

Granskning av Verksamhetsåret 2019

Informationsärende

Styrelsen Störningsjouren i Göteborg AB

Föreslås anteckna information om Stadsrevisionens Granskning av verksamhetsåret 2019 för Störningsjouren i Göteborg AB

Sammanfattning

Sammanfattning, iakttagelser och bedömningar framgår av Stadsrevisionens Granskningsredogörelse bilaga 2.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Bedömning framgår av bilaga 2 Granskningsredogörelse Stadsrevisionen, Granskning av verksamhetsåret 2019 Störningsjouren i Göteborg AB, 2020-01-16

Bedömning ur ekologisk dimension

Störningsjouren har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Störningsjouren har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Samverkan

Ej aktuellt

Bilagor

1. Följebrev Granskning av verksamhetsåret 2019
2. Granskningsredogörelse Stadsrevisionen, Granskning av verksamhetsåret 2019 Störningsjouren i Göteborg AB, 2020-01-16

Ärendet

Styrelsen föreslås anteckna information om Stadsrevisionens Granskningsredogörelse av Verksamhetsåret 2019 för Störningsjouren i Göteborg.

Beskrivning av ärendet

Stadsrevisionens uttalande till årsstämman lämnas i en granskningsrapport. Granskningsrapporten skickas till Störningsjouren efter det att styrelsen beslutat att fastställa årsredovisningen. Uttalandet i granskningsrapporten grundar sig på granskningsredogörelsen.

Bolagets bedömning

Bolaget instämmer i Stadsrevisionens bedömning.



Göteborgs
Stad

Störningsjouren i Göteborg AB

Granskning av verksamhetsåret 2019

Lekmannarevisorerna har avslutat granskningen av bolaget avseende verksamhetsåret 2019.

Våra iakttagelser och bedömningar framgår av granskningsredogörelsen som bifogas.

Vårt uttalande till årsstämman lämnas i en granskningsrapport. Granskningsrapporten skickas till bolaget *efter* det att styrelsen beslutat att fastställa årsredovisningen. Uttalandet i granskningsrapporten grundar sig på granskningsredogörelsen.

Göteborg den 16 januari 2020



Gun Cederborg
lekmannarevisor utsedd av
kommunfullmäktige



Stefan Dahlén
lekmannarevisor utsedd av
kommunfullmäktige



Störningsjouren i Göteborg AB

– granskning av verksamhetsåret 2019

2020-01-16

Januari 2020

Störningsjouren i Göteborg AB – granskning av verksamhetsåret 2019

Diarienummer: 0148/19

Stadsrevisionen i Göteborgs Stad

Yrkesrevisor: Ulrika Berg

www.goteborg.se/stadsrevisionen

Innehåll

1	Sammanfattning	4
2	Granskning av verksamheten	5
2.1	Grundläggande granskning	5
2.1.1	Iakttagelser	5
2.1.2	Bedömning	5
2.2	Granskning av rekryteringsprocessen	6
2.2.1	Utgångspunkter i granskningen	6
2.2.2	Iakttagelser	7
2.2.3	Bedömning	9
2.3	Uppföljning av personsäkerhet	10
2.3.1	Iakttagelser	10
2.3.2	Bedömning	11
3	Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering	12
4	Språkbruk och revisionstermer.....	12

1 Sammanfattning

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att bolagets verksamhet bedrivs i enlighet med lagar och föreskrifter, bolagsordning samt ägardirektiv.

Lekmannarevisorernas uppdrag är att granska om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Årets granskning av bolaget omfattar:

- grundläggande granskning
- granskning av rekryteringsprocessen
- uppföljning av föregående års rekommendation.

Vi bedömer att bolaget har skött verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig.

2 Granskning av verksamheten

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att bolagets verksamhet bedrivs i enlighet med lagar och föreskrifter, bolagsordning samt ägardirektiv.

Lekmannarevisorernas uppdrag är att granska om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Granskningen av verksamheten omfattar en grundläggande del, som är en översiktlig granskning av bolagets ledning och styrning samt interna kontroll, en fördjupad granskning samt uppföljning av tidigare års granskning.

2.1 Grundläggande granskning

Den grundläggande granskningen syftar till att översiktligt bedöma bolagets ledning och styrning samt interna kontroll. Det innebär att revisorerna löpande följer styrelsens protokoll och handlingar och informerar sig om verksamheten. Granskningen omfattar följande delar:

- följsamhet mot kommunfullmäktiges ägardirektiv
- följsamhet mot kommunfullmäktiges riktlinjer och direktiv för Göteborgs Stads bolag
- följsamhet mot kommunfullmäktiges budget
- följsamhet mot kommunfullmäktiges riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll
- följsamhet mot kommunfullmäktiges regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning
- styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi
- beslutsunderlag
- hantering av särskilda uppdrag från kommunstyrelsen/kommunfullmäktige.

2.1.1 Iakttagelser

Den grundläggande granskningen visar inte på några avvikelser.

2.1.2 Bedömning

Lekmannarevisorernas översiktliga bedömning är att bolaget har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som har omfattats av den grundläggande granskningen.

2.2 Granskning av rekryteringsprocessen

2.2.1 Utgångspunkter i granskningen

Göteborgs Stad har en gemensam process för rekrytering av medarbetare. Rekryteringsprocessen syftar till att säkerställa att rätt kompetens rekryteras på ett professionellt och kommunikativt sätt. Vem som rekryteras är ett viktigt beslut för verksamheten och det är också viktigt att bolaget hanterar de som söker jobb hos Göteborg Stad på ett professionellt och rättvist sätt.

Enligt HR-ansvarig på Störningsjouren i Göteborg AB (Störningsjouren) har bolaget genomfört fyra rekryteringar under den granskade perioden. Av dessa rekryteringar gällde två utökning av arbetsstyrkan. En rekrytering gäller vikarieanställning.

Syftet med granskningen är att bedöma om bolaget har en god styrning och uppföljning av rekryteringsprocessen.

Revisionskriterier, det vill säga de bedömningsgrunder som vi granskar mot, är huvudsakligen Göteborgs Stads styr- och stöddokument och bolagets egna styrdokument.

Granskningen har gjorts genom intervjuer, stickprov och dokumentgranskning.

2.2.1.1 Beskrivning av Göteborgs Stads rekryteringsprocess och bolagets styrande dokument

Göteborgs Stad har gemensamma manualer och checklistor för rekryteringsprocessen. Materialet ska vara till stöd för dem som är inblandade i rekryteringsprocessen. Framför allt riktar den sig till rekryterande chefer.

Processen beskrivs i sju steg.

- planera rekrytering
- ta fram kravprofil och utforma annons
- genomgång och urval av inkomna ansökningar
- genomför intervjuer/test och bedöm kandidaterna
- tag referenser
- slutför rekryteringen

För varje steg i processen finns manualer och checklistor som beskriver viktiga moment i respektive steg. Vissa moment är obligatoriska som till exempel att ta hänsyn till rekryteringsordningen och vissa moment i avslutningen av rekrytering. Andra moment kan ses som mer stödjande för att nå stadens gemensamma syfte med rekryteringsprocessen. Manualerna och checklistorna finns på intranätet för Göteborgs Stad.

Stadens processbeskrivning anger att dokumentation som upprättas i samband med rekryteringen ska hanteras och förvaras i it-stödet Visma Recruit.

2.2.2 Iakttagelser

2.2.2.1 Styrande dokument för rekryteringsprocessen

Utöver den processbeskrivning som finns gemensamt för staden har Störningsjouren tagit fram ett stödjande dokument i form av ett excelark där processens aktiviteter är angivna tillsammans med 1) vilka som ska delta i aktiviteten 2) förekommande stödjande dokument 3) ansvarig 4) vem som har utfört momentet och datum. Dokumentet sparas enligt intervju med HR-ansvarig på en gemensam server. Utöver det använder sig bolaget av stadens process och valda delar av de stödjande dokumenten i samband med rekryteringar.

Granskningen visar att bolaget gör avsteg från den kommungemensamma processen avseende vilken dokumentation som upprättas utan att beslut om avsteg fattas vid varje tillfälle.

2.2.2.2 Dokumentation av rekryteringar

Bolagets dokumenthanteringsplan följer i avsnittet gällande rekrytering och anställning regionarkivets klassificering av handlingar. Av dokumenthanteringsplanen går det inte att utläsa var eller i vilket format som handlingar rörande processerna ska hanteras. Dokumenthanteringsplanen anger däremot ett antal handlingar som ska bevaras i samband med rekrytering. Det är exempelvis annons, beslut om inrättande av tjänst och urvalslistor. Andra typer av handlingar som tas fram i samband med en rekrytering kan gallras inom vissa tidsfrister. Exempel på sådana handlingar är intervjuprotokoll, noteringar från intervju och noteringar vid referenstagning.

Den stadengemensamma rekryteringsprocessen fastställer att Visma Recruit ska användas för förvaring av handlingar som upprättas i rekryteringsprocessen. Vid intervjuerna anges att bolaget i huvudsak använder Visma Recruit för att hantera och bevara sina handlingar i samband med rekrytering.

2.2.2.3 Avvikelser från stadens process

Stadens process innehåller sju steg som var och ett har ett antal stödjande dokument knutna till sig.

Bolaget slår samman stadens tre första delsteg: 1) behovsanalys 2) planera rekrytering 3) ta fram kravprofil och annons till en aktivitet. En rekryteringsgrupp som sätts samman olika beroende på rekrytering tar gemensamt fram en annons. Stadens stödjande dokument avseende kravprofil används därmed inte av bolaget.

Samtliga ansökningar hanteras i it-stödet Visma Recruit där HR-representant sorterar fram de sökande som uppfyller de formella kraven avseende exempelvis utbildning och erfarenhet. Medlemmarna i rekryteringsgruppen betygssätter därefter de sökande i systemet utifrån hur intressanta de är för den aktuella tjänsten. Bolaget använder Visma för att kommunicera med de

sökande, exempelvis kalla de mest intressanta kandidaterna till intervju. Visma används även för att vid behov ta fram en lista över kandidater som har kallats till intervju.

Vid intervjuer med de sökande använder bolaget sig av stadens intervjumall med lokala anpassningar. Anteckningar från intervjuer finns hos rekryterande chef.

Stadens sista processteg, att slutföra rekryteringen, innehåller ett antal underliggande dokument, däribland *Checklista – anställning*, *Checklista anställning tredje land* samt anvisningar avseende bevarande av handlingar i samband med rekryteringsprocessen. Bolaget använder inte regelmässigt dessa dokument.

Bolaget påpekar att stadens process i första hand är ett stöd till förvaltningarna inom Göteborgs Stad. De styrande och stödjande dokument som finns i processen är inte tillämpbara för bolaget av flera skäl. Dels är de framtagna och beslutade för målgruppen förvaltningar (där antalet rekryteringar vida överstiger det antal som bolaget gör per år), dels tar de delvis stöd i ett kollektivavtal som inte är tillämpligt för Störningsjouren.

2.2.2.4 Granskning av genomförda anställningar

Under de senaste 12 månaderna har bolaget genomfört fyra rekryteringar av tillsvidareanställda och visstidsanställda. Vi har granskat samtliga rekryteringar.

För samtliga rekryteringar som vi har granskat finns dokumentation kring rekryteringen i Visma Recruit. Intervjuer med HR och en rekryterande chef visar att viss dokumentation kan finnas i pappersform hos rekryterande chefer.

Enligt bolagets styrdokument deltar ledningsgrupp i behovsanalys inför rekrytering, beslut om rekrytering samt beslut om rekryteringsgrupp. Stickproven visar att stadens styrande dokument i detta processteg inte används. Däremot görs en notering i systemet om behovet som ligger till grund för rekryteringen.

Bolaget använder inte det stadengemensamma dokumentet *mall kravprofil* vilket enligt stadens process ska ligga till grund för en annons. Enligt de intervjuade resulterar diskussioner inom rekryteringsgruppen kring krav på den sökande fram till en annons. I samtliga granskade rekryteringar finns en framtagen annons.

Övriga stödjande handlingar i stadens process, exempelvis intervjuguide, bedömningsmall och checklista för referenstagning uppfattas av de intervjuade som stödjande dokument som kan användas vid behov. Stickproven visar att dessa dokument har upprättats eller använts i varierande omfattning.

Processens sista steg, att slutföra rekryteringen, innehåller dokument för hantering av anställning av tredjelandsmedborgare¹ inklusive checklista med rutiner för att begära in aktuella legitimationer, arbetstillstånd, licenser etcetera. Enligt checklistan ska personer som anställs genom extern rekrytering för att ingå anställningsavtal alltid visa upp pass, nationellt identitetskort eller personbevis där medborgarskap framgår. Detta för att bekräfta att det rör sig om rätt person samt säkerställa medborgarskap eller giltigt uppehålls- och arbetstillstånd i Sverige. Bolagets egen checklista innehåller inga av ovan nämnda kontroller. Enligt de intervjuade får kandidater legitimera sig vid intervjutillfället men stadens stödande dokument används inte regelmässigt. Stickproven visar att dokumentation avseende identitet inte finns i något fall.

Bolagets dokumenthanteringsplan anger ett antal handlingstyper som ska bevaras eller gallras inom olika tidsfrister. Dokumenthanteringsplanen anger inte i vilket format eller system som handlingarna ska bevaras. Stadens processbeskrivning anger däremot att flertalet handlingar ska hanteras och i förekommande fall bevaras i Visma. Stickproven visar att de handlingar, med något undantag, som upprättas i samband med rekryteringar hanteras i Visma Recruit.

2.2.2.5 Bolagets uppföljning

Bolaget saknar till största del uppföljning av arbetet med den interna rekryteringsprocessen. Enligt de intervjuade följer bolaget upp antal sökanden och profil på de sökande för att kontrollera genomslag.

Bolagets HR-ansvarige ansvarar för att bolaget har en rekryteringsprocess i enlighet med lagar och riktlinjer samt att den följer stadens process.

2.2.3 Bedömning

Lekmannarevisorerna bedömer att det finns en styrning och en struktur för hur bolaget med ett gemensamt förhållningssätt ska genomföra sina rekryteringar, men att bolaget i vissa avseende brister i efterlevnaden av strukturen.

2.2.3.1 Bolagets process avviker i vissa delar från Göteborgs Stads processbeskrivning

Vår bedömning är att det inte fullt ut finns en överensstämmelse mellan den för staden gemensamma rekryteringsprocessen och hur bolaget genomför rekryteringar. Med brister i koppling mellan bolagets styrning och den styrning som kommuniceras från Göteborgs stad centralt finns det en risk att de rekryterande cheferna och bolaget missar viktiga moment och inte genomför rekryteringen på rätt sätt.

¹ Med tredjelandsmedborgare avses person som inte är svensk medborgare eller medborgare i ett annat EU/EES-land eller Schweiz.

2.2.3.2 Utöka kontrollerna i slutskedet av en rekrytering

Bolaget behöver utöka sina kontroller i slutskedet av rekryteringen för att försäkra sig om vem det är som anställs genom id-kontroller och för att kunna fullfölja de åtaganden som en arbetsgivare har om den person som anställs har ett medborgarskap i ett land utanför EU eller EES.

2.2.3.3 Upprätta uppföljning

Bolaget genomför väldigt begränsade uppföljningar av genomförda rekryteringar. Det är vår bedömning att en systematisk uppföljning av det interna arbetet kan minska risken för avvikelser från processen eller bristande likvärdighet i rekryteringar.

2.3 Uppföljning av personsäkerhet

Lekmannarevisorerna granskade 2018 bolagets rutiner för personsäkerhet. Granskningen syftade till att bedöma om bolaget bedrev ett personsäkerhetsarbete i enlighet med gällande regelverk. Enligt Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet ska personsäkerhetsarbetet bedrivas inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetet, som ska utgå från dokumenterade riskbedömningar, ska ha sin tyngdpunkt på förebyggande aktiviteter.

I de fall som det finns särskilt utsatta verksamheter ska de ha speciella regler och rutiner och vid behov tillgång till särskilda hjälpmedel. Om en medarbetare blir utsatt för våld eller hot i sin yrkesutövning ska det finnas ett åtgärdsprogram som kan aktiveras. Stadens nämnder och bolag ska varje år gå igenom inträffade händelser, latenta hot och befintliga rutiner samt följa upp huruvida säkerhetsnivån är acceptabel. Denna uppföljning ska leda till att en handlingsplan upprättas som tydliggör hur rutiner kan förbättras och risker minimeras.

Granskningen visade att bolaget i flera avseenden hade väl fungerande rutiner för personsäkerhet, men att bolaget behövde vidta åtgärder för att utveckla riskanalysen för hot och våld mot medarbetarna. Vi lämnade därför följande rekommendation till styrelsen:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att i utvecklingen av personsäkerhetsarbetet beakta de iakttagelser och bedömningar som har framkommit i granskningen.

Vi har i år följt upp rekommendationen genom intervjuer och dokumentstudier.

2.3.1 Iakttagelser

Framtiden har under året inlett ett koncerngemensamt arbete för att utveckla personsäkerhetsarbetet. Förvaltnings AB Framtiden beslutades vid styrelsemötet den 6 juni 2019 om koncerngemensamma anvisningar för personsäkerhet. Av dessa framgår att samtliga bolag i koncernen ska genomföra en årlig riskanalys

avseende personsäkerhet. Denna ska biläggas den riskanalys som bolagen gör inom ramen för riskanalys- och internkontrollarbetet. De åtgärder som bolaget identifierar för att hantera personsäkerhetsrisker ska integreras i bolagets åtgärdsplan för intern kontroll.

Enligt anvisningarna ska bolagen i koncernen vid behov också upprätta situationsanpassade riskanalyser. Det finns tre sådana riskanalyser av eskalerande art; nivå tre ska således upprättas när riskerna för hot och våld och/eller när psykisk ohälsa för den drabbade bedöms som störst.

Bolaget har gjort den årliga riskanalysen avseende hot och våld som de koncerngemensamma anvisningarna avser. Vi har tagit del av analysen och kan konstatera att den på ett utförligt sätt beskriver de risker för hot och våld som personalen är utsatt för, samt hur dessa risker ska hanteras. Vi noterar också att riskerna för hot respektive våld – de båda riskerna är separerade – finns med i bolagets samlade riskbild och i internkontrollplanen, som styrelsen beslutade om den 6 december 2019.

2.3.2 Bedömning

Lekmannarevisorerna anser att bolaget på ett tillfredställande sätt har utvecklat riskanalysen avseende hot och våld mot personalen. Vi bedömer därför att bolaget har vidtagit tillräckliga åtgärder för att omhänderta föregående års rekommendation.

3 Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering

Den kommunala revisionen är ett lokalt demokratiskt kontrollinstrument med uppdrag att granska den verksamhet som bedrivs i kommunen.

Lekmannarevisorer är förtroendevalda och utses av kommunfullmäktige ur gruppen förtroendevalda revisorer (gruppen benämns som Stadsrevisionen). Lekmannarevisorerna har ett självständigt uppdrag att granska de bolag som helt eller delvis ägs av kommunen. I Göteborg utses i regel två lekmannarevisorer för varje bolag. Revisorerna är oberoende och granskar på kommunfullmäktiges uppdrag och därigenom indirekt också för medborgarna.

Resultatet av lekmannarevisorernas granskning redovisas i granskningsrapporter och granskningsredogörelser.

Revisorerna genomför också särskilda granskningar som i regel rör flera bolag och nämnder. Dessa redovisas löpande under året till kommunfullmäktige i revisionsrapporter.

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

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

4 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 när revisorerna ser brister i verksamheten. Rekommendationerna syftar till att utveckla och förbättra verksamheten.

Revisionskritik lämnas när revisorerna ser brister i verksamheten som är av mer allvarlig karaktär. Revisionskritik graderas genom begreppen 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 som nämnden eller bolaget som har gjort för att följa revisorernas rekommendationer.



Stadsrevisionen

Postadress: Box 2141, 403 13 Göteborg

Besöksadress: Stora Badhusgatan 6

Göteborgs Stads kontaktcenter: 031-365 00 00, kansli: 031-368 07 00

stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se

www.goteborg.se/stadsrevisionen