

# **Årsrapport 2020 Bolag**

---

GS Trafikantservice AB  
2020

# Innehållsförteckning

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

## Bilagor

*Bilaga 1: Bil 1 Uppföljning Intern Kontrollplan 2020 för GST 20201110*

# 1 Sammanfattning

Verksamheten har under året levererat över plan. Vi har under året påverkats av inställda evenemang i Göteborgs Stad till följd av Coronapandemins utveckling. Neddragningar i kollektivtrafiken har påverkat vår största beställare Västtrafiks ekonomi med därtill minskade beställningar. Detta har medfört för vissa av verksamheterna minskade intäkter som vi dock kunnat kompensera med tilläggsbeställningar och utökade uppdrag med bland annat Trängselvårdar för Västtrafik.

Vi har under januari-februari haft en låg sjukfrånvaro som ökade från mitten av mars till följd av Coronapandemin. Sjukfrånvaron har under hösten legat över normalnivå, ackumulerat till och med december på 7,9% mot 5,2% för motsvarande period 2019. Medarbetare med möjlighet att arbeta hemifrån har gjort detta.

## **Göteborg är en attraktiv stad där alla ges chansen att forma sina liv och ingen lämnas utanför**

Genom upphandlade avtal med Västfastigheter och trafik huvudmannen Västtrafik bidrar GST till målet genom att underhålla och förbättra möjligheterna till ett kvalitativt kollektivt resande med säkra och välskötta hållplatser såväl för resor till arbete som till skola, kultur- och idrottsevenemang. Kollektivtrafiken skall vara ett tryggt och säkert alternativ för resandet där alla ges möjlighet att delta i kultur- och idrottsevenemang oberoende av var i staden man bor eller vilka förutsättningar man har till individuellt resande med eget fordon.

## **Göteborg är en hållbart växande storstad med framtidstro**

I vårt arbete med förebyggande- och avhjälpande underhåll av hållplatsutrustningar i kombination med service av hållplatsinformation medverkar vi till en hållbar mobilitet och en god framkomlighet där tillgängligheten för resenären står i centrum. Ren och hel hållplatsutrustning med tillförlitlig information skapar en miljö som bjuder in till ett ökat kollektivt resande och ger fördelar i konkurrensen med biltrafiken.

## **Göteborg är en storstad med stabil ekonomi och hög tillväxt**

Vår verksamhet bygger till största delen på upphandlade avtal där vi stödjer kollektivtrafiken i olika delar. Avtalen är vunna i konkurrens där hög kvalitet i de flesta fall medverkat till vinst vid lagda anbud.

Enheterna Kommunikationsteknik och Hammarkullen har från och med 2020-01-01 flyttats till Göteborgs Spårvägar AB enligt "Huvud och principavtal för spårvagnstrafiken" mellan Göteborgs Stad och VGR.

Avtalen för Informatörer och Service av hållplatsinformation går ut 2021-09-28. Beställaren Västtrafik har genomfört nya upphandlingar av uppdragen. GST har lagt anbud och vunnit dessa. De nya avtalen kommer gälla från 2021-09-28 och fem år framåt med en möjlig förlängning på upp till tre år.

Kommunfullmäktige beslutade 2020-05-14 enligt Stadshus AB:s förslag att ge Göteborgs Stads Kollektivtrafik AB med hjälp av extern expertis, mandat att, efter godkännande från Stadshus AB, genomföra en avveckling av GS Trafikantservice AB genom avyttring av aktier alternativt genom att bolagets verksamhetsområden

avyttras.

## 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
Hållplatsservice: Omsättning i avtal "Drift och underhåll av hållplatsutrustning" med Västtrafik	14 585 tkr	15 651 tkr	17 797 tkr
Skyltverkstaden: Leveranssäkerhet	95%	98,5%	99,1%
Resurspoolen: Levererade antal informatörstimmar till Västtrafik	15 982 tim	9 128 tim	21 162 tim
NET: Levererade antal timmar till Västtrafik störningshantering	15 655 tim	20 099 tim	19 336 tim
Hittegods: Återlämningsfrekvens klass 2 gods	36,9%	44%	51%

NET har i budget för 2020 12 650 timmar och gjorde i mars prognos för helår på 14 820 timmar. Efter en gynnsam utveckling under våren uppgaderades helårsprognosen till 18 000 tim. Efter ökade beställningar under hösten uppnås totalt 19 336 timmar för 2020.

Resurspoolen har i budget räknat med att sälja 12 000 tim. Med hänsyn till Coronapandemins inverkan på avbokade och inställda evenemang gjordes i mars en bedömning att helåret skulle sluta på 10 500 tim. Tillkommande uppdrag från Västtrafik har inneburit en kraftigt ökad leverans av timmar och slutar för 2020 på 21 162 timmar.

Skyltverkstadens helårsprognos har uppfyllts och slutar på 99,1% för 2020.

Hittegods återlämningsfrekvens uppnår 51% för helår.

Hållplatsservice årsresultat för 2020 slutar på 17 797 tkr mot 15 651 tkr för 2019.

##### Volym-, intäkts- och kostnadsutveckling

Mått	2018	2019	2020
Intäkter perioden jan-dec	82 275 tkr	78 416 tkr	72 101 tkr
Kostnader perioden jan-dec	-77 507 tkr	-73 405 tkr	-67 040 tkr
Resultat perioden jan-dec	4 768 tkr	5 010 tkr	5 061 tkr

2019 års negativa intäktsutveckling i förhållande till 2018 kan helt hänföras till minskade beställningar från Västtrafik.

2020 års negativa intäktsutveckling i förhållande till 2019 kan hänföras till att enheterna Kommunikationsteknik och Hammarkullen överfördes till GSAB 2020-01-01 men också till Coronapandemins påverkan med minskade uppdrag för Skyltverkstaden och Hållplatsservice.

Intäkterna beräknades i budget minska från 72 573 tkr för 2019 till 57 790 tkr för 2020.

Resurspoolens återhämtning med fler uppdrag för Västtrafik och merförsäljning för NET medverkar till att intäktsminskningen endast uppgår till **6 315 tkr mot beräknade 14 783 tkr.**

Avtalsutvecklingen i alla verksamheter förutom Resurspoolen var innan Coronavirusutbrottet positiva i förhållande till 2019. Avtalet med Västtrafik för informatörer är inte mängdspecificerat utan enbart ett pris per avropad timma. Västtrafik har sedan 2019 medvetet dragit ner på sina beställningar. Som noterats innebär avbokade evenemang minskade intäkter för Resurspoolen men också för Skyltverkstaden och i viss mån Hållplatsservice som dock kunnat kompensera intäktsbortfallet med andra tilläggsarbeten. Dock har Resurspoolen kunnat kompensera befarat intäktsbortfall med andra uppdrag inom avtalet med Västtrafik. Avtalet för NET VT Störningshantering har utvecklats mycket över förväntan och har medverkat till en intäktsökning för bolaget.

## 2.1.2 Väsentliga avvikelser i verksamhetens utveckling

<b>Coronarelaterade uppdrags- och intäktsminskningar</b>
<b>Orsak till att avvikelser uppstått</b>
Coronavirusets inverkan på samhällsfunktionerna.
<b>Konsekvenser för de verksamheter som är till för</b>
Ingen påverkan.
<b>Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer</b>
Vid ordinarie personals sjukfrånvaro har varje vikarietillsättning kritiskt granskats för att hålla nere kostnaden. På Hittegods har ett flertal pass inte tillsatts. Daglig uppföljning av sjukfrånvaron har genomförts för att snabbt kunna reglera personalbehovet som behövs för en fullgod leverans. Påverkan i första hand på Skyltverkstaden och Resurspoolen. i mindre omfattning på Hållplatsservice.
<b>Ekonomiska konsekvenser</b>
Ökade kostnader för timvikarier och minskade intäkter till följd av uteblivna eller inställda uppdrag.
<b>Vidtagna åtgärder</b>
En kontinuitetshanteringsredovisning är framtagen enligt MSB (Myndigheten för Samhällsskydd och Beredskap) förlaga "Planeringsstöd-för-bortfall-av-personal-varor-och-tjänster". Denna visar på att verksamheterna inte har några kritiska leverantörer av varken varor eller tjänster. Detta tillsammans med de bemanningsresurser vi har innebär att vi inte ser några risker för vår leverans till kund i nuläget.
Coronarelaterade uppdrags- och intäktsökningar
<b>Orsak till att avvikelser uppstått</b>
Västtrafiks behov av trängselvärdar under Coronapandemin samt stor sjukfrånvaro hos Västtrafiks ordinarie personal på "Störningshanteringen"

<b>Konsekvenser för de verksamheten är till för</b>
Ingen påverkan
<b>Konsekvenser för organisation, medarbetare och chefer</b>
Ökad arbetsbelastning på Resurspoolens personalplanerare och ett ökat behov av timanställda för att fullfölja uppdragen. NET har till stor del kunnat fylla behovet av personal genom redan visstidsanställd personal.
<b>Ekonomiska konsekvenser</b>
Ökade intäkter som helt har kompenserat för intäktsminskningarna enligt ovan.
<b>Vidtagna åtgärder</b>
Förstärkning av personalplaneringen på Resurspoolen. Utbildning av nya visstidsanställda.

### 2.1.3 Övrig väsentlig koncerninformation till kommunstyrelsen

Ingen

## 2.2 Kommunfullmäktiges budgetmål

### 2.2.1 Verksamhetsnära mål

KUND			
Mätetal	Ack. utfall period	Mål år	Ack. utfall föreg. år
Genomförda kundmöten som fokuserar på levererad kvalitet	40	50	49
Nöjd beställarmätning	-	Metod och mätetal tas fram våren 2020	-

EKONOMI			
Mätetal	Ack. utfall period	Mål år	Ack. utfall föreg. år
Lönsamhet	7,0%	4,00%	6,40%

VERKSAMHET OCH PROCESSER			
Mätetal	Ack. utfall period	Mål år	Ack. utfall föreg. år
Antal revisionsanmärkningar	2	0	2
Sjukfrånvaro korttid	3,60%	2,00%	2,00%
Sjukfrånvaro långtid	4,30%	3,00%	3,30%
Kostnad sjukfrånvaro	Ej framräknat	Ej framräknat	

Antal utfasnings- /hormon-störande ämnen	0	0	0
--	---	---	---

<b>MEDARBETARE</b>			
<b>Mätetal</b>	<b>Ack. utfall period</b>	<b>Mål år</b>	<b>Ack. utfall föreg. år</b>
HME	-	80	78

# 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 %	7,7%	5,2%	7,9%
Bolagsextern personalomsättning* (%)	17,5%	7,2%	9%

Pandemin har påverkat utvecklingen i sjukfrånvaron negativt. Indirekt även genom myndighetsbeslut gällande regler för smittbärrpenning, sjukintyg, karens och vab.

Personalomsättningen lägre än prognos, försäljningsfrågan har inte haft den påverkan vi prognosticerade.

### 3.1.2 Analys av situationen inom HR-området

Pandemin har haft mycket stor påverkan för verksamheten inom HR-området. Stora svårigheter att systematiskt följa upp sjukfrånvaron enligt fastställda processer speciellt gällande upprepad korttidsfrånvaro.

Arbetsplatsträffar har inte genomförts och kompetensutvecklingen har varit mycket begränsad beroende dels på de bedömningar som arbetsledningen gjort angående smittorisen samt medarbetarnas rädsla för att bli smittade.

Ett arbete har gjorts i syfte att få med medarbetarkriterierna i varje steg av medarbetarprocessen (rekrytera, följa upp, utveckla). Vi har även i samband med detta förnyat och förtydligat medarbetarkriterierna.

## 3.2 Ekonomisk uppföljning

### 3.2.1 Analys av årets utfall

#### Resultaträkning

Tkr	Bokslut 2020	Budget 2020	Avvikelse	Bokslut 2019	Bokslut 2018
-----	--------------	-------------	-----------	--------------	--------------

Intäkter	72 101	57 790	14 311	78 515	82 275
Kostnader	-67 040	-56 108	-10 932	-73 405	-77 984
Rörelse- resultat	5 061	1 682	3 379	5 010	4 291
Finansiella intäkter	268	0	268	127	1
Finansiella kostnader	-1	0	-1	0	-2
Resultat efter finansiella poster	5 329	1 682	3 647	5 137	4 290

Avtalen för Hållplatservice, Resurspoolen och NET har utvecklats väl över budget och bidrar i stort till hela den positiva omsättningsavvikelsen på 14 311 tkr.

Skyttverkstaden uppvisar ett negativt resultat mot budget som kan härledas till uteblivna beställningar från i huvudsak Västtrafik. Denna minskning av beställningar har i viss mån också påverkat Hållplatservice som dock kunnat kompensera med tilläggsbeställningar i sitt andra avtal.

Hittegoods resultat ligger under budget beroende på den organisation som gällde vid budgetens framtagning. Organisationsförändring genomförd i början på året.

### 3.2.2 Investeringsredovisning

-

### 3.2.3 Bokslut

#### Resultaträkningen

Vid årsskiftet 2019/2020 genomfördes en omorganisation i GSK-koncernen, där två av enheterna som tidigare tillhört GST fördes över till GSAB. Som en följd av detta minskade omsättningen i GST. God försäljning i ingångna avtal medförde dock att den totala omsättningsminskningen blev lägre än befarat. De kostnader som samvarierar med intäkterna, tex råvaror och förnödenheter, har ökat för de enheter som har haft en god omsättningsutveckling. Personalkostnaderna, som har en direkt koppling till organisationsförändringen, har minskat jämfört med föregående år. Rörelseresultatet ligger på 7,2% av omsättningen, vilket är en förbättring från föregående år, då samma nyckeltal låg på 6,4%.

#### Balansräkningen

Balansomslutningen ligger per 2020-12-31 på 73 957 tkr, vilket kan jämföras med föregående års omslutning på 74 064. Inga av posterna på balansräkningen uppvisar någon väsentlig förändring mot föregående år.

#### Finansieringsanalysen

Kassaflödesanalysen visar inte på några väsentliga förändringar.

## 3.3 Uppföljning av särskilda beslut och uppdrag

### 3.3.1 Kommunalt ändamål och befogenheter

Ur "Bolagsordning GS Trafikantservice AB 2019-05-20" framgår

#### § 4 Ändamålet med verksamheten

Det kommunala ändamålet med bolaget är att tillgodose stadens behov av en effektiv, miljö och kvalitetsmässig kollektivtrafik samt därtill hörande tjänster och produkter inom trafikområdet.

Bolaget ska inte ha till syfte att bereda vinst åt aktieägarna. Bolaget ska följa de kommunalrättsliga principerna i 2 kap. kommunallagen, innebärande att verksamheten ska vara förenlig med den kommunala kompetensen och lokaliseringsprincipen, att kommunmedlemmarna ska behandlas lika, förbud att lämna stöd åt enskild och förbud att ta högre avgift än som svarar mot kostnaderna för de tjänster som tillhandahålls, såvida inte lag eller rättspraxis för viss verksamhet eller åtgärd medger undantag.

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

I enlighet med Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll ska styrelsen årligen besluta om en intern kontrollplan för kommande år och årets plan fastställdes 2020-02-07. Arbetet med denna plan har utgått från en riskanalys utifrån vilken man bedömer vilka processer eller områden som bör granskas särskilt.

#### Ansvarsfördelning för intern kontroll

GSK har i enlighet med riktlinjerna fastslagit följande ansvarsfördelning i arbetet med den interna kontrollen:

##### •Bolagsstyrelsen

Bolagsstyrelsen har ansvaret för den interna kontrollen. Styrelsen ska upprätta en organisation för den interna kontrollen samt se till att regler och anvisningar antas för den interna kontrollen.

##### •Verkställande Direktör (VD)

Inom styrelsens verksamhetsområde ansvarar VD för att leda arbetet med intern kontroll och se till att konkreta regler och anvisningar är utformade så att god intern kontroll kan upprätthållas. Reglerna ska antas av respektive styrelse. VD ska löpande rapportera till styrelsen hur den interna kontrollen fungerar. Denna rapportering skall ske inom ramen för bolagens samlade uppföljning.

##### •Dotterbolags chefer i koncernen

VD och chefer i dotterbolagen ska se till att de antagna reglerna och anvisningarna följs samt informera övriga anställda om dess innebörd. Vidare ska de verka för att de anställda arbetar mot uppställda mål och att de arbetsmetoder som används

bidrar till god intern kontroll. Brister i den interna kontrollen ska omedelbart rapporteras till närmast överordnad.

#### **Bolagets bedömning**

Uppföljning av internkontrollplan

GS Trafikantservice AB

Uppföljningen redovisas i bilaga 1-Uppföljning Intern kontrollplan 2020 för GST.

VD bedömer att denna bilaga uppfyller de krav GSK lägger på bolaget.

#### **Stadsrevisionen**

GST har av Stadsrevisionen fått bedömningen att den interna kontrollen varit tillräcklig och omhändertagen.

Stadsrevisionen har inte utfört någon ytterligare granskning av bolaget utöver den grundläggande. Stadsrevisionen lämnar inga rekommendationer.

Bedömningen är att bolaget har skött verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomiskt synpunkt tillfredsställande sätt, samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig.

### **3.3.3 Brukar-/kundorienterad kvalitetsledning**

GST kvalitetsarbete utgår från ISO standarden 9001:2015 och miljö från 14001:2015 där vi är certifierade sedan 2017. Revidering av vårt processorienterade arbetssätt genomförs årligen av extern revisor. Vi säkerställer även under året genom interna revisioner att vårt arbetssätt följer framtagna processer och rutiner.

Våra verksamheter styrs av upphandlade avtal där förväntningar på kvalitet och leverans beskrivs. Månatliga avstämningsmöten med beställarna genomförs med avseende på kvalitet och leverans.

I vårt ständiga förbättringsarbete arbetas framkomna förbättringar kontinuerligt in i processer och rutiner och utvärderas.

### **3.3.4 Sponsring**

Inga sponsringsåtaganden

### **3.3.5 Uppföljning Intraservices tjänst dataskyddsombud**

På hösten 2019 genomfördes en enkätundersökning om kunskap och medvetenhet om personuppgifter och GDPR. Enkätsvaren resulterade i en granskningsrapport som identifierade bristande kunskaper beträffande personuppgifter och GDPR. Under våren 2020 fastställdes en handlingsplan för arbetet med dataskydd och på styrelsemötena i juni 2020 presenterade DSO Intraservice granskningsrapporten samt handlingsplanen som tagits fram i samband med den.

Samtidigt påbörjades en utbildningsinsats för administrativ personal på GST. I handlingsplanen ingick ytterligare utbildning för chefer och administrativ personal som kommer i kontakt med personuppgifter i sitt arbete, under hösten 2020.

Utbildningarna hölls i november och december med extern konsult. Utbildningen planerades och genomfördes tillsammans med DSO Intraservice. DSO har även varit rådgivande i rutiner för anmälan om personuppgiftsincident till Integritetsskyddsmyndigheten. GST gjorde en informationskartläggning tillsammans med Göteborgs Spårvägar, 2018. Den har inte uppdaterats sedan dess och då medverkade inte DSO Intraservice. Vi har inte gjort någon risk- och sårbarhetsanalys rörande personskydd.

Under våren 2021 planeras ytterligare utbildning med DSO, för dataskyddskontakt och dataskyddsamordnare med fokus på Personuppgiftsincident, mail- och dokumenthantering samt PUB-avtal. DSO håller på att ta fram en enklare informationsfolder som ska distribueras till samtliga medarbetare på GST. DSO har även presenterat den granskningsplan för GDPR som gäller för 2021.

Bolagen har fortsatt behov av råd, stöd och utbildning. Eftersom kompetensen avseende GDPR finns centraliserat borde det finnas möjlighet till Stadengemensamma rutiner, mallar och processer.

Sammanfattningsvis har samarbetet med GSTs DSO hittills fungerat mycket bra avseende råd, stöd och utbildning.

# 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	6 160	-46 489
Investeringsverksamhet	-372	-595
Finansieringsverksamhet	-5 951	-5 158
SUMMA	-163	-52 242

### Specifikation rearesultat avyttring fastighet/bolag

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