



Göteborgs
Stad

Liseberg AB

Granskning av verksamhetsåret 2018

Lekmannarevisorerna har avslutat granskningen av bolaget avseende verksamhetsåret 2018.

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.

Vi vill betona vikten av att styrelsen vidtar lämpliga åtgärder med anledning av de rekommendationer som lämnas och vi vill därför ha ett yttrande från styrelsen. Av yttrandet ska framgå vilka åtgärder som bolaget har gjort eller planerar att göra med anledning av rekommendationerna. Yttrandet ska skickas till stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se senast den 20 juni 2019.

Göteborg den 23 januari 2019

Lars-Gunnar Landin
lekmannarevisor utsedd av
kommunfullmäktige

Claes-Göran Lans
lekmannarevisor utsedd av
kommunfullmäktige

Liseberg AB

- granskning av verksamhetsåret 2018



Januari 2019

Liseberg AB – Granskning av verksamhetsåret 2018

Diarienummer: 0160/18

Lekmannarevisorer: Lars-Gunnar Landin och Claes-Göran Lans

Yrkesrevisorer: Catharina Lindstedt och Vilma Lisboa Skarp

www.goteborg.se/stadsrevisionen

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Granskning av verksamheten	5
<i>Grundläggande granskning</i>	5
<i>Systemet för intern styrning och kontroll</i>	6
<i>Organisatorisk och social arbetsmiljö</i>	10
<i>Sponsring</i>	16
<i>Uppföljning av upphandling och inköp</i>	20
<i>Uppföljning av resor i tjänsten</i>	22
Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering	24
Språkbruk och revisionstermer	25

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
- systematiskt arbetsmiljöarbete
- systemet för styrning, uppföljning och kontroll
- sponsring
- uppföljning av föregående års rekommendationer.

Granskningen visar att delar av bolagets verksamhet har brister som behöver åtgärdas. Därför lämnar vi följande rekommendationer:

Tabell 1: Sammanställning av rekommendationer

Område	Rekommendation
Sponsring	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa att sponsring bedrivs i enlighet med gällande regelverk.
Upphandling och inköp	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utreda om inköp av choklad till chokladhjul hanteras på ett sådant sätt att lagen om offentlig upphandling följs och säkerställa att bolagets direktiv och anvisningar beskriver hur inköpen ska ske (rekommendationen lämnades år 2015 och uppföljning gjordes 2016 samt 2017).
Resor i tjänsten	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att tillse att rutiner stärks avseende dokumentation i samband med resor i tjänsten (rekommendationen lämnades år 2017).

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

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, flera fördjupade granskningar samt uppföljning av tidigare års granskning.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

Iakttagelser

Den grundläggande granskningen visar inte på några avvikelser.

¹ Se lekmannarevisorernas granskningsplan för bolaget (april 2018).

Bedömning

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.

Systemet för intern styrning och kontroll

Utgångspunkter i granskningen

Lekmannarevisorerna har granskat systemet för intern styrning och kontroll.

Granskningen har syftat till att bedöma om bolagets system för intern styrning, uppföljning och kontroll är tillräckligt och ändamålsenligt.

Granskningen har genomförts genom intervjuer med ansvariga tjänstemän centralt inom bolaget och även inom affärsområdet Spel och Underhållning. En del av granskningen har genomförts genom diskussioner med intervjupersonerna, dessa har syftat till att bidra till en ökad kunskap och medvetenhet om de åtgärder som krävs för att stärka den interna styrningen och kontrollen.

Vi har även gjort dokumentstudier av riskanalyser, åtgärdsplaner samt verifieringar av kontroller i bolagets internkontrollplan 2018 samt 2019.

Revisionskriterier för denna granskning har hämtats ur Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll.

lakttagelser

Planering av arbetet med intern styrning och kontroll

Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll anger att bolagsstyrelsen ska bedriva sitt arbete så att det egna ansvaret för verksamheten säkerställs. Bolagsstyrelsen ska se till att det finns ett etablerat och dokumenterat system för styrning, uppföljning och kontroll som är anpassat för verksamhetens förutsättningar och behov samt dess olika styr- och beslutsnivåer.

Vi har noterat att bolaget har ett direktiv för riskanalys och internkontroll. Direktivet syftar till att beskriva hur bolaget arbetar med att uppfylla kraven på styrning, uppföljning och kontroll. I direktivet finns beskrivningar av ansvar och roller i arbetet med styrning, uppföljning och kontroll, verksamhetsövergripande riskhantering, internkontrollplanen samt tidpunkter för arbetet.

Utförligare rutiner och arbetssätt beträffande riskanalys och internkontroll finns angivet i anvisning för intern styrning och kontroll inom Lisebergskoncernen.

Genomförande av arbetet med intern styrning och kontroll

Riskanalys och åtgärdsplan

I Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll framgår att riskhanteringen ska vara en integrerad del i bolagsstyrelsens styrning och vara en del i beslutsfattandet vid prioritering och val av olika handlingsalternativ för att uppnå verksamhetens mål eller säkerställa verksamhetens förmåga att utföra sitt uppdrag. Vidare framgår att i samband med framtagandet av budget/affärsplan ska riskhanteringen för olika riskområden fastställas till en samlad riskbild för bolagsstyrelsens verksamhetsområde. Med riskhantering avses att identifiera, analysera och utvärdera risker och därefter besluta om hur riskerna ska behandlas samt hur uppföljning av riskerna ska genomföras.

Vi har noterat att arbetet med riskanalysen har delats upp i två delar, en del som avser riskanalys för verksamheten och en del som avser riskanalys för den finansiella rapporteringen. Den första delen utgår från bolagets huvuduppgifter och verksamhetsmål. Den andra delen utgår från poster i koncernens balans- och resultaträkningar.

Lisebergs riskvärdering sker i tre steg: identifiering av risker, värdering av risker samt prioritering av risker. Det första steget i den årliga riskanalysen är att identifiera potentiella händelser som påverkar verksamhetens chanser att nå uppsatta mål. Liseberg arbetar med att identifiera riskområden utifrån koncernens styrdimensioner. Identifierade risker namnges, kategoriseras enligt styrdimensionerna och beskrivs. Vid prioritering av vilka risker som ska hanteras under aktuellt verksamhetsår tas en värderingsmatris fram där sannolikhet multiplicerat med konsekvens som genererar ett riskvärde för varje risk.

Riskanalysen för det kommande verksamhetsåret utarbetas per affärsområde och funktion och innefattar utöver en samlad riskbild även en åtgärdsplan. Verkställande direktör och chef för avdelning affärsstyrning utarbetar förslag till en övergripande riskanalys och åtgärdsplan samlat för hela bolaget. Utifrån de risker som har identifierats i affärsområdena tillkommer även ytterligare risker som är övergripande för hela verksamheten.

Enligt anvisning för intern styrning och kontroll inom Lisebergskoncernen framgår att efter prioriteringen av riskerna ska beslut tas om vilka risker som ska hanteras respektive accepteras. Detta beslut ska fastställas av styrelsen. De mest väsentliga riskerna utgör grunden vid utformandet av internkontrollplan för kommande verksamhetsår. När riskerna ska hanteras genom åtgärder blir det en uppgift för styrelsen att anta vilka risker som ska hanteras och hur de ska hanteras.

I anvisningen² framgår även att när riskanalysen är genomförd och en samlad riskbild är framtagen ska en åtgärdsplan tas fram; en plan som ska beskriva vilka riskreducerande åtgärder som planeras och genomförs för att minska risken.

I stadens riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll framgår även att bolaget ska besluta om hur riskerna ska behandlas samt hur uppföljningen av riskerna ska genomföras. Vår granskning har visat att det inte framgår på ett tydligt sätt hur uppföljningen av riskerna har genomförts i bolagets riskhantering för år 2018.

I anslutning till beslut om budget/affärsplanen ska bolagsstyrelse fastställa åtgärdsplan samt internkontrollplan. Vi har noterat att:

- riskanalysen med tillhörande åtgärdsplan för år 2018 antogs av koncernstyrelsen den 11 december år 2017
- riskanalysen för år 2019 antogs av koncernstyrelsen den 26 oktober år 2018
- åtgärdsplanen för år 2019 antogs av koncernstyrelsen den 10 december.

Risken för förekomst av oegentligheter inom verksamhetsområdet ska, enligt Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll, alltid vara en del av bolagsstyrelsens riskhantering. Den samlade riskbilden ska beskriva vilka riskreducerande åtgärder/kontrollaktiviteter som har införts.

Vår granskning har visat att styrelsen och verkställande direktören har arbetat med att identifiera risken för oegentligheter i verksamheten. Risken för bristande efterlevnad i förtroendefrågor finns med i riskanalysen för år 2018 och år 2019 samt även i internkontrollplanen för år 2018.

Internkontrollplan samt verifiering av kontroller

I Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll framgår att utifrån den samlade riskbilden och som del av bolagsstyrelsens arbete med att förbättra verksamheten ska bolagsstyrelsen välja ut ett antal områden/processer som särskilt ska granskas under kommande verksamhetsår för att verifiera att de riskreducerande åtgärderna/kontrollaktiviteterna fungerar på ett tillfredsställande sätt (internkontrollplan).

² Anvisning för intern styrning och kontroll inom Lisebergskoncernen.

I anvisning för intern styrning och kontroll inom Lisebergskoncernen framgår att utifrån den samlade riskbilden av analysen och som en del av Lisebergskoncernens arbete med att förbättra verksamheten, ska styrelsen även välja ut ett antal riskområden som särskilt ska granskas under kommande verksamhetsår. Dessa riskområden antas i en internkontrollplan för att verifiera att riskreducerande åtgärder vidtas och fungerar på ett tillfredsställande sätt. Vidare framgår att när riskerna värderats och en internkontrollplan har tagits fram av styrelsen ska det riskreducerande arbetet med kontrollaktiviteter påbörjas. Det ska vara en del av organisationens löpande arbete under året med den interna styrningen och kontrollen. Målet med kontrollaktiviteterna ska vara att se till att arbetet löper på som planerat. Det ska även ge möjlighet att upptäcka fel och identifiera eventuella förbättringar. Mindre brister i system eller arbetsgång ska rättas till i det löpande arbetet medan allvarliga fel eller brister ska rapporteras till berörda.

I vår granskning har vi valt ut tre kontroller i internkontrollplanen för år 2018 för att kontrollera om de riskreducerande åtgärderna har haft en tillräcklig effekt eller om nya åtgärder behövs vidtas. Våra stickprov avser följande kontroller:

- bristande gästsäkerhet
- bristande efterlevnad i förtroendefrågor
- felkalkylering och feldisponering i samband med stora projekt.

För samtliga utförda kontroller har vi begärt ut dokumentation från bolaget. Vår granskning av dokumentationen har visat att sambanden mellan risk och utförd kontroll i internkontrollplanen skulle kunna vara tydligare. Vi har även noterat att det är svårt att utläsa i dokumentationen vad som blev resultatet av kontrollerna samt vilka slutsatser som har gjorts. Efter intervjuer framgår det dock att för flera av stickproven så finns muntliga slutsatser kring kontrollerna som verifierar huruvida de riskreducerande åtgärderna/kontrollaktiviteterna har fungerat på ett tillfredsställande sätt. Vi har noterat att detta arbetet inte är dokumenterat.

Vi har noterat att internkontrollplanen för år 2018 beslutades den 11 december år 2017 och internkontrollplanen för år 2019 antogs av styrelsen den 10 december år 2018.

Uppföljning och bedömning av intern styrning och kontroll

Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll anger att uppföljningen av verksamhetens riskbild och beslutade åtgärder ska ingå som en del av den löpande uppföljningen.

I intervjuerna har uppgetts att riskbild och åtgärder är uppe i styrelsen kontinuerligt. Vi har noterat att den uppföljning som rapporteras i uppföljningsrapporterna har ett samband med riskbilden i åtgärds- och internkontrollplanen. Däremot framgår det inte på ett tydligt sätt hur uppföljning av riskerna har genomförts i bolagets riskhantering.

Vidare framgår av riktlinjerna att uppföljningen av internkontrollplanen ska ske i den omfattning som fastställs av respektive bolagsstyrelse. Resultatet av uppföljningen rapporteras årligen vid styrelsemötet i december. Styrelsen fastställer vid samma tidpunkt internkontrollplanen för nästkommande år.

I Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll framgår att respektive bolagsstyrelse årligen ska utvärdera och förbättra effektiviteten i systemet för styrning, uppföljning och kontroll. I detta arbete ingår att bolagsstyrelsen 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 bolagsstyrelse i samband med årsrapportens upprättande rapportera resultatet från utvärderingen samt lämna en bedömning om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt.

Vår granskning har visat att bolaget har utfört en utvärdering av systemet för styrning, uppföljning och kontroll där Liseberg bedöms ha en god intern kontroll. Vad gäller årets utvärdering har vi noterat att detta planeras till styrelsemötet i december.

Bedömning

Utifrån genomförd granskning är vår bedömning att styrelsens och verkställande direktörens interna styrning och kontroll i huvudsak är ändamålsenlig och tillräcklig och överensstämmer med gällande riktlinjer. Dock kan arbetet förbättras då vi bedömer att det inte framgår hur uppföljning av riskerna har genomförts i bolagets riskhantering år 2018.

Organisatorisk och social arbetsmiljö

Utgångspunkter i granskningen

I arbetsmiljölagen (1977:1160) anges att ändamålet med lagen är att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö. Det är arbetsgivaren som är ansvarig för arbetsmiljöarbetet. I det dagliga arbetet ska arbetsgivaren uppmärksamma psykologiska och sociala förhållanden och arbetsmiljöfrågor av fysisk karaktär samt fatta beslut och genomföra åtgärder så att de anställda varken skadas, blir sjuka eller far illa på annat sätt.

I föreskriften om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) regleras vad som är centralt för att förebygga ohälsa och olycksfall och främja en god arbetsmiljö. Denna föreskrift började gälla i mars 2016 och reglerar bland annat kunskapskrav, mål, arbetsbelastning, arbetstid och arbete mot kränkande särbehandling.

Enligt kommunallagen ska bolaget se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten. Fullmäktigebeslut som är av betydelse är budgeten för år 2018 samt fullmäktiges beslut om medarbetar- och arbetsmiljöpolicy. I båda besluten betonas vikten av att förebygga ohälsa och främja en god arbetsmiljö.

Syftet med granskningen är att bedöma bolagets följsamhet mot Arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatoriskt och social arbetsmiljö. Utgångspunkt är framförallt Arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö som reglerar arbetsgivarens ansvar för bland annat kunskapskrav, mål, arbetsbelastning, arbetstid och kränkande särbehandling.

Granskningen har genomförts genom intervjuer med bolagets företrädare samt dokumentationsgranskning. Granskningen har genomförts på två affärsområden och två funktioner inom bolaget. Granskade affärsområden är fast Food och attraktion och granskade funktioner är projekt och HR.

lakttagelser

Chefer och medarbetare får utbildning

I AFS 2015:4 skriver Arbetsmiljöverket att arbetsgivaren ska se till att chefer och arbetsledare har kunskaper om hur man förebygger och hanterar ohälsosam arbetsbelastning samt om hur man förebygger och hanterar kränkande särbehandling. Vidare ska arbetsgivaren se till att det finns förutsättningar att omsätta dessa kunskaper i praktiken.

Bolaget använder sig av Göteborgs Stads arbetsmiljöutbildning. Chefer och arbetsledare går såväl grundutbildning som påbyggnadsutbildning. Bolaget erbjuder därutöver självt utbildning i organisatorisk och social arbetsmiljö för de tillsvidareanställda och för de som är säsongsanställda ingår detta i deras introduktionsutbildning. Vi har tagit del av utbildningsmaterial avseende kränkande särbehandling och av den introduktionsutbildning som de säsongsanställda och arbetsledarna går.

I många fall är arbetsledarna i bolaget relativt unga. Därför genomförs varje år en arbetsledarutbildning som innefattar hur man som ung ledare ska förhålla sig till andra unga, alkohol och droger. Därutöver ingår arbetsmiljö, psykisk ohälsa och kränkande särbehandling i utbildningen. Utbildningen genomförs också som en workshop där deltagarna får träna på fiktiva händelser.

Vi har tagit del av bolagets rutin och direktiv för alkohol och drogtest samt rutin vid diskriminering, kränkande särbehandling och sexuella trakasserier. I intervju framgår att dessa rutiner ingår i de utbildningar som tillhandahålls inom arbetsmiljö och introduktion.

Bolaget har formulerat ett mål för arbetsmiljön

Det framgår av AFS 2015:4 att arbetsgivaren ska ha mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön och att dessa mål ska syfta till att främja hälsa och öka organisationens förmåga att motverka ohälsa. Arbetsgivaren ska ge arbetstagarna möjlighet att medverka i arbetet med att ta fram målen och se till att arbetstagarna känner till dem. I de allmänna råden framgår det bland annat att arbetsgivaren bör ha en tydlig strategi för arbetet med att uppnå målen och att målen bör ta sin utgångspunkt i, samt vara förenliga med, arbetsmiljöpolicyn.

I granskningen noterar vi att bolaget har ett arbetsmiljömål som innefattar att man ska minska sjukfrånvaron. Måltalet för år 2018 är att sjukfrånvaron ska understiga 3,5 procent. Bolaget har också ett mål att bli en av Sveriges bästa arbetsplatser och har i flera år ingått i en undersökning³ där man bland annat mäter kamratskap och om medarbetare behandlas lika oavsett etnicitet, kön, sexuell läggning och funktionsnedsättning. I undersökningen mäts också om arbetsplatsen anses vara en psykisk hälsosam arbetsplats. Vi kan dock konstatera att bolaget inte använder sig av dessa mätinstrument för att formulera mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

I flertalet genomförda intervjuer kommer det fram att man upplever att man inom bolaget arbetar med de områden som ingår i den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Samtidigt lyfter samtliga intervjuade att man uppfattar det som att det inte finns något riktigt formulerat mål för det arbetet utöver målet om minskad sjukfrånvaro.

Möjligheterna att anpassa arbetsbelastningen varierar

Enligt föreskrifterna AFS 2015:4 ska arbetsgivaren se till att de arbetsuppgifter och befogenheter som tilldelas arbetstagarna inte ger upphov till ohälsosam arbetsbelastning. Detta innebär bland annat att resurserna ska anpassas till kraven i arbetet och att undersökningar och åtgärder av risker som är kopplade till arbetsbelastning ska genomföras. Ett allmänt råd i AFS 2015:4 9 § är också att det är viktigt att arbetsgivaren inom ramen för sitt arbetsmiljöarbete undersöker och åtgärdar risker som är kopplade till arbetsbelastning.

³ *Great Place to Work* hjälper organisationer inom alla branscher och av alla storlekar att utvärdera och utveckla sin arbetsplatskultur. I Lisebergs kategori innefattas cirka 25 organisationer med över 250 medarbetare.

Resurserna ska anpassas till kraven i arbetet

Det framgår av samtliga intervjuer att bolagets möjligheter att se till att befogenheterna och arbetsuppgifterna inte ger upphov till en ohälsosam arbetsbelastning skiljer sig åt. Störst skillnad finns framförallt mellan de medarbetare som är säsongsanställda och de tillsvidareanställda tjänstemännen med oreglerad arbetstid.

Inom områdena fast Food och attraktion arbetar man med rotation av arbetsuppgifterna samt att raster läggs in för att bryta av arbetspass. Arbetsrotationen finns enligt de vi intervjuar för att undvika skador och mental belastning om det är högt tryck. Raster kan justeras och läggas tätare om det till exempel är väldigt varmt ute eller om det är många gäster i parken. Blir det en stor ökning av antalet gäster finns dessutom en bemanningspool med extrapersonal att ringa in.

Vad gäller de tillsvidareanställda tjänstemännen som har oreglerad arbetstid framgår av samtliga intervjuer att deras arbetsbelastning är svårare att kontrollera och följa upp. Deras arbetscykler går ofta i toppar och dalar, men eftersom bolaget numera har flera säsonger upplever många av de vi intervjuat att antalet dalar har minskat betydligt. Det har inneburit, enligt samma intervjuade personer, att allt fler medarbetare upplever sig överbelastade under längre perioder och att det finns risker för ohälsosam arbetsbelastning.

Inom funktionen projekt framgår i granskningen att man arbetar efter den cykel som blir utifrån när projektet ska vara klart. De intervjuade menar därför att arbetsbelastningen kan bli hög under en längre period om ett projekt drar ut på tiden och att det under en sådan period sällan finns tid för reflektion. De intervjuade menar dock att det är så arbetssituationen är inom det området och att man får vila/ta det lugnare när det är klart. Vi noterar i vår granskning att flera medarbetare inte kunnat ta någon semester under året på grund av att ett projekt dragit ut på tiden.

Undersökning och åtgärder kopplade till arbetsbelastning

Stadsrevisionen har tagit del av bolagets checklista avseende den årliga uppföljningen av arbetsmiljöarbetet. I den framgår att man går igenom om arbetsmiljöförhållandena undersökts inom den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

I merparten av intervjuerna framgår att det görs riskanalyser. Det framhålls att dessa framförallt är kopplade till de fysiska riskerna, men att man inom bolaget blivit bättre på den organisatoriska och sociala arbetsmiljön. Det framgår i en intervju att bolaget gör riskanalyser vid organisatoriska förändringar och när ett nytt projekt startas upp. Stadsrevisionen har tagit del av denna dokumentation.

I samtliga genomförda intervjuer framgår att man följer upp genomförda åtgärder som är kopplade till arbetsbelastning.

I majoriteten av genomförda intervjuer kommer det fram att bolaget försöker arbeta med nära dialoger för att kunna följa det som händer på respektive nivå i de olika affärsområdena och funktionerna. Arbetsledarna arbetar nära medarbetarna och merparten av de intervjuade framhåller att arbetsledarna lyfter vidare till sin chef om det uppdagas eller finns tecken på ohälsosam arbetsbelastning. Framförallt menar de intervjuade att detta gäller för den personal som är säsongsanställda.

Stadsrevisionen har tagit del av dokumentation för arbetsplatsträffar, dokumentation av medarbetssamtal och utbildningsmaterial som visar att arbetstagarna får utbildning i att hantera krävande och svåra situationer med gäster. Bolaget samarbetar också med företagshälsovården, som enligt samtliga intervjuade snabbt kopplas in om det uppmärksammas att någon mår dåligt.

I medarbetarundersökningen som genomförts av A Great Place to Work framgår att 69 procent av medarbetarna anser att deras arbetsplats är psykiskt och känslomässigt hälsosam.

Arbetsinnehåll och arbetstid

Arbetstagarnas kännedom om arbetsuppgifterna

I AFS 2015:4 10 § anges att arbetsgivaren ska se till att arbetstagarna känner till vilka arbetsuppgifter de ska utföra, vilka resultat som ska uppnås med arbetet, om det finns särskilda sätt som arbetet ska utföras på och i så fall hur, vilka arbetsuppgifter som ska prioriteras samt kunskap om vem de ska vända sig till för att få hjälp och stöd för att utföra arbetet.

Stadsrevisionen har tagit del av instruktionerna för arbetsuppgifter och utbildningsmaterial för de säsongsanställda där det framgår vad arbetstagaren ska göra vid respektive arbetsuppgift. I samtliga intervjuer framgår att det är gedigna utbildningar och instruktioner för medarbetarna som säsongsanställs. Dessa utbildningar finns också som repetition för de som arbetat tidigare år.

Det finns även arbetsbeskrivningar för de tillsvidareanställda, men dessa är enligt flera av de intervjuade personerna inte lika tydliga som för de säsongsanställda. Detta beror förmodligen på, menar samma intervjuade personer, att det inte är lika konkreta arbetsuppgifter som ingår. Några lyfter att detta ökar risken för utbrändhet eftersom det är lätt att ta på sig för mycket, och att det framförallt är här det är viktigt att följa upp den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

Arbetstid

I AFS 2015:4 12 § anges att arbetsgivaren ska vidta de åtgärder som behövs för att motverka att arbetstidens förläggning leder till ohälsa hos arbetstagarna.

I granskningen framgår att bolaget under introduktionsutbildningen går igenom de arbetstider som finns och vilka lagar och regler som gäller. Detta gäller de som har en reglerad arbetstid. Enligt genomförda intervjuer är det svårare med den tillsvidareanställda personalen som har oreglerad arbetstid. För dem gäller frihet under ansvar. Samtidigt lyfter några som vi intervjuar att de upplever det som att det inte alltid går att begränsa arbetstiden. I intervju med HR-avdelningen framkommer det att det aldrig sätts något krav på att någon ska arbeta över om man inte har möjlighet till det.

Det finns rutiner för kränkande särbehandling som är kända i verksamheten

I AFS 2015:4 står det att arbetsgivaren ska klargöra att kränkande särbehandling inte accepteras i verksamheten. Arbetsgivaren ska vidta åtgärder för att motverka förhållanden i arbetsmiljön som kan ge upphov till kränkande särbehandling. Vidare anges i AFS 2015:4 14 § att arbetsgivaren ska se till att det finns rutiner för hur kränkande särbehandling ska hanteras. Av rutinerna ska det framgå vem som tar emot med informationen, vad mottagaren ska göra, vad som händer med informationen och hur och var de som är utsatta snabbt kan få hjälp. Arbetsgivaren ska därutöver göra dessa rutiner kända för alla arbetstagare.

Granskningen visar att det finns dokumenterade rutiner för kränkande särbehandling. I dessa framgår vem som ska ta emot informationen, vad mottagaren ska göra, vad som händer med informationen och hur och var de som är utsatta snabbt kan få hjälp. Det finns även rutiner för rapportering av tillbud. Av våra intervjuer framgår att rutinerna avseende kränkande särbehandling är kända och att man har kännedom om att rutinerna finns på bolagets intranät samt att de ingår i utbildningarna avseende arbetsmiljö.

Av våra intervjuer framgår att i de fall det förekommer kränkande särbehandling så rapporteras det först till närmsta chef och sedan vidare till HR. I samtliga intervjuer framgår att bolaget har en tydlig nolltolerans mot kränkande särbehandling, att arbetsledarna får utbildning i hur de ska hantera situationer som rör kränkande särbehandling och att medarbetarna vet vart de ska vända sig om de upptäcker eller själva blir utsatta för det. Flera vittnar om att det finns en kultur inom bolaget som är tydlig mot kränkande särbehandling och att alla ska få vara sig själva.

Vidare framgår i intervju med HR-avdelningen att vid händelse av kränkande särbehandling ska chef vid berört område kontakta HR eftersom ärendet alltid ska lyftas till den nivå som är opartisk. I de fall där HR-avdelningen inte kan vara opartisk tar bolaget in företagshälsovården.

I tidigare nämnd medarbetsundersökningen framgår att 88 procent upplever att medarbetarna behandlas likvärdigt oavsett kön, att 93 procent upplever att medarbetarna behandlas likvärdigt oavsett etniskt ursprung, att 95 procent upplever att medarbetarna behandlas likvärdigt oavsett sexuell läggning samt att 90 procent upplever att medarbetarna behandlas likvärdigt oavsett funktionsnedsättning.

Bedömning

Lekmannarevisorerna gör bedömningen att Liseberg bedriver ett arbetsmiljöarbete i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och socialt arbetsmiljöarbete. Bolaget har överlag ändamålsenliga processer och rutiner för att förebygga ohälsa och olycksfall och främja en god arbetsmiljö. De organisatoriska och sociala arbetsmiljöfaktorerna ingår också som delar i det systematiska arbetsmiljöarbetet. Bolaget har sett till att chefer och arbetsledare kunnat utveckla sina kunskaper om hur man förebygger och hanterar ohälsosam arbetsbelastning samt om hur man förbygger och hanterar kränkande särbehandling.

Samtidigt visar granskningen på att bolaget utmanas av bland annat hög arbetsbelastning, hos såväl chefer som medarbetare, under långa perioder. Framförallt framgår det i granskningen att allt fler av de tillsvidareanställda med oreglerad arbetstid upplever sig överbelastade under längre perioder. Det är därför väsentligt att bolaget säkerställer att arbetsuppgifterna inte ger upphov till ohälsosam arbetsbelastning.

Sponsring

Utgångspunkter i granskningen

Lekmannarevisorerna har granskat sponsring. Sponsring innebär ett avtal till ömsesidig nytta mellan två eller flera parter, där den ena parten förbinder sig att lämna ersättning i form av kontanta medel, varor och/eller tjänster och den andra parten som motprestation tillhandahåller till exempel exponering av företagsnamn, varumärke eller varor och tjänster till nytta för sponsorn i dennes verksamhet.

Syftet med granskningen har varit bedöma om styrelsen säkerställer att sponsring hanteras ändamålsenligt och med tillräcklig intern kontroll.

Granskningen har utförts genom intervjuer med ansvariga tjänstemän samt dokumentgranskning av riktlinjer och bolagets rutinbeskrivningar inom området.

Revisionskriterierna utgörs av stadens policy och riktlinjer för sponsring, bolagets egna rutiner inom området samt riktlinjer för styrning,

uppföljning och kontroll. För att verifiera att fastställda och ovan beskrivna revisionskriterier har följts har vi utfört stickprov på två sponsoråtagande: Gothia Cup 2018 och Partille Cup 2018.

lakttagelser

Bolagets direktiv och anvisningar

Liseberg har tagit fram direktiv och anvisningar för sponsring, samarbeten och stödinsatser. Vår granskning har visat att de harmoniserar med och konkretiserar stadens policy och riktlinjer för sponsring.

Beslut att sponsra viss verksamhet ska fattas av berörd styrelse eller på delegation

Enligt stadens policy och riktlinjer för sponsring framgår att beslut att sponsra viss verksamhet eller godkänna mottagande av sponsring av kommunal verksamhet ska fattas av berörd styrelse. Beslut om sponsringssamarbete kan delegeras till verkställande direktör (eller motsvarande). I samband med sådan delegation uppmanas respektive styrelse att fastställa inom vilka ramar verkställande direktör har rätt att ingå sponsringssamarbete.

I delegationsförteckningen som finns för Liseberg, som är antagen av styrelsen, framgår att beslut om sponsrings- och samarbetsavtal (givare av sponsring) fattas av funktionschef, försäljning och marknadschef. Beslutet fattas av delegat två i förening.

Sponsoravtal

Enligt stadens policy och riktlinjer för sponsring framgår att sponsoravtal alltid ska upprättas mellan parterna för att fastställa syfte, omfattning och parternas åtaganden gentemot varandra. Avtalet bör åtminstone innehålla följande uppgifter:

- namn, adresser och organisationsnummer
- kontaktpersoner
- syftet med sponsringen samt aktiviteten
- sponsorns åtagande
- mottagarens åtagande
- avtalstid
- redovisningskrav
- formen för uppsägning av avtalet och om förutsättningarna förändras
- formen för lösning av eventuell tvist om avtalets tillämpning.

Vidare framgår av policyn att avtal inte bör träffas för längre tid än två år.

Vår granskning har inte visat några avvikelser mot ovanstående krav.

Säkerställa lämplig samarbetspartner

Enligt stadens policy och riktlinjer för sponsring framgår att innan sponsringsavtal ingås, ska berörd styrelse säkerställa att motparten är en lämplig samarbetspartner som i allt väsentligt delar Göteborgs Stads övergripande politiska mål och demokratiska grundprinciper. Sponsringsavtal ska inte ingås med företag eller organisationer där samarbetet av etiska eller andra skäl kan ifrågasättas. Som ett led i detta ska det säkerställas att:

- företaget eller organisationen drivs seriöst och inte har skulder till det offentliga
- företaget eller organisationen följer god marknadsföringssed
- sponsringsåtagandet inte omfattar reklam, förmånserbjudanden eller annan aktiv marknadsföring.

Respektive förening skickar en formell ansökan om sponsring till Liseberg varje år. Innan avtal tecknas med föreningen så tittar bolaget på föreningens ekonomiska förutsättningar.

Vi har noterat att det är oklart på vilket sätt bolaget säkerställer de ekonomiska förutsättningar då det inte finns någon dokumentation av att detta har utförts.

Rimlig proportion mellan belopp och motprestation

Enligt stadens policy och riktlinjer för sponsring framgår även att det ska råda rimlig proportion mellan sponsringsbeloppet och motprestationen, vilket innebär att sponsorns och sponsormottagarens prestationer ska vara ekonomiskt jämförbara. Sponsring får inte medföra risk för misstanke om muta eller otillbörliga personliga syften.

Vi har noterat att bolaget, i slutet av 2016 år, gjorde en översyn av sponsringsåtagandet av Gothia Cup som syftade till att säkerställa att sponsringsåtagandet harmoniserade med stadens policy och riktlinjer för sponsring. Slutsatsen beträffande Gothia Cup var följande:

- det rådde tveksamheter kring den nuvarande utformningen eftersom det rådde en dålig balans mellan sponsringsåtagandet och motprestationen samt
- sponsringsåtagande till Gothia Cup inte harmoniserade väl med stadens policy.

I översynen lämnades förslag på åtgärder som syftade till att säkerställa följsamhet med stadens policy och riktlinjer för sponsring. Under intervjuerna framkom att översynen presenterades för styrelsen år 2015.

Vi har även noterat att inga av de förslag som lämnades har implementerats efteråt.

Vår granskning har också visat att bolaget inte har utfört några utvärderingar eller liknande som säkerställer proportionen mellan sponsringsbeloppen och motprestationen gällande Partille Cup.

Utvärdering av samarbetet ska ske årligen

Enligt stadens policy och riktlinjer för sponsring framgår att utvärdering av samarbetet ska ske årligen. Eventuell förlängning ska godkännas av berörd styrelse. Liseberg förlänger inga avtal utan varje år måste en ny ansökan skickas in till bolaget på nytt.

I våra intervjuer framgick att föreningarna årligen får redovisa den marknadsinsats som de har gjort, vidare gör Liseberg en egen uppföljning av hur många entrébiljetter som har nyttjats.

Vår granskning har visat att det inte är helt tydligt på vilket sätt bolaget har utvärderat samarbetet då det saknas dokumentation av att detta arbete har utförts. Vi har även noterat i våra intervjuer att utvärdering av samarbetena inte alltid har varit möjlig att göra på grund av bristande underlag från samarbetspartnerna.

Förteckning och redovisning över sponsringsåtaganden

Enligt bolagets anvisning för sponsring, samarbeten och stödinsatser ska funktionscheferna ansvara för att årligen, i januari månad, upprätta och överlämna en förteckning över samtliga sponsringsavtal till verkställande direktör. Verkställande direktör ansvarar för att, på uppdrag av styrelsen, redovisa förteckningen för Göteborgs Stads stadsledningskontor.

Granskningen har visat att bolaget följer sina anvisningar i enlighet med ovanstående.

Bedömning

Lekmannarevisorernas bedömning är att bolaget inte fullt ut bedriver sitt sponsorarbete i enlighet med gällande regelverk. Granskningen visar följande brister:

- det saknas dokumentation som säkerställer de ekonomiska förutsättningar hos föreningen innan avtal tecknas
- bolaget har inte utfört någon utvärdering som säkerställer proportionen mellan sponsringsbeloppen och motprestationen gällande Partille Cup
- det är oklart på vilket sätt bolaget årligen utvärderar samarbetet med föreningarna då det saknas dokumentation av att detta arbete har utförts.

Sammantaget är vår bedömning att den interna styrningen och kontrollen inte är tillräcklig på detta område. Mot bakgrund av ovanstående lämnar lekmannarevisorerna en rekommendation till styrelsen:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa att sponsring bedrivs i enlighet med gällande regelverk.

Uppföljning av upphandling och inköp

Lekmannarevisorerna granskade år 2015 upphandling och inköp. Granskningen resulterade i att vi riktade sju rekommendationer till styrelsen. Uppföljning gjordes år 2016 och år 2017.

Efter 2017 års uppföljande granskning kvarstod följande tre rekommendationer att följa upp i årets granskning;

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utifrån kartlagda inköp ta fram en plan för när och hur en följsamhet mot lagen om offentlig upphandling ska uppnås för respektive inköpsområde. Styrelsen bör i sin prioritering ta hänsyn till inköpsvolym och risk.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utreda om inköp av choklad till chokladhjul hanteras på ett sådant sätt att lagen om offentlig upphandling följs och säkerställa att bolagets direktiv och anvisningar beskriver hur inköpen ska ske.

Lekmannarevisorerna har rekommenderat styrelsen att utreda i vilka fall inköp av attraktioner ska annonseras och i vilka fall undantagsregler kring ensamrätt kan vara applicerbara.

Vi har i år följt upp dessa rekommendationer genom intervjuer med berörda tjänstemän samt analyserat de dokument som tagits fram inom upphandling och inköpsområdet.

lakttagelser

Liseberg har upprättat en implementeringsplan som kartlägger bolagets inköp samt rymmer en plan för respektive inköpsområde i syfte att nå följsamhet mot lagen om offentlig upphandling. Vid upprättandet av implementeringsplanen och dess prioriteringar har hänsyn till inköpsvolym och risk beaktats. Implementeringsplanen har antagits av styrelsen den 12 februari år 2018.

Vi har noterat att choklad ingår i kategorin choklad och konfektyr som delas ut som vinster i Lisebergs lyckohjul. Den kategorin har av bolaget bedömts vara varumärkesstörd. Vilket lyckohjul en gäst väljer att spela på är starkt förknippat med målgrupp, ålder, smakpreferenser, varumärken och trender. Respektive lyckohjul skyltas upp med

leverantörens/produktens varumärke för att locka gäster till att spela med målet att vinna. Inom kategorin choklad & konfektyr samarbetar Liseberg med ett begränsat antal leverantörer. Leverantörerna är strategiska samarbetspartners och marknadsledande i konsumentled. Fleråriga avtal är tecknade med samtliga leverantörer. Avtalen löper ut vid olika tidpunkter, det sista avtalet löper ut år 2020. Enligt uppgift från intervjuerna ska bolaget fram till år 2020 utreda möjlighet att införskaffa choklad och konfektyr till lyckohjulen på ett sätt som är förenligt med Lagen om offentlig upphandling (LOU) utan att en Lisebergsbesökare upplever att det som erbjuds i lyckohjulen blir sämre. I våra intervjuer har framkommit att Liseberg nyligen har upphandlat kolsyrad dryck i enlighet med lagen om offentlig upphandling.

Liseberg har i sin implementeringsplan beskrivit hur avdelningen för teknik & säkerhet ska närma sig lagen om offentlig upphandling, kategoriserat per kategori såsom montering åkattraktion, reservdelar samt besiktning med mera. Bolaget har även genomfört de första upphandlingarna av åkattraktioner som är förenliga med lagen om offentlig upphandling. Av intervjuerna har framkommit att bolaget i dessa fall även har tagit höjd för köp av reservdelar. Vidare har framkommit att till år 2020 kommer bolaget att påbörja konkurrensutsättningen av montering och nedmontering av åkattraktioner.

Bedömning

Lekmannarevisorernas bedömning är att rekommendationen om att utifrån kartlagda inköp ta fram en plan för när och hur en följsamhet mot lagen om offentlig upphandling ska uppnås för respektive inköpsområde är omhändertagen.

Rekommendationen om att utreda i vilka fall inköp av attraktioner ska annonseras och i vilka fall undantagsregler kring ensamrätt kan vara applicerbara bedömer vi också vara omhändertagen.

Vi noterar emellertid att bolaget inte är fullt framme med sitt arbete kring inköp av choklad till chokladhjul varför den rekommendationen kvarstår:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utreda om inköps av choklad till chokladhjul hanteras på ett sådant sätt att lagen om offentlig upphandling följs och säkerställa att bolagets direktiv och anvisningar beskriver hur inköpen ska ske.

Lekmannarevisorerna vill poängtera vikten av att fortsätta arbetet med att skapa följsamhet mot lagen om offentlig handling.

Uppföljning av resor i tjänsten

Lekmannarevisorerna granskade år 2017 resor i tjänsten. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendation till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att tillse att rutiner stärks avseende dokumentation i samband med resor i tjänsten.

Rekommendationen avsåg att lekmannarevisorerna med flertalet stickprov fick be bolaget att komplettera dokumentationen i efterhand när vi konstaterat att dokumentation saknats. Exempelvis så saknades i flera fall beskrivning av syftet vid inrikes resor med bil och taxi.

Vi har i år följt upp rekommendationen genom dokumentgranskning, intervju och stickprov i syfte att bedöma om bolaget har vidtagit tillräckliga åtgärder för att omhänderta rekommendationen. Vi har utfört tio stickprov av reseräkningsspecifikationer för resor genomförda under perioden 1 januari 2018 till 31 augusti 2018.

lakttagelser

Granskningen visar att bolaget har skapat en manual för hantering av resor, utlägg och representation sedan föregående års granskning. I vår intervju framgår att det generellt har skett förbättringar vad gäller att dokumentera syfte och bifoga kvitton till reseräkningarna, men att det fortsatt finns förbättringar att göra genom till exempel introduktion kring hur man ska hantera reseräkningar.

Av de tio stickprov vi gjort avser sju stycken privatbil och fyra stycken taxi. Ett stickprov innefattar både privatbil och taxi.

I stadens policy och i bolagets anvisningar framgår att privat bil endast ska användas i undantagsfall vid lokala tjänsteresor, och ska i så fall vara attesterat av närmaste chef. Vår stickprovsgranskning visar, i likhet med föregående års granskning, att privat bil har använts i tjänsten även för kortare sträckor. Vi kan också konstatera att det saknas syfte och tydlig motivering i tre av stickproven till varför man har valt privat bil. Vidare framgår inte om valet av att använda privat bil är beslutat av chef. Det framgår dock vart medarbetaren har åkt och var man parkerat bilen. Av vår intervju framkommer att man inom bolaget behöver arbeta med att få en samsyn kring användningen av privat bil i tjänsten.

Stadens policy och bolagets anvisningar anger att taxi kan väljas om inget kollektivt alternativ finns eller när det är mer kostnadseffektivt än andra alternativ. Granskningen visar att taxi har använts i fyra av de tio stickproven. Det går dock inte att i två av stickproven finna något syfte med taxiresan eller någon motivering till varför taxi har valts.

Bedömning

Lekmannarevisorerna gör bedömningen att tillräckliga åtgärder inte har vidtagits för att stärka rutinerna för dokumentation av resor i tjänsten. Vår granskning visar att det saknas dokumentation kring syfte i flera fall vid inrikesresor med privatbil och taxi. Det är därför viktigt att ansvariga chefer som attesterar förvissas sig om att det finns fullständiga underlag i anslutning till reseräkningen.

Mot bakgrund av detta gör lekmannarevisorerna bedömningen att rekommendationen från föregående års granskning kvarstår:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att tillse att rutiner stärks avseende dokumentation i samband med resor i tjänsten.

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.


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 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