

**Styrelsehandling nr 9**

Datum: 2021-01-19

Diarienummer: SJ2021-0232

Handläggare: Sofia Gärdfors

Telefon: 031-773 83 84

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

## Uppföljning av intern styrning och kontroll 2021

### Informationsärende

#### Styrelsen Störningsjouren i Göteborg

Information från VD om Uppföljning av intern styrning och kontroll 2021 föreslås antecknas.

#### 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 januari 2021 samlad riskbild och internkontrollplan för 2021. 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 2021.  
Störningsjouren i Göteborg AB

# **STÖRNINGSJOURNEN i Göteborg AB**

Uppföljning av intern styrning och kontroll

Verksamhetsåret 2021



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 43 risker. I dialog med ansvarig chef, ledningsgrupp och styrelse värderas riskerna och en diskussion har förts om hur de mest väsentliga riskerna ska hanteras där fem risker identifierats. En åtgärdsplan beskriver hur vi ska arbeta med dessa risker för att reducera risknivån. Bolagets internkontrollplan för 2021 utgörs av tre väsentliga risker med där tillhörande riskbeskrivningar och kontroller.

## **Återrapportering av styrelsens samlade riskbild 2021**

### **Nedan listas åtgärder av de mest väsentliga riskerna för 2021:**

#### **Samverkan i staden**

- **Risk att samverkan i staden utifrån nya stadsområdesfördelning kring trygghetsskapande samt vräkningsförebyggande åtgärder inte fullgörs.**

Under året har bolaget arbetat aktivt för att boka in möten med relevanta samarbetspartner och flertalet samverkansmöten har hållits på såväl operativ som strategisk nivå med de nya socialnämnderna, den nya äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen, polismyndigheten, Skatteverket, Försäkringskassan, Fastighetskontoret, Stadsledningskontoret med flera.

Bedömningen är att bolaget har god kontakt med flertalet samverkanspartners och att intresse för att skapa kontakt finns där så har behövts. Samverkan fungerar oftast väl och vid behov har målkonflikter lyfts upp för att hitta gemensamma lösningar för såväl hyresgäster som medarbetare.

Bedömningen är att risken är omhändertagen.

#### **Covid -19**

- **Risk för att Covid-19 påverkar bolagets möjlighet att leverera bra boende, service och trygghet till våra hyresgäster.**

Under året har koncernen haft en krisorganisation gällande att följa utvecklingen av Covid -19 samt att vid behov lämna förslag till koncernledning om lämpliga åtgärder. Bolaget har haft representation i denna grupp under året och veckovis följt upp läget på bolaget.

Vid justeringar i arbetsrutiner på bolaget har riskanalyser gjorts för att säkerställa en säker och god arbetsmiljö. Bolaget har under året följt upp medarbetarnas uppfattning kring arbetsmiljön, både ute på fält och vid hemarbete, genom Winningtemp och bedömningen är att medarbetare huvudsakligen har känt sig trygga med vidtagna åtgärder.

För att säkerställa god leverans har personalstyrkan ökat upp avseende Trygghetskonsulent Natt med bemanning med tre bilar alla veckans dagar. Det har gett en bättre arbetsmiljö för

medarbetarna samt bättre inställetider för hyresgäster. Behovet har varit mycket stort då bolaget åkt på flest akuta uttryckningar någonsin.

Även personalen på dagtid har trots anpassade arbetsrutiner haft fokus på att leverera bästa möjliga stöd till hyresgäster. Detta har skett via fortsatta hembesök och via telefon.

Vid kontinuitetsplanering beslutades att Fastighetsjouren ska bemannas och upprätthållas i längsta möjliga mån och övriga medarbetare har haft beredskap att hjälpa till vid behov.

Bedömningen är att risken är omhändertagen.

## GDPR

- **Risk för att GDPR inte efterlevs. Risk för obehöriga intrång i IT-miljön. Risk för oklar lagstiftning som potentiellt kan orsaka begränsningar i nyttjande av molntjänster, t ex Office 365.**

Utbildningsinsatser inom GDPR: personal har genomfört en e-learning inom GDPR för att säkerställa en god kunskapsnivå. Ny personal har haft separat introduktionsutbildning med bolagets dataskyddskontakt.

Månadsvisa kontrollaktiviteter och åtgärder för att säkerställa efterlevnad av GDPR: Bolaget har upprättat och aktiverat ett årshjul i syfte att kontrollera och vid behov tillsätta åtgärder för att säkerställa att GDPR efterlevs.

Fler DPIA har gjorts och för verksamhetssystemet Lime har den uppdaterats. (DPIA betyder Data Protection Impact Assessment, Riskanalys för all data som hanterar personuppgifter)

Säkerställa IT-säkerhet och omvärldsbevakning via Framtidens IT-strategi, Framtidens IT och Intraservice: bolaget har deltagit i koncerngemensam samverkan samt säkerställt egen kompetens genom att utbilda bolagets dataskyddskontakt och it-resurs kring datainformationssäkerhet. Koncernens konsult avseende informationssäkerhet har varit placerad i bolaget för nära samråd med koncernens säkerhetschef. En informationssäkerhetsstrategi är under året rekryterad med start 1 mars 2022.

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 2022.

## Hot

- **Risk att personal utsätts för hot. Risk för att vi inte kan upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö om medarbetare upplever otrygghet och eller utsätts för hot.**

Utbildningsinsatser: Personalen har under året tagit del av koncernens webbutbildning kring Hot och våld.

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/risiker samt bedömer vilka åtgärder som bör vidtas. Information angående nulägesbeskrivning om risiker meddelas direkt till trygghetskonsulent natt via dess

arbetsledare. Bolaget samordnar vissa risker med övriga koncernen, både på individnivå samt genom säkerhetsrådet.

Analys av rapporter i IA-systemet: Ledningsgruppen har under året följt upp rapporterna i IA vid tre tillfällen under året för att säkerställa att vi har gjort det som vi förväntas göra. Slutsatsen är att avdelningarna använder systemet och rapporterar vilket är en förutsättning för att såväl system som rutiner ska kunna förbättras. Behov har framkommit kring vissa utbildningsinsatser i IA för att optimera systemets funktionalitet. Samtliga incidenter har omhändertagits enligt plan.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2022.

### Trygg och säker arbetsmiljö

- **Risk för att vi inte kan upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö då är psykiskt påfrestande, stressigt och har stora inslag av etisk stress.**  
**Risk för ökad upplevd påfrestning utifrån satsning på 2025 samt Covid-19.**

Året har präglats hårt av Covid -19 varpå omfattande åtgärder har vidtagits för respektive arbetsgrupp. För samtliga av våra verksamheter innebär detta en ökad risk då det direkta stödet från kollegor och chef vid svåra samtal och möten är av stor vikt.

Verksamhetscheferna har därför aktivt arbetat för att upprätthålla en god och nära kommunikation genom både Teams, telefonsamtal och fysiska möten på plats.

Bolaget har fortsatt med arbetstygndsmätningar i Winningtemp, både generella men också riktade tex utifrån hemarbete. Mätningarna visar på fortsatt relativt god arbetsmiljö på samtliga avdelningar. Vid arbetsmiljökommitténs möte analyserades siffrorna gällande säker och trygg arbetsmiljö. Oron för att bli utsatt för hot och/eller våld är fortsatt på en bra nivå i Winningtemp. HR och skyddsombud har en gemensam uppfattning om att situationen med Corona påverkar känslan av säkerhet och trygghet.

Regelbunden testning av personlarm. Regelbunden genomgång av periodens tillbud, avvikelser mm. Inga incidenter kopplade till våld har skett under året.

Gemensamma aktiviteter har tyvärr fått ställas in. Bolaget kunde dock genomföra en konferens i slutet av året med fokus på grupputveckling.

## Nedan listas risker kopplade till Intern kontrollplan för 2021:

### Oegentligheter

- **Risk för brister i styrning, rutiner och processer som ökar risken för oegentligheter och för att anställda agerar efter egen vinning istället för med bolagets bästa i fokus. Risk för förekomst av bedrägerier, mutor och korruption.**

Bolagets kontrollaktivitet var i form av Uppföljning av regler och krav och avsteg i förhållande till resepolityn. Kontrollmetoden planerades till en fördjupning av fem resor genomförda under 2021 med målet att undersöka om resepolityn följts i alla dess steg?

Då Covid -19 har fortsatt påverka oss under året har inga resor skett under våren samt inplanerade resor under hösten har ställts in varpå internkontrollen ej kunnat genomföras.

### Våld

- **Risk att personal utsätts för våld. Risk för att vi inte kan upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö om medarbetare upplever otrygghet och/eller utsätts för våld.**

Bolagets kontrollaktivitet består av en process där bolagets HR-strateg vid våldsincident ska intervjua verksamhetschef och säkerhetschef med avstämning kring händelsen: har man genomfört någon riskanalys? Vilket utfall/stöd gav analysen? Om inte, vad kommer det sig? (Ex okänd hg eller händelse som ej gick att förutspå). Har checklistan för åtgärdsprogram använts? Aktiviteten är således en kvalitativ uppföljning med målsättning att säkerställa rätt omhändertagande av medarbetare, rätt rapportering (polisansmälan, Försäkringskassan, AFA-försäkring etc), att de situationsanpassade riskanalyserna är kända och genomförs.

Lyckligtvis har ingen våldsincident inträffat under året varpå ingen uppföljning av hanteringen har kunnat genomföras.

Bolaget genomför också regelbundna larmtest vilka rapporteras i IA-systemet. Grundfunktionaliteten är god men GPS-funktionen visar ibland stora avvikelser och utredningsarbete har pågått under hela året med leverantören för att säkerställa att larmen är så pålitliga som möjligt.

### Strategi för utvecklingsområden

- **Risk för att vi inte gör rätt prioriteringar för att nå målet om att inget av stadens områden ska finnas med på polisens lista över utsatta områden 2025.  
Risk för ökade kostnader vid ökat behov av att anlita extern juristkompetens.  
Risk att nya områden tillkommer.**

Bolagets kontrollaktivitet i intern kontrollplan har varit att ihop med koncernen genomföra en uppföljande granskning av bolagets arbete och processer för att säkerställa riktiga

hyresförhållanden i alla våra lägenheter kopplat till strategin för utvecklingsområden.  
Granskningen visade på en funktionsduglig och effektiv handlägningsprocess.

Bedömningen är att risken är omhändertagen.

I tjänsten  
Sofia Gärdfors, VD