



STÖRNINGSJOUREN

Uppföljning av intern styrning och kontroll

Innehåll

Inledning.....	2
Stadsrevisionen – Granskningsplan för 2018	2
Åtterrapportering av intern kontrollplan	3
Verksamhet	3
Verksamhetsövergripande	4
Verksamhetsövergripande	4

Inledning

Intern styrning och kontroll är inget mål i sig utan en ständigt pågående process som är en naturlig del av det dagliga arbetet. Med hjälp av vår internkontrollplan följer vi upp och stämmer av hur våra löpande aktiviteter fungerar. Risker förändras hela tiden och bolaget arbetar löpande med åtgärder som på olika sätt förändrar arbetssätt och syftar till att reducera bolagets risker.

Störningsjourens riskanalys omfattar 63 risker. Ur detta arbete sorteras bolagets mest väsentliga risker för 2018 ut, och de utgör bolagets internkontrollplan. I dialog med ansvarig chef, ledningsgrupp och styrelse värderas riskerna och en diskussion har förts om hur riskerna ska hanteras. Bolagets internkontrollplan för 2018 utgörs av 3 väsentliga risker med där tillhörande riskbeskrivningar och planerade stickprovsgranskningar. Dessutom tas en åtgärdsplan fram i de fall som risknivån bör reduceras.

Stadsrevisionen – Granskningsplan för 2018

Stadsrevisionen har under 2018 haft en grundläggande granskning där Stadsrevisionen bedömer bolagets ledning ur ett internkontrollperspektiv samt uppföljande granskning. Stadsrevisionen kommer att följa upp vilka åtgärder bolaget har vidtagit med anledning av de rekommendationer som har lämnats till bolaget inom följande områden:

- Grundläggande granskning
- Personsäkerhet
- Uppföljande granskning

En ny verksamhetsplan har tagits fram för hanteringen av kommunfullmäktiges mål.

Gällande personsäkerhetsfrågan har Störningsjouren vidtagit följande åtgärder för att möta stadsrevisionens rekommendationer:

- En säkerhetschef har tillsatts som arbetar med riskbedömningar i verksamheten och systematiskt arbetsmiljöarbete.
- Utbildningar i:
 - Etiska dilemman och bemötande
 - Parallella maktstrukturer
 - Våld i nära relationer
 - Lågaffektivt bemötande (trygghetskonsulent natt)
- Utredningar och åtgärder som vidtagits:
 - Om trygghetskonsulenterna på natten bör använda skyddsväst . Beslut att avstå.
 - Psykosocial- samt fysiska arbetsmiljönronder
 - Behov av nytt besöksrum för att öka säkerheten för personalen – planerad
 - Under sommaren 2018 förstärkte Störningsjouren säkerheten hos en av medarbetarna med ett extra larm på grund av en hotbild.

Resultatet av granskningen från stadsrevisionen är inte färdig ännu.

Återrapportering av intern kontrollplan

Som en del av uppföljningen av bolagets internkontrollplan har sammanlagt 31 stickprovsgranskningar genomförts, och 4 stickprovsgranskningar är kvar innan året är slut. Inga avvikelser har noterats. Nedan listas åtgärder av de mest väsentliga riskerna för 2018.

Verksamhet

Fastighetsjour

Den 2 januari 2018 startade fastighetsjouren som har i uppdrag att under jourtid ta emot felanmälan på telefon från våra kunders hyresgäster. I driftsättningen har den planlagda handlingsplanen följts och manualer, rutinbeskrivningar och anvisningar skapades för att säkerställa kvalitén av tjänsten. Inför uppstart anordnades ett flertal utbildningstillfällen för de anställda och delar av personalen har också praktiserat i olika verksamheter för att få förståelse för deras behov och krav. Vidareutbildning av de anställda sker löpande, framför allt genom kompetensöverföring mellan de anställda samt att tid avsätts för att gå igenom och diskutera aktuella frågor som rör verksamheten. Genom en löpande kunddialog säkerhetsställs det att Fastighetsjouren arbetar i enlighet med de anvisningar som våra kunder fastställt, responsen har överlag varit god. Relevant statistik tas fram månadsvis och redovisas både internt och externt.

Rubrik	Risk Beskrivning	Ansvarig chef	Kontroll-aktiviteter	Testbeskrivning
Fastighetsjour	Driftsättning av fastighetsjour samt efterföljande drift	Styrelse/VD	Avstämning framtagning av en handlingsplan samt manualer, rekrytering av rätt kompetens	Analys av statistiken, vidareutbildning av samtliga anställda, analys av personalbehov

Verksamhetsövergripande

Hot/våld mot personal

Fram till november 2018 har 22 incidentrapporter lämnats in varav 3 tillbud avseende hot/våld. Tillbud är en stående punkt på APT-möten där man diskuterar varje rapport. Skyddsgruppen och säkerhetschefen granskar tillbud/risker samt kollar om det finns förebyggande åtgärder att göra. Vi samordnar vissa risker med övriga koncernen (säkerhetsrådet). Information angående nulägesbeskrivning om risker meddelas direkt till arbetsledaren natt. Utbildningar har hållits.

Rubrik	Risk Beskrivning	Ansvarig chef	Kontroll-aktiviteter	Testbeskrivning
Hot/våld mot personal	Personalen utsätts för hot eller våld	Styrelse/VD	Vid varje tillbudstillfälle sker en analys och eventuell åtgärdsplan tas fram. Utbildning följer uppgjord utbildningsplan. Vid eventuella akuta situationer skapas en särskild åtgärdsplan och krisgruppen samlas.	Säkerhetsutbildning för samtliga anställda

Verksamhetsövergripande

Dataskyddsförordningen

Den 25 maj 2018 ändrades personuppgiftlagen till dataskyddsförordningen i syfte att skapa en enhetlig och likvärdig nivå för skyddet av personuppgifter.

Samtliga anställda får en utbildning av vad den nya dataskyddsförordningen innebär för Störningsjourens verksamhet. Personuppgiftsbiträdesavtal har tecknats med alla leverantörer och kunder. Kartläggning av hur uppgifter behandlas inom företaget samt en riskanalys har genomförts. Dataskyddskontakt på Störningsjouren är utsedd och ingår i koncernens DSF-råd. Stadens dataskyddsombud har uppdaterat Styrelsen om det aktuella läget för Störningsjouren. Register för incidentrapportering samt för begäran om rättning/radering och registerutdrag har upprättats.

Tydliga riktlinjer för e-posthantering kommer att tas fram koncerngemensamt.

Diskussioner förs kontinuerligt på varje Apt- möte samt stickprovsgranskningar på diverse rapporter har gjorts. Vid tveksamheter kontaktas stadens dataskyddsombud för juridisk konsultation samt diverse utbildningsinsatser har genomförts.

Rubrik	Risk Beskrivning	Ansvarig chef	Kontroll-aktiviteter	Testbeskrivning
Dataskyddsförordningen	Övergången till DSF och att DSF inte efterlevs (avser vad som skrivs i rapporterna och åtkomst till information, vilken styrs av våra kunder)	Styrelse/VD	Utbildning av samtliga anställda, specialanpassad utbildning ledningsgruppen, samtliga rapporter signeras av arbetsledare, juridisk konsultation, GDPR- rådet	Konsekvensanalys, konsultation i staden, extern konsulthjälp