

Årsrapport 2020 Bolag

Göteborgs Spårvägar AB
2020

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen	4
2.1	Verksamhetens utveckling	4
2.1.1	Redovisning av resultat	4
2.1.2	Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling	4
2.1.3	Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen ..	5
2.2	Kommunfullmäktiges budgetmål	5
2.2.1	Styrelsespecifika mål från KF	5
2.2.2	Styrelsespecifika mål från KF	6
2.2.3	Verksamhetsnära mål	6
3	Övrig uppföljning till kommunstyrelsen	7
3.1	Utveckling inom personalområdet	7
3.1.1	Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR- perspektiv	7
3.1.2	Analys av situationen inom HR-området	7
3.2	Ekonomisk uppföljning	8
3.2.1	Analys av årets utfall	8
3.2.2	Resultat per affärsområde/dotterbolag eller motsvarande	8
3.2.3	Investeringsredovisning	9
3.2.4	Bokslut	9
3.3	Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag	9
3.3.1	Kommunalt ändamål och befogenheter	9
3.3.2	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll	9
3.3.3	Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning	10
3.3.4	Sponsring	10
3.3.5	Uppföljning Intraservices tjänst dataskyddsbud	11
3.3.6	Övriga beslut och/eller uppdrag	11
4	Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB	13
4.1	Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat	13

1 Sammanfattning

Göteborgs Spårvägar är en del av stadens varumärke och sätter staden i rörelse. Det har bolaget gjort sedan 1879. Göteborgs Spårvägar AB ägs av Göteborgs Stads Kollektivtrafik AB (85%) samt av Västtrafik AB (15%).

Ca 1300 kompetenta medarbetare bedriver en säker-, delvis punktlig-, tillgänglig- och tillförlitlig trafik med 256 st brukbara spårvagnar och ca 50 arbetsfordon. Resan är vår kärnverksamhet med tillhörande produkterbjudanden såsom tidtabell, bana, fordon samt service.

Vi har under året utfört vår produktion på ett bra sätt både i Spårvagnsverksamheten och på Infrastruktur. Dessutom har vi levererat bättre i förhållande till budget trots Corona pandemin. Vi har haft lägre elkostnader, högre dagkommenderingskostnader, sjuk högre sjukfrånvaro än normalt. Dessa sjukkostnader har delvis ersatts av staten.

Normal produktion har genomförts från Sommartidtabell då sjuktalen för förarna i huvudsak har förbättrats. Sjukfrånvaron i bolaget som helhet är nu på normala nivåer förutom hos förarkåren som i snitt ligger ca 2%-enheter sämre. Dock har sommaren varit besvärlig för förarkåren med temporärt höga förarhyttstemperaturer. Handlingsplan kyla gällande fordon M31 och M32 bedöms relativt framgångsrik dock behöver fordonen kompletterande revisionsprogram inför framtiden. Efter igångsättande av Vintertidtabell (17/8) då de ålderstigna fordonen M28/29 åter togs i bruk, erhöll bolaget ett Skyddsstopp 18/8 under 5h pga bristande arbetsmiljö/varma fordon. M28/29 fordonen behöver snarast bytas ut och leveransplanen för M33 fordonen forceras för att kunna säkra förarnas arbetsmiljö sommaren 2021.

Arbetet med handlingsplan för Infrastruktur har fortsatt enligt plan. Polisens förundersökning avslutades kvartal 4. Bolagsledningen har därefter vidtagit arbetsrättsliga åtgärder samt omplaceringsåtgärder.

För att kunna fortsätta utveckla leveranserna i enlighet med styrande dokument och avtal kommer Göteborgs Spårvägar att fortsätta Kvalitetsutvecklingsresan under 2021 (år 2 av 2). Detta för att bryta ned helheten till detaljerade åtgärder, och närma sig målbilderna enligt "Göteborgs stads 3 st Övergripande mål och dess inriktningar (se 2.2.1)".

Kvalitetsutvecklingsresa

Göteborgs Spårvägar har startat utvecklingen av ett för hela bolaget nytt verksamhetsledningssystem för att kunna leverera ständiga förbättringar och uppdragsresultat. Bolagets Affärsplan, Verksamhetsplaner, Uppdragsammansättning, Målsammansättning, Trafiksäkerhets- och Trygghetsplan, Interkontrollplan samt Informationshanteringsplan är viktiga ingångsvärden till det fortsatta arbetet. Ett arbete som ska säkerställa att styrning, ledning, planering, uppföljning och kontroll av verksamheten sker genom tydliga målbilder, organisering, processer och med för branschen samt staden moderna IT-system. Kvalitetsmetoderna SIQ och LEAN kommer att användas tillsammans med nyckelorden produktivitet samt effektivitet. Arbetet har under 2020 resulterat i goda omdömen från Göteborg Stads Lekmannarevisorer.

2 Väsentlig styrinformation till kommunstyrelsen

2.1 Verksamhetens utveckling

2.1.1 Redovisning av resultat

Effektmått och övriga mått/nyckeltal

Mått/nyckeltal	Utfall 2018	Utfall 2019	Utfall 2020
Nöjd kund	93%	95%	-
Resandeutveckling	6,1%	7,6%	-32,7%

Kundnöjdheten mäts normalt kvartalsvis men under pågående pandemi så genomförs inga mätningar. Under 2019 nådde vi målet på 95% kundnöjdhet.

Jämfört 2019 så har resandet under 2020 minskat kraftigt, detta till följd av Corona-viruset och de rekommendationer som utfärdats för att minska risken för trängsel. Parallellt så har så stor del som möjligt av produktionen utförts, även detta för att minska trängseln.

Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått	2018	2019	2020
Utförd trafik	99,7%	99,7%	98,9%

Andelen utförd trafik drabbas negativt av Corona-viruset då hög sjukfrånvaro inneburit stora bemanningsproblem i trafikdriften. Under inledningen av pandemin var sjukfrånvaron i förarkåren periodvis mycket hög.

För vissa fordonsmodeller så finns existerande problematik att anskaffa reservdelar. Dessa problem har ökat utifrån nuvarande situation som drabbar leverantörer- och underleverantörer i den tillverkande sektorn globalt.

2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

Punktligheten i trafiken är för 2020 högre än under 2019. Detta är en effekt av pandemin. Punktligheten har dock en mycket negativ trend över tid kopplat till pågående stora infrastrukturprojekt som påverkar framkomligheten negativt.
Orsak till att avvikelserna uppstått
Stora infrastrukturprojekt som stör framkomligheten för kollektivtrafiken
Konsekvenser för de verksamheter som är till för
Lägre punktlighet med förseningar för resenärerna som följd
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer

Försämrad punktlighet drabbar framför allt förarkåren och påverkar körtid, avlösningar, pauser och raster negativt, vilket leder till negativ påverkan på arbetsmiljön.
Ekonomiska konsekvenser
Ökade körtider och extra bemanning leder till högre personalkostnader.
Vidtagna åtgärder
Justering av körtider och extra bemanningsreserver.
Orsak till att avvikelsen uppstått
Konsekvenser för de verksamheten är till för
Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer
Ekonomiska konsekvenser
Vidtagna åtgärder

2.1.3 Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen

Ej aktuellt

2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

2.2.1 Styrelsespecifika mål från KF

Mål	Indikator	Utfall i 2018	Utfall i 2019	Mål 2020	Mål 2021	Mål 2022	Mål 2030
Gbg Stad 3 st övergripande mål	Punktlighet RT 0,5 - 3,0 min	76,7 %	76,5 %	78%	82%	85 %	95 %
Gbg Stad 3 st övergripande mål	Svenskt kvalitets index Persontransport	N/A	N/A	Kvalitetsutvecklat	Kvalitetssäkert	Top p 5-10 > 65	Top p 1-5 > 70
Gbg Stad 3 st övergripande mål	Eurogroup Tram benchmark	N/A	N/A	Kvalitetsutvecklat	Kvalitetssäkert	Top p 5 - 10	Top p 1 - 5

2.2.2 Styrelsespecifika mål från KF

2.2.3 Verksamhetsnära mål

Ej aktuellt

3 Övrig uppföljning till kommunstyrelsen

3.1 Utveckling inom personalområdet

3.1.1 Mått/nyckeltal som beskriver utvecklingen ur ett HR-perspektiv

	2018	2019	2020
Total sjukfrånvaro %	7,2	6,9	8,5
Bolagsextern personalomsättning* (%)	4,3	4,0	5,9

Sjukfrånvaron har efter ett par år av nedåtgående trend ökat. Både lång och kort sjukfrånvaro ökar. Bolaget drar slutsatsen att ökningen direkt går att relatera till den pågående pandemin samt de restriktioner som införts kopplat till pandemin. Den bolagsexterna personalomsättningen ökade under året.

Ökning av bolagsextern personalomsättning beror på den större omorganisation som har genomförts under året där nya befattningar har formats för att möta nya behov i verksamheten. Bolaget har märkt ett större söktryck på bland annat förartjänster och har då i större utsträckning lyckats tillsätta vakanta tjänster.

3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

2020 har innefattat intensivt arbete med omorganisation av verksamheten inom GS. Bolaget har samtidigt fortsatt arbetet med att stärka strukturer för styrning och ledning samt ledarskap och medarbetarskap kopplat till det. Rekryteringstakten har varit hög under hela året och framförallt under perioden april-december. Det är glädjande att söktrycket till vissa av bolagets utlysta tjänster ökar. Ytterligare arbete kan dock göras för att marknadsföra bolaget som arbetsgivare till exempel genom mer systematisk kartläggning av kompetensbehov samt samarbete med gymnasieskola och yrkeshögskola.

Sedan mars har bolaget arbetat med att förhindra smittspridning och hantera konsekvenser av covid-19. Mycket arbete har lagts på att göra riskbedömningar och besluta om åtgärder samt att hålla medarbetare och fackliga företrädare informerade om nya ställningstaganden, rutiner och riktlinjer. Sjukfrånvaron är högre än normalt. Detta är högst sannolikt en direkt effekt av covid-19 och folkhälsomyndighetens rekommendationer kopplat till pandemin. Efter att sjukfrånvaron visat på en nedåtgående trend under sensvåren gick siffrorna uppåt igen under hösten.

Arbetsmiljöfrågorna har varit i fokus under hela 2020 och bolaget har haft besök av arbetsmiljöverket kopplat till ärenden om värme på förarplats, skakningar/vibrationer på förarplats samt risk för smitta av covid-19 som blivit lyfta av den lokala skyddsorganisationen. Fortsatt utvecklingsarbete kring systematik i riskanalysering, samverkan och uppföljning av handlingsplaner är

planerat för 2021. Under december införskaffades ett så kallat pulsmättningsverktyg som avses användas till att följa upp arbetsmiljö och medarbetarnas engagemang tätare under 2021 och för att få en bredare bild av tillståndet i bolaget. Någon mätning är inte genomförd under 2020.

3.2 Ekonomisk uppföljning

3.2.1 Analys av årets utfall

Resultaträkning

Tkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019	Bokslut 2018
Intäkter	1 159 409	1 155 073	4 336	1 108 946	1 132 346
Kostnader	-1 159 499	-1 152 533	-6 966	-1 100 390	-1 109 853
Rörelseresultat	-91	2 540	-2 631	8 556	22 493
Finansiella intäkter	532	520	12	167	0
Finansiella kostnader	-46	-20	-26	-71	-48
Resultat efter fin poster	395	3 040	-2 645	8 652	22 445

3.2.2 Resultat per affärsområde/dotterbolag eller motsvarande

Tkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019	Bokslut 2018
Trafikavtalet	0	0	0	0	18 099
Banavtalet	-588	2 540	-3 128	8 556	4 394
Kommunikationsteknik	497	0	497	0	0
Rörelseresultat	-91	2 540	-2 631	8 556	22 493
Finansiellt netto	485	500	-15	95	-48
Resultat efter Fin poster	395	3 040	-2 645	8 652	22 445

Aktuella avtal gäller från 1/1 2020 men jämförelsesiffror för 2019 och 2018 har anpassats till motsvarande verksamheter.

Akkumulerat resultat 2020 för Trafikavtalet blev 23 826 tkr. I enlighet med avtalet återbetalas detta överskott till Västtrafik, varvid resultatet blir 0 kr.

De viktigaste avvikelserna mot årsbudgeten är framförallt lägre elkostnader, erhållen sjuklöneersättning till följd av Covid 19 samt lägre personalkostnader till följd av tjänster som tillsätts senare än budgeterat.

Resultatet för Banavtalet är -588 tkr och för kommunikationsteknik är det 497 tkr.

Den negativa avvikelsen för Banavtalet beror framför allt på några ej budgeterade personalkostnader, konsultkostnader och reparationskostnader av diverse maskiner och fordon.

3.2.3 Investeringsredovisning

3.2.3.1 Projektredovisning investeringsobjekt, pågående och kommande projekt enligt investeringsplaner

Benämning projekt enl. inv. plan, i mnkr	KF beslut at (ja/nej)	Budget per projekt	Ack utfall tom perioden	Aktuell prognos för hela projektet	Beräknas färdigt (år, kv)
Slipfordon ersättare	Nej	17 Mkr	0	19 Mkr	2023 , Q3
Byte av destinationsskyltar M31	Nej	9 Mkr	0	9 Mkr	2021 , Q4
M33 specifik utrustning 1)	Nej	6,2 Mkr	0	6,2 Mkr	2021 , Q1
Mätsystem för kontaktledning	Nej	8,0 Mkr	1,6 Mkr	6,0 Mkr	2021 , Q1
Fast sandanläggning Depå Ringön etapp 1	Nej	4,0 Mkr	0	4,0 Mkr	2021 , Q1

1) M33 utrustningen kommer förmodligen att ägas direkt av Västtrafik

3.2.4 Bokslut

Rörelseresultatet 2020 uppgår till 0,4 Mkr vilket är ca 8,6 Mkr lägre jämfört med 2019. Detta är i sin helhet att hänföra till ett försämrat resultat för Banavtalet.

Resultatet för Spårvagnsverksamheten 2020 uppgick till 23,8 Mkr vilket i sin helhet har återbetalats till Västtrafik i enlighet med Trafikavtalet.

Förändring av bokslutsdispositioner uppgår till +8,5 Mkr. Detta innefattar en tvingande upplösning av överavskrivningarna på 11,5 Mkr.

3.3 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

3.3.1 Kommunalt ändamål och befogenheter

Styrelsen och Verkställande direktören bedömer att verksamheten är i linje med kommunens ändamål med sitt ägande av bolaget och att bolaget har följt de principer som framgår av 3 paragrafen i bolagsordningen.

3.3.2 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll

Göteborgs Spårvägar följer Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll för att upprätthålla en god intern kontrollstruktur, säkerställa efterlevnad av lagar och regler, eliminera eller upptäcka allvarliga fel och brister, upprätthålla en tillförlitlig finansiell rapportering samt driva verksamheten ändamålsenligt och

kostnadseffektivt. Riktlinjerna ska också bidra till att fel och brister upptäcks i tid samt säkra tillgångar och förhindra förluster i verksamheten. I början av 2020 genomfördes en omfattande omorganisation inom Göteborgs Spårvägar där avdelningen Ledning och stöd övertog ansvaret för intern kontroll. Det interna kontrollarbetet är uppdelat i två delar: intern kontroll samt trafiksäkerhets- och trygghet. I den interna planen för kontroll behandlas administrativa risker och risker kring inköpen av de nya spårvagnarna, M33, medan trafiksäkerhets- och trygghetsplanen omfattar trafiksäkerhet enligt Transportstyrelsens krav, internsäkerhet samt arbetsmiljö. De genomförda kontrollerna omfattar tretton områden och möter de krav som finns för styrning och ledning av verksamheten. Sektorer som krävt särskild granskning och uppföljning har redovisats till styrelsen tillsammans med framtagna åtgärdsplaner, till exempel handlingsplanen för före detta Banteknik och vår hantering av coronapandemin. 2020 är första året vi hanterar och utför kontrollarbetet internt och vi har nu byggt upp en stabil plattform inför 2021, där ambitionsnivån är ännu högre och kontrollerna än mer grundliga. Verksamhetsplanering samt uppföljning och återrapportering utifrån mål och utfall fungerar på ett effektivt sätt och möjliggör att risker kopplat till framdrift i arbetet hanteras på ett effektivt sätt. Överlag bedöms planering och uppföljning vara områden där den interna styrningen och kontrollen fungerar på ett betryggande sätt. Däremot finns det ett viktigt förbättringsutrymme inom organisationens kultur och kontrollmiljö. Detta har konstaterats i samband med att det under året inkommit ytterligare anmälningar till Göteborgs Stads visseblåsfunktion om missförhållanden inom Göteborgs Spårvägar. Merparten gäller eventuella avvikelser i vår rekryteringsprocess, bristande ledning och styrning samt brister inom arbetsmiljö. Vi utreder alla de visseblåsningar som inkommer och upptäcks brister vidtar vi alltid åtgärder. En polisutredning pågår fortsatt efter händelser kring stöld av koppar. Arbete med ledarutveckling och bolagskultur har genomförts under året, och under våren 2021 startas en chefsutbildning i Ledarskap och Kultur. Vår granskning av områdena visar att det finns en viss potential för förbättring och utveckling, men även att vi gjort framsteg sedan föregående år. Valet att hantera den interna kontrollen inom bolaget samt etableringen av nya arbetsmetoder och processer har bidragit till att integrera den interna kontrollen i det dagliga arbetet.

3.3.3 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning

Utveckling av metoder samt beslutsstödsystem för styrning och ledning är väsentligt för bolagets långsiktiga utveckling. Intensivt utvecklingsarbete av bolagets verksamhetsledningssystem pågår med Ständiga förbättringar som mantra. Förbättring av verksamhetens kvalitet och leverans skall förbättras via bruk av t.ex. PDCA-modeller och andra metoder kopplat till uppföljning av den genomförda leveransen. Avvikelser i leveransen skall generera förbättringsarbete med de berörda processerna, detta gäller oavsett om processens kund är intern eller extern. Extra stor vikt läggs vid de avvikelser och synpunkter som uppstår i förhållandet till våra resenärer.

3.3.4 Sponsring

Bolaget har liksom tidigare år utbetalt 600 000 kronor till Göteborg Wind Orchestra.

Beslut har fattats på styrelsemöte 2020-02-05 att ingå sponsoravtal för 2020 men att detta är sista året som GSAB åtar sig att sponsra GWO.

3.3.5 Uppföljning Intraservices tjänst dataskyddsbud

Samarbetet med dataskyddsbudet under 2020

Första kvartalet redovisades en granskningsrapport om utbildningsinsatser och kunskapsnivån inom dataskyddsförordningen i bolaget.

Under andra kvartalet blev Göteborgs Spårvägar tilldelade ett nytt dataskyddsbud.

Detta gjorde att samarbetet behövde startas om på nytt och det nya dataskyddsbudet behövde sätta sig in i bolagets organisation och arbetssätt.

De aktiviteter som fastställdes i dataskyddsbudets årsplanering för 2020 och som togs fram under 2019 har uteblivit. Det gäller även uppföljning av genomförda aktiviteter under 2019.

Det har inte funnits någon kontinuitet i samarbetet utan snarare varit punktinsatser där dataskyddskontakten varit i behov av stöd i enskilda frågor, detta har fungerat bra.

Detta gäller bland annat konsekvensbedömningar där dataskyddsbudet har lämnat synpunkter

De nyhetsbrev som kommer från dataskyddsenheten har varit informativa och bra. Antalet nyhetsbrev har dock minskat sedan 2019.

En planering för 2021 från dataskyddsbudet ska komma under januari 2021. Denna har dock initierats av bolagets egna dataskyddskontakt.

Troligtvis har även pandemin påverkat hur samarbetet har sett ut under 2020 då fysiska möten inte har varit möjliga.

· Förväntningar

- att det blir en tydligare planering där dataskyddsbudet i samråd med dataskyddskontakten tar fram aktiviteter för det kommande året

- att kravställning från dataskyddsbudet gentemot bolaget blir tydligare

- att uppföljningar och revisioner genomförs

- att nätverksträffar återupptas

- utbildningar för dataskyddskontakter genomförs

- kontinuerliga nyhetsbrev

- fortsatt stöd och rådgivning i dataskyddsfrågor

3.3.6 Övriga beslut och/eller uppdrag

Projekt M33

Kommunstyrelsen i Göteborg uppdrog under 2013 till GSAB att upphandla nästa generation spårvagn.

I slutet av 2019 överläts avtalet med leverantören till Västra Götalandsregionen och GSAB driver sedan dess M33- projektet på uppdrag av VGR och dess dotterbolag Västtrafik.

De två första vagnarna levererades under våren 2020 och har efter tester och myndighetsgodkännande satts i trafik. Dessa vagnar skall producera 20 000 km innan de slutligt blir godkända, vilket inte var helt genomfört vid årets utgång. Leveransplan finns för de resterande 38 vagnarna som hittills beställts.

Tyvärr är projektet drabbat av förseningar, bl a beroende på den pandemi som pågår. Detta drabbar projektet negativt på många olika sätt.

4 Uppföljning till Göteborgs Stadshus AB

4.1 Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat

Uppföljning kassaflöde, lån samt realisationsresultat

Lån mnkr	Volym 31 december 2020	Volym 31 dec 2019
Summa	0	0
Kassaflöde	Kassaflöde 2020	Kassaflöde 2019
Löpande verksamhet	-2,1	5,0
Investeringsverksamhet	1,2	2,0
Finansieringsverksamhet	0	-7,0
SUMMA	-0,9	0

Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag

Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag	Objekt (fastighet/bolag)	Utfall 2020	Motpart (extern/kommun/Stadshuskoncernen)

Rapport - Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll, 2020

Göteborgs Spårvägar AB

Innehållsförteckning

1.1	Kultur.....	3
1.2	Planering och uppföljning.....	3
1.3	Riskbaserad styrning.....	4
1.4	Åtgärder och förbättringsarbete.....	4
2	Sammanfattande bedömning - Till Årsrapporten.....	6

1.1 Kultur

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
Ledningen på samtliga nivåer visar med sitt personliga agerande att det är en självklarhet att följa förhållningssätt, regelverk och överenskomna arbetssätt.	<p>■ Bolagsledningen för Göteborg Spårvägar arbetar aktivt med dessa frågor. Bolagets egen internkontroll samt inkommande ärenden till visselblåsarfunktionen indikerar emellertid att det fortfarande behöver finnas fokus på frågan. Ledningen avser att fortsätta kommunicera vikten av att ledare och medarbetare på alla nivåer följer etablerade processer och tillvägagångssätt. Utveckling av processarbetet förväntas bidra till förbättringar vid sidan om information, dialog och utbildning.</p>
Ledningen på samtliga nivåer har arbetssätt för att identifiera och skapa en medvetenhet om situationer där det finns risk för oetiskt eller oönskat beteende och vidtar åtgärder för att minska risken för att sådana händelser inträffar.	<p>■ Bolagsledningen för Göteborg Spårvägar arbetar aktivt och regelbundet med riskanalyser för att identifiera områden eller händelser där oetiskt beteende kan förekomma. Revisioner visar på att bolaget genomfört omfattande förbättringar i styrning och ledning men även fortsättningsvis behövs stort fokus på frågan. Under året har några händelser inträffat där oetiskt och oönskat beteende uppmärksammats. Ledningen har då utrett och agerat utifrån uppkommen situation.</p> <p>Göteborg Spårvägar kommer fortsätta kommunicera vikten av att leva organisationens kärnvärden (säkerhet, resenärsfokus, samarbete- och engagemang) som är centrala i detta sammanhang. Under 2021 kommer ett ledar- och kulturprogram att genomföras.</p>
Ledningen på samtliga nivåer uppmuntrar till tidig och öppen dialog och verkar därmed för ett gott kommunikativt klimat i organisationen. Det som är betydelsefullt för medarbetarens arbete och förståelse för sammanhanget har en självklar plats i återkopplingen från ledningen.	<p>■ Bolagsledningen för Göteborg Spårvägar arbetar aktivt med dessa frågor och har etablerat ett antal rutiner och system för att möjliggöra öppen kommunikation om såväl goda som dåliga nyheter. Medarbetarsamtal, arbetsplatsträffar, arbete med ständiga förbättringar, information på intranätet Spårväggen och regelbundna chefsträffar är exempel på delar som möjliggör god kommunikation. Under 2020 har samtliga förare fått mobiltelefoner och har i och med det större möjlighet att ta emot information och ställa frågor via teams och andra digitala kanaler.</p>

1.2 Planering och uppföljning

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
Arbetssätt finns på plats för att nämnden/styrelsen ska erhålla relevant information för att kunna ta sitt ansvar i planeringen av verksamheten.	<p>■ Bolagsledningen arbetar aktivt med affärsplanearbetet där även riskanalyser ingår som en naturlig del. Uppföljning av handlingsplaner sker i samband med bolagsledningsmöten och statusrapportering om intern kontroll sker i maj, augusti och november med årsrapport i februari. Bolagsledningen bedömer att den interna styrningen och kontrollen är starkt kopplat till detta område.</p>
Organisationen har systematiska arbetssätt för att identifiera och ta hänsyn till behov och förväntningar hos dem verksamheten riktar sig till. Informationen och insikterna arbetas in i planeringen för nästa period.	<p>■ GS har etablerat processer och rutiner för att identifiera och hantera krav och förväntningar från såväl resenär som beställare. För att säkerställa utvecklingen av spårvagnstrafiken i Göteborg utvecklas en Produktstrategi för hela avtalsperioden. Regelbundna uppföljningsmöten genomförs med beställare i syfte att följa upp verksamheten och identifiera förbättringspotentialer. Rapporter som fångar upp kundernas nöjdhet med Göteborg Spårvägar inhämtas</p>

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
	och analyseras i syfte att följa nöjdhet och förbättra verksamheten. Idag är nöjdheten beträffande utförd tjänst överlag hög. Ledningen bedömer att den interna styrningen och kontrollen är starkt kopplat till detta område.
Uppföljningen fokuserar på det som är väsentligt för att bedöma måluppfyllelse och förmåga att utföra grunduppdrag. Rapporteringen från uppföljningen från samtliga nivåer förmedlar på ett tydligt sätt de viktigaste slutsatserna.	■ I affärsplanearbetet fastställs målsättningar som blir till grund för underliggande verksamhetsplaner. Avvikelse följs upp månadsvis enligt satt struktur på bolagsledningsmöten. I anslutning till uppföljning sker även uppföljning av risker på verksamhetsnivå. Styrelsen får löpande information om framdrift i relation till målsättningar och har möjlighet att diskutera resultat vid flertalet tillfällen under året. Bolagsledningen bedömer att den interna styrningen och kontrollen är starkt kopplat till detta område.
Organisationen håller en stringent linje i planering, genomförande, uppföljning och utveckling och påbörjar ny cykel med slutsatser och lärdomar från perioden innan.	■ GS utgår ifrån tidigare perioder och utfall och gjorda analyser. Bolagsledningen bedömer att den interna styrningen och kontrollen är starkt kopplat till detta område.

1.3 Riskbaserad styrning

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
Ledningen på samtliga nivåer arbetar aktivt med riskhantering utifrån lagar, verksamhetens mål, skyldigheter och uppdrag. Högsta ledningen har urskilt och sammanställt verksamhetens viktigaste risker i en samlad riskbild som också beskriver hur riskerna åtgärdas utifrån vad som är påverkbart och vad som går att åstadkomma inom befintliga ramar.	■ GS har en process för att arbeta med att identifiera och hantera risker i verksamheten. Ledning och medarbetare har vägledning att utgå ifrån för att bedöma och värdera risker. Dessa finns beskrivna i det nya verksamhetsledningssystemet. Beträffande uppföljningen på effektiviteten i riskhanteringsåtgärder, kopplat till identifierade väsentliga risker, finns förbättringspotential.
Utifrån den samlade riskbilden har organisationen tagit fram en internkontrollplan. Den innehåller ett urval områden, processer och moment som är viktiga att granska för att kunna bekräfta att redan beslutade åtgärder eller kontroller fungerar som det är tänkt.	■ GS tar årligen fram en intern kontrollplan som fastställs av styrelsen. Den innehåller identifierade prioriterade granskningsområden och kontroller som syftar till att verifiera effektiviteten i kontroller och riskhanteringsåtgärder. GS bedömer att den interna styrning och kontrollen är stark inom detta område.

1.4 Åtgärder och förbättringsarbete

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
Arbetsätt för att hantera allvariga avvikelser och brister utan dröjsmål är väl förankrade hos medarbetare och chefer. Brister och avvikelser som uppstår rapporteras t.ex. omgående till närmast överordnad eller motsvarande.	■ GS har ett antal system och rutiner för att identifiera och hantera avvikelser och brister. Dessa omfattar incidenthantering, kundklagomål och rutiner för ständiga förbättringar. Bolagsledningen har emellertid identifierat att incidenthanteringen inte omfattar all verksamhet, varför man bedömer att den interna styrning och kontrollen inom detta område har förbättringsutrymme.
Ledningen på samtliga nivåer säkerställer att organisationen analyserar brister och problem för att förstå och åtgärda grundorsaken till att	■ GS adresserar väsentliga incidenter och missförhållande som kommuniceras genom reguljära kanaler och ovan nämnda system och rutiner. Emellertid finns förbättringspotential då inte incidenthanteringssystem

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
<p>de uppstått. Högsta ledningen ser till att brister och problem som är särskilt allvarliga, som återkommer eller som förekommer inom flera verksamheter tas om hand i förbättringsarbetet.</p>	<p>omfattar alla delar av verksamheten utan endast avser "Händelseregistret" där incidenter i Spårvagnstrafiken inrapporteras. Bolagsledningen bedömer därför att den interna styrningen och kontrollen har förbättringsutrymme.</p>
<p>Ledningen på samtliga nivåer säkerställer att förbättringsarbete och verksamhetsutveckling bedrivs utifrån behov och upplevelser hos dem verksamheten riktar sig till.</p>	<p>■ Ständiga förbättringar är en del av arbetet på GS. Genom dessa rutiner samt processarbete och som en del av genomförandet av affärsplanen säkerställer man att förbättringar identifieras. Dialogmöten med beställare säkerställer att förväntningar och krav från beställare och resenärer inhämtas och adresseras. Ledningen bedömer att den interna styrningen och kontrollen är tillräcklig inom detta område.</p>
<p>Organisationen följer uppmärksamt utvecklingsarbete och förbättringar för att effekterna ska bli som det är tänkt. Syftet är att snabbt kunna justera eller komplettera åtgärderna för att få ut större nytta, men också att avsluta det som inte visar sig fungera så snart som möjligt.</p>	<p>■ GS har etablerat system för utvecklingsarbete och ständiga förbättringar i verksamheten. Emellertid förefaller det finnas en förbättringspotential vad gäller att säkerställa att alla identifierade förbättringar också genomförs. Ledningen bedömer således att den interna styrningen och kontrollen har förbättringspotential.</p>

2 Sammanfattande bedömning - Till Årsrapporten

Göteborgs Spårvägar följer Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll för att upprätthålla en god intern kontrollstruktur, säkerställa efterlevnad av lagar och regler, eliminera eller upptäcka allvarliga fel och brister, upprätthålla en tillförlitlig finansiell rapportering samt driva verksamheten ändamålsenligt och kostnadseffektivt. Riktlinjerna ska också bidra till att fel och brister upptäcks i tid samt säkra tillgångar och förhindra förluster i verksamheten.

I början av 2020 genomfördes en omfattande omorganisation inom Göteborgs Spårvägar där avdelningen Ledning och stöd övertog ansvaret för intern kontroll. Det interna kontrollarbetet är uppdelat i två delar: intern kontroll samt trafiksäkerhet- och trygghet. I den interna planen för kontroll behandlas administrativa risker och risker kring inköpen av de nya spårvagnarna, M33, medan trafiksäkerhets- och trygghetsplanen omfattar trafiksäkerhet enligt Transportstyrelsens krav, internsäkerhet samt arbetsmiljö.

De genomförda kontrollerna omfattar tretton områden och möter de krav som finns för styrning och ledning av verksamheten. Sektorer som krävt särskild granskning och uppföljning har redovisats till styrelsen tillsammans med framtagna åtgärdsplaner, till exempel handlingsplanen för före detta Banteknik och vår hantering av coronapandemin. 2020 är första året vi hanterar och utför kontrollarbetet internt och vi har nu byggt upp en stabil plattform inför 2021, där ambitionsnivån är ännu högre och kontrollerna än mer grundliga.

Verksamhetsplanering samt uppföljning och åiterrapportering utifrån mål och utfall fungerar på ett effektivt sätt och möjliggör att risker kopplat till framdrift i arbetet hanteras på ett effektivt sätt. Överlag bedöms planering och uppföljning vara områden där den interna styrningen och kontrollen fungerar på ett betryggande sätt.

Däremot finns det ett viktigt förbättringsutrymme inom organisationens kultur och kontrollmiljö. Detta har konstaterats i samband med att det under året inkommit ytterligare anmälningar till Göteborgs Stads visseblåsfunktion om missförhållanden inom Göteborgs Spårvägar. Merparten gäller eventuella avvikelser i vår rekryteringsprocess, bristande ledning och styrning samt brister inom arbetsmiljö. Vi utreder alla de visseblåsningar som inkommer och upptäcks brister vidtar vi alltid åtgärder. En polisutredning pågår fortsatt efter händelser kring stöld av koppar. Arbeta med ledarutveckling och bolagskultur har genomförts under året, och under våren 2021 startas en chefsutbildning i Ledarskap och Kultur.

Vår granskning av områdena visar att det finns en viss potential för förbättring och utveckling, men även att vi gjort framsteg sedan föregående år. Valet att hantera den interna kontrollen inom bolaget samt etableringen av nya arbetsmetoder och processer har bidragit till att integrera den interna kontrollen i det dagliga arbetet.