande del, som är en översiktlig granskning av bolagets övergripande ledning och styrning ur ett internkontrollperspektiv, samt flera fördjupade granskningar.

Årets granskning av bolagets verksamhet omfattar:

- grundläggande granskning (sidan 6)
- granskning av offentlighet och sekretess (sidan 8)
- granskning av rekryteringsprocessen (sidan 10)

Grundläggande granskning

Den grundläggande granskningen syftar till att översiktligt bedöma styrelsens ledning och styrning ur ett internkontrollperspektiv. Det innebär att lekmannarevisorerna löpande följer och informerar sig om följande: bolagets följsamhet mot bolagsordning, bolagets specifika ägardirektiv och kommunfullmäktiges generella ägardirektiv; styrelsens och verkställande direktörens styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi, beslutsunderlag, styrelsens arbetsordning och instruktion till verkställande direktör, affärsplan/budget samt hantering av särskilda uppdrag från kommunstyrelsen och kommunfullmäktige. Vid eventuella avvikelser i förhållande till de områden som omfattas av den grundläggande granskningen, avgör lekmannarevisorerna om det finns behov av mer omfattande granskning.

Utöver ovanstående omfattar den grundläggande granskningen även bolagets följsamhet mot kommunfullmäktiges riktlinjer för intern kontroll¹ samt bolagets arbete med att förebygga och hantera risk för oegentligheter. Kopplat till detta har vi granskat följande:

- organisation för intern styrning och kontroll
- riskidentifiering och riskanalys
- hantering av risk för oegentligheter

Nedan beskriver vi bolagets arbete med intern styrning och kontroll. Varje granskningsmoment inleds med en kort beskrivning av revisionskriterier, därefter följer resultatet av granskningen. Sist i avsnittet om grundläggande granskning lämnar lekmannarevisorerna en bedömning.

¹ Riktlinjer för intern kontroll inom Göteborgs Stad, gällande från och med 2009-03-26

Organisation för intern styrning och kontroll

Ansvar för bolagets interna kontroll ligger på styrelsen. I detta ansvar ingår att utforma en organisation för den interna kontrollen samt att besluta om regler och anvisningar för denna. Detta finns angivet i kommunfullmäktiges riktlinjer för intern kontroll².

Styrelsen ska också årligen upprätta en plan för intern kontroll³. Planen ska bygga på en riskanalys och innehålla de åtgärder och kontrollaktiviteter som ska genomföras under verksamhetsåret i syfte att hantera de prioriterade riskerna i riskanalysen. Resultatet av åtgärderna och kontrollaktiviteterna ska årligen rapporteras till styrelsen. Det är också styrelsens ansvar att se till att utvärderingar görs i syfte att ompröva åtgärder och kontrollaktiviteter.

Resultat

I förra årets granskning fick styrelsen en rekommendation om att anta anvisningar för den interna kontrollen. Styrelsen har nu i november antagit nya koncerngemensamma anvisningar för den interna kontrollen. Som en följd av de nya anvisningarna har bolagets arbete med intern styrning och kontroll ändrats något. Styrelsens internkontrollplan utmynnar nu i dels en åtgärdsplan, där de mest väsentliga riskerna hanteras, och dels en övervakningsplan.

Internkontrollplanen innehåller fyra risker, varav två ska hanteras i åtgärdsplanen.

Riskidentifiering och riskanalys

Av kommunfullmäktiges riktlinjer för intern kontroll framgår det att en riskidentifiering och riskanalys ska utgöra utgångspunkten i styrelsens interna styrning och kontroll. Riskanalysen ska göras utifrån bolagets mål och uppdrag och riskerna ska värderas och prioriteras utifrån vilken påverkan de har på bolagets möjligheter att nå uppsatta mål eller uppdrag.⁴

Resultat

Bolaget genomför kontinuerligt riskidentifiering och riskanalys. Riskernas värdering revideras kvartalsvis. Riskerna har i huvudsak värderats utifrån bolagets mål och uppdrag.

Hantering av risker för oegentligheter

På uppdrag av kommunfullmäktige granskar revisorerna bolagets hantering av risker för oegentligheter. Ett sätt för styrelsen och verkställande direktören att förebygga oegentligheter i den egna organisationen är att identifiera funktioner, områden eller situationer i bolaget där risken för att begå oegentligheter är förhöjd. Vi har därför granskat om bolaget har genomfört en sådan identifiering. En annan utgångspunkt i granskningen är bolagets implementering av kommunfullmäktiges policy och riktlinje mot mutor samt regler för bisyssla.⁵

² Riktlinjer för intern kontroll inom Göteborgs Stad, gällande från och med 2009-03-26

³ Riktlinjer för intern kontroll inom Göteborgs Stad

⁴ Riktlinjer för intern kontroll inom Göteborgs Stad

⁵ Policy och riktlinje mot mutor i Göteborgs Stad och Göteborgs Stads anvisning gällande regler om bisyssla och jäv vid anställning i Göteborgs Stad

Resultat

Bolaget arbetar enligt de dokumenterade riktlinjerna för etik och moral som ligger i Krisjouren som är en del av bolagets personalhandbok. I dessa riktlinjer finns även en rutin för att anmäla bisyssla. Enligt riktlinjerna ska alla misstankar om brott rapporteras till närmsta chef som beslutar om polisanmälan eller andra åtgärder. Risken för oegentligheter hanteras även genom att frågan diskuteras i ledningen och att samtliga i bolaget kontinuerligt informeras om gällande regler. Bolaget uppger att risken för oegentligheter är liten på grund av att verksamheten hanterar lite pengar. Bolagsledningen har identifierat få områden där oegentligheter kan begås. Flera risker kopplade till oegentligheter är upptagna i bolagets riskanalys och verkställande direktören ansvarar för att det genomförs stickprov på fakturor och manuella utbetalningar varje kvartal.

Budget och uppföljning

I föregående års granskning lämnade lekmannarevisorerna en rekommendation med anledning av att bolaget hade brister i följsamheten mot Göteborgs stads regler för budget och uppföljning i stadens nämnder och bolag.

Resultat

Styrelsen har initierat budgetarbetet med att anta ett inriktningsdokument för budgeten och bolaget följer den av kommunfullmäktige fastställda tidsplanen för budgeten. Till nästa år har bolaget enligt uppgift lagt in ytterligare ett sammanträde för att anpassa deras budgetprocess till den tidplan som framgår av Göteborgs stads regler för budget och uppföljning i stadens nämnder och styrelser.

Bedömning

Vår bedömning är att bolaget har en tillfredsställande ledning och styrning utifrån ett internkontrollperspektiv inom de områden som omfattats av den grundläggande granskningen.

De nya anvisningarna för intern styrning och kontroll i Framtidenkoncernen ger goda förutsättningar för den interna kontrollen inom bolaget. Att bolaget numer har en åtgärdsplan där de mest väsentliga riskerna hanteras har inneburit en förstärkning av den interna styrningen och kontrollen inom bolaget. Bolaget har också omhändertagit de rekommendationer som lekmannarevisorerna lämnade som en följd av föregående års grundläggande granskning.

Granskning av offentlighet och sekretess

Tillämpningen av regler kring offentlighet och sekretess i kommunal verksamhet är en grundläggande del av den demokratiska kontrollen och en rättighet för medborgarna. Offentlighetsprincipen innebär att allmänheten och massmedierna ska ha insyn i kommunens verksamhet.

Alla handlingar som har kommit in till eller upprättats och förvaras hos en kommunal nämnd eller bolag utgör allmänna handlingar (exempelvis pappershandling, e-post, telefonsamtal, sms). Som huvudregel är handlingarna offentliga och ska på begäran lämnas ut till den som önskar ta del av dem. En myndighet har inte rätt att utan medgivande från berörd tjänsteman öppna personadresserad post. Då även sådan post

måste öppnas omgående för att avgöra om den innehåller allmänna handlingar kan medarbetarna, vid frånvaro, erbjudas att skriva under ett postöppningsmedgivande. Nämnden eller bolaget har också ett arkivansvar som innebär att se till att verksamhetens handlingar bevaras, hålls ordnade och vårdas så att rätten att ta del av allmänna handlingar tillgodoses. Arkivansvaret handlar också om att se till att forskningens och rättsväsendets behov tillfredställs. För detta ska arkivförteckning, arkivbeskrivning samt en dokumenthanteringsplan upprättas. Därutöver ska det finnas ett diarium samt en fastställd arkivorganisation. Arkivorganisationen ska innefatta en eller flera arkivansvariga och arkivredogörare.

Allmänna handlingar ska registreras så snart de har kommit in till eller upprättats hos en kommunal verksamhet. Handlingar som omfattas av sekretess ska alltid registreras i ett diarium, övriga handlingar kan hållas ordnade på annat sätt.

Vid begäran om utlämnande av allmän handling ska detta ske genast eller så snart det är möjligt. Dock ska det först prövas om handlingen är offentlig. Utlämnande av allmän handling får vägras endast om handlingen helt eller delvis bedöms vara hemlig enligt någon bestämmelse i offentlighets- och sekretesslagen. Vid vägran att lämna ut hela eller delar av en handling ska den som begärt ut handlingen informeras om rätten att begära ett skriftligt beslut avseende detta för att kunna överklaga beslutet. Beslut om avslag måste fattas av behörig person.

Resultat

För att allmänhetens insyns rätt ska fungera på det sätt som avses i 2 kap. Tryckfrihetsförordningen måste myndigheten upprätta insyns- och sökinstrument till sina allmänna handlingar. Vi har i granskningen noterat att en del av dessa dokument saknas. Bolaget saknar både arkivbeskrivning och arkivförteckning, vilka båda är krav i arkivlagen. Bolaget har en dokumenthanteringsplan som är beslutad av arkivnämnden år 2011 och det pågår ett koncerngemensamt arbete med att ta fram en ny dokumenthanteringsplan. Bolaget har en fastställd arkivorganisation där verkställande direktören är arkivansvarig.

Bolaget har inga skriftliga rutiner för bevakning av e-post, röstbrevlåda mm vid längre sjukfrånvaro och utlandssemester. Det finns dokumenterade rutiner för utlämnande av allmän handling där det framgår att avslagsbeslut ska lämnas om den som begärt handlingen önskar så. I rutinen står även att en handling kan vara delvis sekretessbelagd och då lämnas ut delvis, t ex med vissa uppgifter strukna. Den som begärt handlingen ska i dessa fall erbjudas ett skriftligt beslut som kan överklagas.

I en stickprovsgranskning har tre olika handlingar begärts ut under hösten. Bolaget har besvarat dessa skyndsamt och i huvudsak bemött begäran på ett korrekt sätt. Vid en begäran om att ta del av ett specifikt anställningsavtal har personuppgifter maskats utan att avslagsbeslut har skickats med eller att de har informerat den som begärt ut handlingen att avslagsbeslut kan fås.

Bedömning

Vår bedömning är att bolaget i huvudsak har ändamålsenliga rutiner för att säkerställa allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar. Samtidigt visar granskningen på brister som behöver åtgärdas. För att tillmötesgå kraven från 6 § Arkivlagen och 7 § i arkivreglementet behöver bolaget upprätta dels en arkivbeskrivning som ger information

om vilka slag av handlingar som kan finnas i myndighetens arkiv och hur arkivet är organiserat, dels en systematisk arkivförteckning. Med anledning av resultatet i stickprovsgranskningen anser vi att bolaget bör stärka den befintliga rutinen så att man säkerställer att avslagsbeslut ges.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivbeskrivning.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivförteckning.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta rutiner som säkerställer en korrekt hantering vid avslagsbeslut.

Granskning av rekryteringsprocessen

Lekmannarevisorerna granskade år 2012 rekryteringsprocessen inom bolaget. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendation till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att förbättra dokumenthanteringen i rekryteringsprocessen genom att arkivera och gallra i enlighet med stadens dokumenthanteringsplan för rekrytering.

När en granskning resulterar i rekommendationer eller kritik följer vi i regel upp granskningen. Vi har därför följt upp vilka åtgärder bolaget har vidtagit med anledning av den rekommendation som lämnades år 2012.

Resultat

Styrelsen har gett verkställande direktören i uppdrag att färdigställa dokumenthanteringsplanen enligt lekmannarevisorernas rekommendationer. Detta arbete har inte kunnat slutföras med anledning av att Regionarkivet har haft en översyn av dokumenthanteringsplanen för Göteborgs stad. Sedan dess har det även påbörjats ett koncerngemensamt arbete med att ta fram en ny dokumenthanteringsplan.

Bedömning

Vi bedömer att bolaget har gjort vad de kan för att åtgärda bristen men på grund av externa orsaker kvarstår rekommendationen.

Sammanställning av rekommendationer

Årets granskning av bolagets verksamhet visar på brister som behöver åtgärdas. I syfte att förbättra och utveckla verksamheten lämnar vi därför följande rekommendationer till styrelse och vd:

Tabell över rekommendationer

Område	Rekommendationer
Granskning av rekrytering processen	<p>Rekommendation från år 2012</p> <p>Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att förbättra dokumenthanteringen i rekryteringsprocessen genom att arkivera och gallra i enlighet med stadens dokumenthanteringsplan för rekrytering.</p>
Granskning av offentlighet och sekretess	<p>Ny rekommendation</p> <p>Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivbeskrivning.</p>
Granskning av offentlighet och sekretess	<p>Ny rekommendation</p> <p>Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivförteckning.</p>
Granskning av offentlighet och sekretess	<p>Ny rekommendation</p> <p>Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta rutiner som säkerställer en korrekt hantering vid avslagsbeslut.</p>

Lekmannarevisorernas uppdrag

Lekmannarevisorernas har ett självständigt uppdrag att granska de bolag som helt eller delvis ägs av kommunen. Lekmannarevisorena är förtroendevalda och utses av kommunfullmäktige. I Göteborg utses i regel två lekmannarevisorer för varje bolag.

Stadsrevisionens uppdrag är att granska kommunstyrelsen och nämnderna. Revisorerna är förtroendevalda och utses av kommunfullmäktige. I Göteborg är de totalt 22 stycken.

Resultatet av granskningen av hela verksamhetsåret redovisas i redogörelser och revisionsberättelser/granskningsrapporter.

Stadsrevisionen genomför även särskilda granskningar som i regel rör flera nämnder och bolag. Dessa redovisas i revisionsrapporter löpande under året.

När granskningen av ett verksamhetsår är klar lämnar revisorerna en koncernövergripande revisionsberättelse till kommunfullmäktige. I denna ska särskilda iakttagelser, bedömningar och uttalanden som rör kommunstyrelsen, enskilda nämnder eller bolag tydligt framgå.

Revisorerna tar även varje år fram en årsredogörelse som sammanfattar all den granskning som gjorts under det aktuella året.

Revisorernas rapporter hittar du på www.goteborg.se/stadsrevisionen.

Språkbruk och revisionstermer

När revisorerna har genomfört en granskning lämnar de ofta rekommendationer till de granskade nämnderna och bolagen. Ibland lämnar de även revisionskritik.

Rekommendationer lämnas i syfte att utveckla och förbättra verksamheten.

Rekommendationen riktas inte alltid till nämnden eller styrelsen utan kan även framföras på förvaltnings- och bolagsnivå.

Revisionskritik graderas genom begreppen påpekande, erinran eller anmärkning. Anmärkning är allvarligast. När det gäller nämnderna kan en anmärkning lämnas med eller utan tillstyrkan om ansvarsfrihet.

Under kommande år följer revisorerna upp vilka åtgärder nämnden/förvaltningen eller styrelsen/bolaget har gjort för att följa revisorernas rekommendationer.



Göteborgs Stad
Stadsrevisionen

Postadress: Box 2141, 403 13 Göteborg. Besöksadress: Stora Badhusgatan 6, Göteborg

Växel: 031-365 00 00, kansli: 031-368 07 00, fax: 031-13 71 38

E-post: stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se

www.goteborg.se/stadsrevisionen