

Styrelsehandling nr 12

Datum: 2021-02-05

Diarienummer: SJ2021-0014

Handläggare: Sofia Gärdfors

Telefon: 031-773 83 84

E-post: sofia.gardsfors@storningsjouren.goteborg.se

Uppföljning av intern styrning och kontroll 2020

Informationsärende

Styrelsen Störningsjouren i Göteborg AB föreslår

Att Anteckna information från VD om Uppföljning av intern styrning och kontroll 2020.

Ärendet

För att bolaget ska uppfylla sina mål krävs att verksamheten bedrivs effektivt och ändamålsenligt, att rapporteringen är tillförlitlig och att lagar, regler och riktlinjer följs. För att försäkra oss om att detta fungerar arbetar vi aktivt med intern styrning och kontroll. Arbetet utgår från stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll.

Bolaget har gjort en företagsövergripande riskanalys som identifierat, analyserat, kategoriserat och utvärderat hot och risker som påverkar Störningsjouren på både strategisk och operativ nivå. Riskhanteringen för olika riskområden sammanställs i en samlad riskbild för bolaget med åtgärder och kontrollaktiviteter.

Styrelsen fastställde i december 2019 samlad riskbild och internkontrollplan för 2020. Händelser och resultat av kontroller rapporteras löpande till styrelsen. Inga avvikelser har rapporterats.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Ingen av delarna i uppföljningen har haft någon ekonomiskt negativ inverkan på bolaget.

Bedömning ur ekologisk dimension

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

Bedömning ur social dimension

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

Samverkan

Samverkan görs vid nästföljande MBL.

Störningsjouren i Göteborg AB

Bilagor

1. Uppföljning av intern styrning och kontroll. Verksamhetsåret 2020.
Störningsjouren i Göteborg AB

STÖRNINGSJOURNEN i Göteborg AB

Uppföljning av intern styrning och kontroll

Verksamhetsåret 2020



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 arbetssätt och syftar till att reducera bolagets risker.

Störningsjourens samlade riskbild omfattar 42 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 2020 utgörs av 3 väsentliga risker med där tillhörande riskbeskrivningar och planerade stickprovsgranskningar.

Stadsrevisionen – Granskningsplan för 2020

Stadsrevisionen har under 2020 haft en grundläggande granskning där Stadsrevisionen bedömer bolagets ledning samt en fördjupad granskning och inga rekommendationer lämnas.

Årets granskning av bolaget omfattade:

- grundläggande granskning
- granskning av implementering av dataskyddsförordningen

Grundläggande granskning:

Lekmannarevisorernas översiktliga bedömning är att bolaget har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som de har granskat.

Granskning av implementering av dataskyddsförordningen:

Lekmannarevisorerna bedömer att bolaget har ett i stora delar strukturerat arbetssätt för att säkerställa en god efterlevnad av dataskyddsförordningen, men att det i vissa delar finns brister:

- Lekmannarevisorerna anser att arbetet med att dokumentera både genomförda åtgärder och identifierade åtgärder för att öka efterlevnaden av dataskyddsförordningen kan stärkas.
- Att det planerade arbetet förtecknas i en långsiktig handlingsplan som hålls uppdaterad.
- Verksamheten bör också se till att det finns rutiner som säkerställer att riskhantering, informationskartläggning och informations- och säkerhetsklassning genomförs och dokumenteras vid förändringar i verksamheten.

Återrapportering av styrelsens samlade riskbild 2020

Nedan listas åtgärder av de mest väsentliga riskerna för 2020:

GDPR

- Risk för att GDPR inte efterlevs.

Personalperspektivet: En utbildningsinsats var inplanerad till personalkonferensen i våras, men konferensen ställdes in pga Covid-19. I augusti påbörjas istället arbete med att ta fram en e-learning gällande GDPR för all personal för att säkerställa hög kompetens på området.

Ny personal bokas in för utbildning med bolagets dataskyddskontakt.

Underleverantörsperspektivet: För att kontrollera underleverantörers efterlevnad av PUB-avtal skickades en enkät om tredjelandsoverföring ut till våra stora underleverantörer Framtidens IT, Lime och Avarn. Svaret gav inga avvikelser förutom en hantering via Avarn, dock en tjänst hos dem som Störningsjouren inte nyttjar (kundtjänst).

Bedömningen är att bolaget hanterar risken genom utbildning och kontroll samt genom att uppmärksamma personal vid risk för exempelvis phishingmail. Dock är risken ständigt närvarande och bolaget kommer fortsätta sitt arbete kring GDPR under 2021.

Bevakningstjänster

- Att rapporter inte håller god kvalitet samt att inställelsetiden inte är godkänd. Risk att inte personuppgiftsbiträdesavtalet följs.

För att säkerställa kvalitén hos dåvarande leverantör bokades och genomfördes ett antal möten samt lämnades kontinuerlig feedback på väktarrapporterna men utan någon större förbättring. Utöver detta krävdes att dåvarande väktarbolag skulle erbjuda en säker överföring av rapporterna. Ett arbete kring detta påbörjades men avslutades inte då upphandlingen kring bevakningstjänsten ledde till att ny aktör vann.

- Att inte få anbud av bevakningsföretag.

Vid upphandling av väktartjänst inkom två anbud varpå Störningsjouren tecknade nytt avtal med Avarn med start 17 augusti.

Bedömningen är att bolaget har arbetat intensivt med frågan för att säkerställa en acceptabel grundnivå men flera personuppgiftsbiträdesincidenter har skett under året, något som styrelsen fått information om.

I samarbete med ny leverantör bedöms risken för incidenter som lägre och kvalitén generellt högre.

Oegentligheter

- **Risk för förekomst av oegentligheter.**

I december hölls en bolagsgemensam utbildning i ämnet Otillåten påverkan av kommisarie Håkan Frank inriktad delvis på vår verksamhet.

Vidare sker årlig kontroll av bisyssla samt personal erhåller information om rutin kring mutning och jäv.

Bedömningen är att de arbetsuppgifter som utförs av bolagets personal kan leda till otillåten påverkan men att risken minimeras genom kunskap i ämnet, genom arbetsrutiner och kontroller.

Hot

- **Risk att personal utsätts för hot**

Personal har under året utsatts för hot och 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. Bolaget samordnar vissa risker med övriga koncernen, både på individnivå samt genom säkerhetsrådet.

Under året har en koncerngemensam webbutbildning kring Hot och våld tagits fram och målet är att all personal ska ha genomgått denna med sin avdelning till kvartal 1 2021.

Personal har under året rapporterat in 17 tillbud efter upplevt hot och obehag. Två av dessa var så allvarliga att polisanmälan upprättades.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2021.

Våld

- **Risk att personal utsätts för våld**

Trygghetskonsulent dag bär sedan augusti personliga larm när de är ute på uppdrag. Funktionaliteten är dock under utredning så vissa avvikelser upptäckts.

Personal har vid ett tillfälle under året utsatts för våld. Detta skedde vid en störningshantering utförd av Trygghetskonsulent Natt. Polisanmälan upprättades. Vid analys framkom behov som integrerades i bolagets handlingsplan.

Sammanfattningsvis har personal under året rapporterat in 17 tillbud varav en situation har resulterat i att någon utsatts för våld.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2021.

Tillbud anmälda i IA-appen går genom 3 gånger per år i ledningsgruppen för att diskutera hantering och eventuella behov av justeringar i rutiner eller annat. Utöver detta sker situationsanpassade riskanalyser avseende hot och våld samt årliga riskanalyser.

Vid årlig riskanalys avseende hot och våld mot personal har det bland annat noterats förbättringspotential att använda åtgärdsprogrammet i enlighet med personsäkerhetsprocessen.

Påfrestande arbetsklimat

- **Risk att personal slutar på grund av att arbetet är psykiskt påfrestande, stressigt och av etisk stress.**

Årets mest väsentliga händelser är kopplade till pandemiutvecklingen. För Störningsjouren har Covid-19 resulterat i en kraftig ökning av arbetsuppgifter på flera avdelningar. Då akuta samtal till Trygghetskonsulent natt ökat med i snitt 50% har vi utökat med personal för att kunna leverera en bra tjänst samt god arbetsmiljö. Ökningen av dessa rapporter har även föranlett en kraftigt ökad arbetsbelastning för Trygghetskonsulent Dag som följer upp och kontaktar hyresgäster och personal vid behov, samtidigt som denna personalgrupp tvingats arbeta i skift på kontoret för att undvika allt för hög fysisk närvaro.

En försvårande omständighet har varit en minskad möjlighet till samverkan med våra olika partners runt om i staden, både i planerade möten och i akuta ärenden. Här har vi särskilt noga följt antal ärenden kopplade till våld i nära relation men inte sett någon faktiskt ökning.

Påfrestningen för personal i ledningsgruppen har varit och är påtaglig då behovet av medarbetarstöd i handläggning har ökat samt att bolagets och koncernens krisberedskap krävt mycket dialog, närvaro och arbete från oss alla. Bolaget har varit i stabsläge under en längre period utifrån kris och uppföljning av sjukfrånvaro.

För att säkerställa en god arbetsmiljö har ett flertal riskanalyser gjorts i kombination med särskilda mätningar av personalens mående utifrån Covid-19 i Winningtemp. Här kan konstateras att personalen är påverkad men att arbetssituationen bedöms som god under omständigheter med de anpassningar som är gjorda. En positiv effekt har varit att bolaget har utökat sin digitala kompetens.

Risken bedöms under året ha hanterats men kommer ständigt behöva vara i fokus framöver.

Stickprovskontroll

Som en del av uppföljningen av bolagets internkontrollplan har sammanlagt 16 stickprov gjorts och ingen av dessa visade avvikelse.

I tjänsten
Sofia Gärdfors, VD