

Styrelsehandling nr 8

Datum: 2023-01-20

Diarienummer: SJ2023-0001

Handläggare: Sofia Gärdsfors

Telefon: 031-773 83 84

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

Uppföljning av intern styrning och kontroll 2022

Informationsärende

Styrelsen Störningsjouren i Göteborg

Information om Uppföljning av intern styrning och kontroll 2022 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 2022 samlad riskbild och internkontrollplan för 2022. Händelser och resultat av kontroller rapporteras löpande till styrelsen. Inga avvikelser har rapporterats.

Bedömning ur ekonomisk dimension

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

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.

Bilagor

1. Uppföljning av intern styrning och kontroll. Verksamhetsåret 2022.
Störningsjouren i Göteborg AB

STÖRNINGSJOURN i Göteborg AB

Uppföljning av intern styrning och kontroll
Verksamhetsåret 2022



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 2022 utgörs av tre väsentliga risker med där tillhörande riskbeskrivningar och kontroller.

Återrapportering av styrelsens samlade riskbild 2022

Nedan listas åtgärder av de mest väsentliga riskerna för 2022:

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 hanterad men kommer fortsätta hanteras under 2023.

Covid -19

- **Risk för att Covid-19 påverkar bolagets möjlighet att leverera bra boende, service och trygghet till våra hyresgäster.**
- **Risk att kriminella strukturer kan ha påverkat lokalsamhället under den tid som samhället varit mer eller mindre nedstängt.**

Under året har koncernen haft en krisorganisation gällande att följa utvecklingen av Covid -19 men då de flesta av samhällets åtgärder togs bort i februari 2022 och pandemin har gått in i en ny fas i Sverige upphörde även det koncerngemensamma arbetet den 1 april.

Liksom föregående år vidhölls justeringar i arbetsrutiner på bolaget under de veckorna på året för att under pandemin säkerställa en säker och god arbetsmiljö. Bolaget har under året följt upp medarbetarnas uppfattning kring arbetsmiljön, både ute på fält och vid hemarbete, genom Vinningstemp och bedömningen är att medarbetare huvudsakligen har känt sig trygga med vidtagna åtgärder.

Gällande risken med kriminella element i lokalsamhället har vi internt inte sett någon förändring i de kriminella strukturerna som kan kopplas till Covid.

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 genomför Dataskyddsenhetens introduktionsutbildning; webbutbildning Dataskydd på jobbet.

Månadsvisa kontrollaktiviteter och åtgärder för att säkerställa efterlevnad av GDPR: Bolaget har upprättat och aktiverat ett årshjul vilket innehåller Dataskyddsenhetens årliga kontrollpunkter och fylls på med identifierade risker som ska åtgärdas under året att säkerställa att GDPR efterlevs.

Konsekvensbedömningar enligt Dataskyddsförordningen har gjorts och hanterats.

Säkerställa IT-säkerhet och omvärldsbevakning via Framtidens IT-strategi, Framtidens IT och Intraservice: bolaget har deltagit i koncerngemensam samverkan samt säkerställt egen kompetens. Koncernen har under året anställt en informationssäkerhetsstrateg vilken är placerad hos Störningsjouren. Med denna har en GAP-analys gjorts för att upptäcka behov av åtgärder avseende bolagets övergripande informationssäkerhetsarbete.

Dataskyddskontakten (DSK) deltar aktivt på Dataskyddsförordnings (DSF)-gruppens möten. DSF-gruppen har en ny handlingsplan för Dataskyddsärenden som bolagets DSK och Informationssäkerhetsstrateg administrerar för gruppen. Planen Dataskyddsärenden går igenom på varje DSF-gruppsmöte. DSK, informationssäkerhetsstrateg och it-resurs samarbetar i dataskydds-, informationssäkerhets- och IT-säkerhetsfrågor för Störningsjouren

Bedömningen är att medarbetares kunskapsnivå och medvetenhet om dataskydd är bolagets viktigaste skydd och åtgärd för att hantera risken. Bolaget arbetar aktivt med att säkerställa hög kunskap och medvetenhet om informationssäkerhet och dataskydd genom bland annat:

- kontinuerlig information för att uppmärksamma personal om risk för till exempel intrång och malware.
- Personal har delaktighet i dataskyddsarbetet till exempel vid konsekvensbedömning enligt Dataskyddsförordningen och utredning av misstänkta personuppgiftsincidenter
- riktade utbildningsinsatser utifrån arbetsroll och aktuella situationer.

Dock är risken ständigt närvarande och bolaget kommer fortsätta sitt arbete kring GDPR under 2023.

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: Ny personalen har under året tagit del av koncernens webbutbildning kring Hot och våld. Bolagets personal har också genomgått den koncerngemensamma kompetensutbildning Allt vi kan, del 1, kring strategin att Göteborg inte ska ha några särskilt utsatta områden till 2025.

Anpassad säkerhetsutbildning: Trygga Telefonen. Fokuserar på att praktiskt förbereda personalen och ge en ökad trygghet för personalen samt nöjdare kunder. Medarbetarna fick praktiska verktyg för att effektivt bemöta och hantera en otrevlig/ hotfull händelse och att hantera stress. Utbildningen gav en högre säkerhetsmedvetenhet och en ökad förmåga till korrekt uppträdande i hotfulla situationer och därigenom en minimerad fysisk och mental risk för personalen. Fastighetsjouren, Trygghetskonsulent Natt och OH har genomfört utbildningen.

Anpassad säkerhetsutbildning: Hantera rättshaveristiskt beteende. Kursen beskriver hur ett rättshaveristiskt beteende kan yttra sig. Vad är det som orsakar det hos en individ och hur finner man redskap för att hantera dessa komplicerade möten på ett sätt som lugnar. Riktades till Trygghetskonsulent dag, Oriktiga hyresförhållanden och administration.

Anpassad säkerhetsutbildning: påverkan och våldsbejakande extremism. Hur ser situationen ut i Göteborg gällande olika grupperingar inom våldsbejakande extremism, vilka grupper agerar inom desinformationskampanjer mot socialtjänst mm. Riktades till hela bolaget.

Hantering av 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.

Analys av rapporter i IA-systemet: Ledningsgruppen har under året följt upp rapporterna i IA vid tre tillfällen 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 2023.

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 först Covid -19 och sedan krisförberedelser utifrån kriget i Ukraina. Medarbetare har fått löpande information kring bolagets och koncernens hantering. Efter februari har den absoluta merparten av arbetet utförts på kontoret och därmed minskat risken för påfrestningar vid hemarbete som hanterades under pandemin.

Samtliga insatser så som ett nära chefskap, introduktion, APT, det systematiska arbetsmiljöarbetet med mera har genomförts enligt plan utan avvikelser. Flertalet utbildningar har genomförts för att stärka personalen i sina respektive uppdrag. En viktig utbildningsinsats var "Livspondus" för trygghetskonsulenter natt för en djupare förståelse för uppdragets utmaningar och det egna agerandet genom gruppreflektion med extern utbildare. Syftet med Livspondus är tillsammans skapa en lärandemiljö med kollegor genom att reflektera kring bemötandekompetens, synliggöra och sprida tyst kunskande, dvs erfarenhetsbaserad kompetens och sätta ord på arbetet som görs i mötet med hyresgäster.

I ledningsgruppen har fokus varit på genomgång av arbetsmiljöfrågor samt säkerhetsfrågor och därefter fördjupningar efter ledningsgruppens önskemål kring personsäkerhetsprocessen, situationsanpassad riskanalys hot och våld samt hantering av åtgärdslistor i IA.

Bolaget har fortsatt med arbetstygndsmätningar i Winningtemp, både generella men också riktade tex utifrån hot och våld. 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 Winningtemp.

Regelbunden testning av personlarm. Regelbunden genomgång av periodens tillbud, avvikelser mm.

För att säkerställa god leverans har bemanning med tre bilar alla veckans dagar avseende Trygghetskonsulent Natt bibehållits och permanentats med start januari 2023. Det har gett en bättre arbetsmiljö för medarbetarna samt bättre inställetider för hyresgäster. Behovet har varit stort då bolaget åkt på fortsatt många akuta uttryckningar men framför allt kunnat tillgodose kundernas behov av tillsyn som under året ökat kraftigt.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2023.

Genomförande av strategi för utvecklingsområden

Bolagets viktigaste bidrag är att säkerställa riktiga hyresförhållanden (OH) samt att bidra till koncernens mål med nolltolerans mot kriminell verksamhet.

- **Risken är att tipsen kring OH minskar på grund av personals rädsla för repressalier eller etiska dilemman.**
- **Risk att hyresgästernas upplevda trygghet minskar och därmed inte kontaktar Störningsjouren på grund av rädsla.**
- **Kan innebära svårigheter för Störningsjouren att fullgöra sitt arbete vid ökad hotbild och motstånd relaterad till kriminell- eller gängverksamhet.**

Avdelningens personal har under året kontinuerligt deltagit på APT ute i distrikten för att prata om hur man kan upptäcka felaktiga hyresförhållanden, vikten av att tips lämnas samt vad tips bör innehålla. Noterat viss minskning av inkomna tips under senhöst vilket har påtalats till respektive bolag.

Bolaget har inte sett någon minskad kontakt från hyresgäster utifrån ovan beskriven risk men märker av en ökad obenägenhet att delta som vittne vid rättsprocesser.

Bolaget har under året inte vidtagit några särskilda åtgärder kopplade till risken vid ökad hotbild som nämns ovan.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2023.

Nedan listas risker kopplade till Intern kontrollplan för 2022:

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 resepolicy". Stickprovskontrollerna visar att samtliga resor genomförda under 2022 följs policyn.

Inga andra avvikelser kring oegentligheter har heller rapporterats.

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 (polisanmälan, Försäkringskassan, AFA-försäkring etc), att de situationsanpassade riskanalyserna är kända och genomförs.

Bolagets personal har under året utsatts för våld vid ett tillfälle. Utredningen visar att alla åtgärder i checklistan har gjorts i kontakt med medarbetare men att dokumentationen behöver förbättras.

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.**

Via stickprovskontroller 3 gånger per år säkerställs att ny personal från introduktionsutbildning kring GDPR samt att en årlig utbildning hålls för samtlig personal. Majoriteten har genomfört utbildningen de som har missat har mailats med påminnelser.

Trafik

- **Risk för trafikolyckor och otillåten tankning. Risk för förlängd inställelsetid på grund av ombyggnationer runt om i Göteborgs stad.**

Genom stickprovskontroller har vi säkerställt att ny personal som kör bilarna genomgår utbildning för Säker bilförare samt att befintlig personal genomgår utbildning kontinuerligt enligt utbildningsplanen.

Otillåten tankning har följts under året genom granskning av kvitton men i början av 2023 har bolaget endast elbilar varpå denna risk inte kvarstår.

Risken för långa inställelsetider har inte inträffat då personalen håller sig a jour med bästa körväg. Säkerställts genom att granska inställelsetider.

Sammantaget har bolaget i detta arbete utfört 25 internkontroller i form av kontrollrapporter. Av dessa har 24 varit utan anmärkning och en visade på förbättring i form av att upprätta en rutin för ny personal gällande förarutbildning. Rutinen är upprättad.

I tjänsten
Sofia Gärdfors, VD