

Styrelsehandling 9

Utfärdat 2024-01-19

Ärendenummer STJ-2024-00004

Handläggare

Sofia Gärdfors

Telefon: 031-773 83 84

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

Uppföljning av intern styrning och kontroll 2023

Informationsärende

Styrelsen Störningsjouren i Göteborg AB

Uppföljning av intern styrning och kontroll 2023 föreslås antecknas.

Sammanfattning

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 strategisk och operativ nivå. Riskområden sammanställs i en samlad riskbild med åtgärder och kontrollaktiviteter.

I januari 2023 fastställde styrelsen samlad riskbild och kontrollplan för 2023. Händelser och resultat av kontroller rapporteras löpande till styrelsen. Inga avvikelser har rapporterats.

Bedömning ur ekonomisk, ekologisk och social dimension

Bolaget har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån dessa dimensioner.

Samverkan

Samverkan vid nästföljande MBL.

Bilagor

1. Störningsjouren i Göteborg AB Uppföljning av intern styrning och kontroll verksamhetsåret 2023.

Bolagets bedömning

Handläggarens namn

Sofia Gärdsfors

Befattning

Vd

Samlad riskbild inklusive intern kontrollplan 2023 avseende Störningsjouren i Göteborg AB

Återrapportering av verksamhetsåret 2023

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 omfattade 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 sex risker identifierats. En åtgärdsplan beskriver hur vi ska arbeta med dessa risker för att reducera risknivån. Bolagets internkontrollplan för 2023 utgörs av tre väsentliga risker med där tillhörande riskbeskrivningar och kontroller samt löpande stickprovskontroller.

Samlad riskbild:

Samverkan i staden

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

Planerad åtgärd: Säkerställa att rätt samverkansforum upprätthålls samt att nya samverkanskanaler vid behov skapas. Samverkan är avgörande för bolagets olika grunduppdrag.

Uppföljning:

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.

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 inför 2024.

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.**

Planerade åtgärder: Upprättande och aktivering av årsplan i syfte att kontrollera och vid behov tillsätta åtgärder för att säkerställa att GDPR efterlevs.

Säkerställa att IT-säkerhetsfrågor och en kontinuerlig omvärldsbevakning hanteras genom deltagande i aktuella råd och grupper.

Uppföljning:

Bolaget arbetar ständigt med aktuell lagstiftning och under året har utbildningsinsatser hållits samt arbete har gjorts efter ett årshjul vilket innehåller Dataskyddsenhetens årliga kontrollpunkter, hjulet fylls på med nya identifierade risker som ska åtgärdas under året att säkerställa att GDPR efterlevs.

Personal från bolaget har deltagit i koncerngemensam samverkan samt säkerställt egen kompetens.

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
- delaktighet av personal i dataskyddsarbetet till exempel vid konsekvensbedömning enligt Dataskyddsförordningen och utredning av misstänkta personuppgiftsincidenter
- riktade utbildningsinsatser utifrån arbetsroll och aktuella situationer.

Bedömningen är att risken är omhändertagen inför 2024.

Hot

- **Risk för 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.**

Planerad åtgärd: Utbildningsinsatser. Ny personal ska ta del av koncernens webbutbildning kring Hot och våld.

Personal deltar i bolagets interna utbildningar och koncernens kompetensplattform kring "Allt vi kan".

Uppföljning:

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 2, kring strategin att Göteborg inte ska ha några särskilt utsatta områden till 2030.

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 2024.

Trygg och säker arbetsmiljö

- **Risk för att vi inte kan upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö då uppdraget är psykiskt påfrestande, stressigt och har stora inslag av etisk stress.**
- **Situationen är extra kopplad till genomförandet av den koncerngemensamma strategin för utvecklingsområden 2025. Avseende nolltolerans mot kriminell påverkan kan risken komma att öka om koncernen ökar trycket på kriminella individer och nätverk då de störs i sin omgivning/aktivitet. Risken är att personal utsätts för hot, våld och/eller otillåten påverkan för såväl dag- som nattkonsulenter. Det kan leda till psykisk påfrestning för personalen samt att kriminella inslag inte hanteras enligt rutin**

Planerade åtgärder:

Följa aktiviteter i verksamhetsplanen 2023. Frågan är en av bolagets mest väsentliga risker och kommer behandlas genom verksamhetsplanen. I detta ingår bland annat att erbjuda ett nära och tillgängligt chefskap, APT, facklig samverkan, regelbundna analyser av resultat i Vinningstemp och analyser att tillbud mm som rapporterats i IA, att riskanalyser sker vid behov, att det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar mm.

Följa arbetsbelastningen för personal på Trygghetskonsulent dag och natt vid större hyresrättsliga ärenden.

Att omgående tillsätta utbildningsinsatser eller andra stödjande insatser vid behov.

Uppföljning:

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.

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.

Ledningsgruppen har tillskapat en Krisberedskapsgrupp via telefonen där samtliga chefer är kontinuerligt inloggade för att säkra personalens möjlighet att vid behov snabbt komma i kontakt med någon i ledningsgruppen vid behov. Året har även präglats av det förändrade säkerhetsläget i landet.

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.

Personal genomför 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 permanentats med start i 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 tillgodosett kundernas behov av tillsyner som under året ökat kraftigt.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2024.

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.**

Gällande OH måste tips fortsätta att inkomma. Risken är att tipsen minskar på grund av personals rädsla för repressalier från kriminella hyresgäster. De kan också handla om omtanke om familjen som bor oriktigt eller avsaknad av förståelse av uppdraget. Om tips inte inkommer så blir färre lägenheter friställda vilket leder till fortsatt otrygghet för hyresgäster och personal samt en minskad leverans till Boplats.

Planerade åtgärder: Utbildningsinsatser. Delta 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.

Uppföljning:

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.

Risken hanteras och kommer fortsätta att göra så även under 2024.

El- och energibrist

- **Vid större elavbrott ökar risken att vi inte kan fullfölja vårt uppdrag. Risk att vi inte kan upprätthålla en trygg och säker arbetsplats.**

Planerade åtgärder: upprätta interna rutiner vid elavbrott, upprätta kontinuitetsplaner för såväl kontorsarbete som arbete ute i fält på dag- och kvällstid.

Uppföljning:

Risken har under året inte varit aktuell och prognosen varit betydligt mer positiv. Bolaget har haft en hög medvetenhet om frågan men inte fullt ut dokumenterat all hantering.

Bedömningen är att risken är delvis omhändertagen inför 2024.

Oförutsedda kostnadsökningar till följd av inflation, lönerevision, nya IT-system och komponentbrist

- **Beroende på den osäkra omvärldssituationer och hur den utvecklas kan bolaget komma att få större, oförutsedda ökade kostnader.**

Planerade åtgärder: följa den ekonomiska utvecklingen noga och tidigt vidta åtgärder samt hålla styrelsen uppdaterad. Koncernen står inför behov att både utveckla och uppdatera it-system vilket kan få oväntade ekonomiska konsekvenser vilket kräver att vi följer stadens och koncernens utveckling för att tidigt erhålla information kring kommande utgifter.

Uppföljning:

Bolaget har nogsamt följt den ekonomiska utvecklingen och har hanterat oförutsedda ekonomiska förutsättningar därefter.

Koncernens övergång av it till Intraservice har utretts under året men beslut har ej fattats. Styrelsen har informerats om eventuella ekonomiska konsekvenser vilka troligtvis kommer infalla under 2024.

Bedömningen är att risken är omhändertagen inför 2024.

Intern kontrollplan

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.**

Planerad kontroll: Via kontroller säkerställs att personal erbjuds och genomgår utbildning kring GDPR.

Uppföljning:

Bolagets kontrollaktivitet var i form av stickprov för att säkerställa att personal genomgått årlig utbildning och att ny personal får information i introduktionen.

Samtliga stickprovskontrollerna som genomförts under 2023 visar att policyn följts.

Inga andra avvikelser kring GDPR har heller rapporterats.

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 mutor och otillåten påverkan

Planerad kontroll: Uppföljning av regler och krav och avsteg i förhållande till centrala styrande dokument, fördjupning i kunskap kring mutor och otillåten påverkan samt uppföljning av behörigheter för diverse it-system.

Uppföljning:

Bolagets kontrollaktivitet var i form av stickprov för att säkerställa att all personal fått årlig information om mutor och jäv, kontroll av bisyssla samt introduktionsutbildning för nyanställda.

En full kontroll har gjorts två gånger under året för att säkerställa rätt behörighet i AD-kontot.

Samtliga stickprovskontrollerna som genomförts under 2023 visar att policyn följts.

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.**

Planerad kontroll/ Kvalitativ uppföljning: Uppföljning av hantering av incidenter. HR-strateg intervjuar 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?

Målsättning att säkerställa rätt omhändertagande av medarbetare, rätt rapportering (polisanmälan, Försäkringskassan, AFA-försäkring etc), att de situationsanpassade riskanalyserna är kända och genomförs.

Uppföljning:

Två av bolagets personal har vid ett tillfälle under året utsatts för våld av en gäst till en hyresgäst. Utredningen visar att alla åtgärder i checklistan har gjorts i kontakt med medarbetare och att dokumentationen har skötts i IA-systemet.