

# Uppföljning av intern styrning och kontroll 2019

## Informationsärende

### Styrelsen Störningsjouren i Göteborg AB

Föreslås anteckna information om Uppföljning av intern styrning och kontroll 2019.

### Sammanfattning

Bolaget har gjort en sammanställning av årets insatser gällande intern styrning och kontroll 2019. Bolaget bedöms ha utvecklats i positiv riktning.

### Bedömning ur ekonomisk dimension

Bedömning framgår av bilaga Uppföljning av intern styrning och kontroll 2019.

### 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 aktuell

### Bilagor

1. Uppföljning av intern styrning och kontroll 2019

## **Ärendet**

Bolaget har under året genomfört ett antal aktiviteter för att säkerställa intern styrning och kontroll.

## **Beskrivning av ärendet**

Bolagets aktiviteter framgår av bilagan. Inga särskilda incidenter att notera.

## **Bolagets bedömning**

Bolagets bedömning är att intern styrning och kontroll under 2019 varit fullgod.

# **STÖRNINGSJOURNEN i Göteborg AB**

Uppföljning av intern styrning och kontroll

Verksamhetsåret 2019



Störningsjouren

## **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 arbetsätt och syftar till att reducera bolagets risker.

Störningsjourens samlade riskbild omfattar 64 risker. I dialog med ansvarig chef, ledningsgrupp och styrelse värderas riskerna och en diskussion har förts om hur de mest väsentliga riskerna ska hanteras. En åtgärdsplan beskriver hur vi ska arbeta med de riskerna för att reducera risknivån. Bolagets internkontrollplan för 2019 utgörs av 5 väsentliga risker med där tillhörande riskbeskrivningar och planerade stickprovsgranskningar.

## **Stadsrevisionen – Granskningsplan för 2019**

Stadsrevisionen har under 2019 haft en grundläggande granskning där Stadsrevisionen bedömer bolagets ledning ur ett internkontrollperspektiv samt uppföljande granskning. Stadsrevisionen följer upp vilka åtgärder som bolaget har vidtagit med anledning av de rekommendationer som har lämnats inom följande områden:

2019 års granskning av bolagets verksamhet omfattade:

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

### **Grundläggande granskning:**

Stadsrevisionen bedömer att bolaget har skött verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig. Den grundläggande granskningen visar inte på några avvikelser. Lekmannarevisorernas översiktliga bedömning är att bolaget har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som omfattats av den grundläggande granskningen.

### **Granskning av rekryteringsprocessen**

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.

*Bolagets process avviker i vissa delar från Göteborgs Stads processbeskrivning*

*Utöka kontrollerna i slutskedet av en rekrytering*

*Upprätta uppföljning*

Dessa kommer att hanteras under 2020.

## **Uppföljande granskning**

När en granskning resulterar i rekommendationer följer vi upp granskningen. Från föregående granskning framkom rekommendation kring området:

- personsäkerhet

Åtgärd: Störningsjouren har implementerat den koncerngemensamma personsäkerhetsprocess som gäller från 20 maj 2019.

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

- Utbildningar i:

- IA-systemet
- Etiska dilemman och bemötande, alla
- Våldsbejakande extremism, alla
- Våld i nära relationer, fördjupning för TK natt
- Säkerhetsmedveten förare, 12 personer

- Utredningar och åtgärder som vidtagits:

- Implementering av personsäkerhetsprocessen
- Psykosocial- samt fysiska arbetsmiljöronder
- Behov av nytt besöksrum för att öka säkerheten för personalen – infört
- Beslut om att trygghetskonsulent dag ska bära personlarm- pågår

## **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.

## Återrapportering av styrelsens samlade riskbild 2019

Nedan listas åtgärder av de mest väsentliga riskerna för 2019:

Rubrik	Risk Beskrivning	Ansvarig chef	Kontrollaktiviteter
Nya avtal fastighetsägare.	Ekonomisk risk när avtalet med Riksbyggen går ut.	Styrelse	Påbörjat underlag för säljmöten.

Bolaget har under året träffat ett antal potentiella kunder och lämnat offerter. Antalet spontana förfrågningar av tjänsten Störningsjour Natt har varit fortsatt god. Totalt har 8 nya hyresvärdar anslutit sig samt 9 bostadsrättsföreningar från Riksbyggen. Även tjänsten Fastighetsjour har efterfrågats av ett antal hyresvärdar och en utredning kring hur försäljning av denna tjänst ska ske pågår. Nyttillkomna kunder hanteras med befintlig personalstyrka. Risken hanteras kontinuerligt och kommer fortsätta hanteras under 2020, även om den inte längre bedöms som en av de mest väsentliga.

Avsaknad av korrekt informationsspridning.	Bristande information och kommunikationsspridning inom koncernen.	Styrelse	Antal avvikelse rapporter.
--	---	----------	----------------------------

Under 2018 skedde ett antal incidenter i koncernen som först i efterhand kom personalen på Störningsjouren tillhanda. Detta sågs som en risk då vår personal möter hyresgäster i akuta situationer, ofta utanför kontorstid. Under 2019 har dock koncernens säkerhetschef bidragit till att höja informationsflödet till en acceptabel nivå, varpå risken bedöms hanterad. Inför 2020 har Poseidon också valt att utöka med tjänsten Trygghetskonsulent dag, varpå incidenter omgående kommer till vår kännedom i högre utsträckning än tidigare.

Fungerande ärendehanteringssystem.	Risk för ineffektivt arbetsätt.	Styrelse	Kartläggning av bolagets behov.
------------------------------------	---------------------------------	----------	---------------------------------

Då it-systemet för trygghetskonsulent dag var bristfälligt samt då it-systemet för trygghetskonsulent natt endast kunde hanteras av en medarbetare fanns risken att ärenden inte hanterades optimalt. Risken för bortfall av information och ineffektivt arbetsätt bedömdes som hög och då mycket väsentlig att hantera. Bolaget har under 2019 utrett och implementerat ett nytt standardssystem där samtliga avdelningar nu dokumenterar sina ärenden, inkl CRM, varpå risken bedöms som hanterad.

Hot/våld mot personal.	Personalen utsätts för hot och våld.	Styrelse	Analys av samtliga tillbud Information till samtliga anställda ang. samtliga tillbud Vid behov upprättande av handlingsplan Larm; bärbart och i bil, utbildningar.
------------------------	--------------------------------------	----------	--

Under året har 36 avvikelser, tillbud och incidenter rapporterats varav 15 rapporter uppstod efter upplevt obehaglig eller hotfull situation från personal. Ingen situation har resulterat i att någon utsätts för våld.

Tillbud är en stående punkt på APT-möten där man diskuterar varje rapport. Berörd verksamhetschef och säkerhetschefen granskar tillbud/risker samt bedömer vilka åtgärder som bör vidtas. Information angående nulägesbeskrivning om risker meddelas direkt till trygghetskonsulent natt via dess arbetsledare. Utbildningar har hållits. Bolaget samordnar vissa risker med övriga koncernen, både på individnivå samt genom säkerhetsrådet. Risker hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2020.

Kulturförändringar.	Risk att den interna kulturen förändras och att personal pga av detta slutar.	Styrelse	Utse personalaktivitetsansvarig.
---------------------	---	----------	----------------------------------

Under 2018 tillkom avdelningen Fastighetsjour, viss personalomsättning och nya tjänster tillkom. Att ha två avdelningar med personal som arbetar huvuddelen av sin arbetstid på kvällar, nätter och helger ställer särskilda krav på ledningen för att bygga en gemenskap och känsla av sammanhang. Bolaget har under 2019 aktivt arbetat för att bygga en kultur där alla avdelningar ser sitt bidrag till helheten och där kunskapen kring varandras uppdrag har ökat. Årets två konferenser har fokuserat på att bygga relationer och lyfta fram den positiva kultur som funnits sedan bolaget startade. Utöver detta har en personalgrupp startats som bidragit till att flera gemensamma aktiviteter, utifrån medarbetarnas önskemål, har genomförts. Bolaget har också under hösten startat med it-systemet Winningtemp vilket också kommer kunna visa uppfattad kultur och varje avdelnings uppfattning om sin betydelse – både internt och externt. Risker bedöms under året ha hanterats men kommer ständigt behöva vara i fokus framöver.

### Stickprovskontroll

Som en del av uppföljningen av bolagets internkontrollplan har sammanlagt 29 stickprov gjorts och 1 av dessa visade avvikelse.

- Trafik: det saknas uppgifter om utförd säkerhetskontroll på bil i protokollet. Avvikelsen bedöms som ringa, då dessa kontroller utförs veckovis. Fortsatta stickprovskontroller genomförs.