

**Styrelsehandling 10**

Utfärdat 2024-02-07

Ärendenummer STJ-2024-00020

Handläggare

Sofia Gärdfors

Telefon: 031-77738384

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

## Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll 2023

### Förslag till beslut

#### Styrelsen för Störningsjouren i Göteborg AB:

1. Resultat från utvärderingen av bolagets system för styrning, uppföljning och kontroll godkänns.
2. Bedömningen att bolagets system för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt godkänns.

### Sammanfattning

Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll § 29 ställer krav på att bolagsstyrelse årligen lämnar en bedömning om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt. I en organisation där beslutanderätt och arbetsfördelning delegeras inom verksamheten innebär betryggande styrning, uppföljning och kontroll att nämnden/styrelsen kan förlita sig på att det system som finns för att planera, genomföra, följa upp och utveckla verksamheten ger en rättvisande och tillförlitlig bild. Styrelsen kan då utan att själv delta i handläggning eller beslut ha kontroll över verksamheten.

Rapporten Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll 2023 är avsedd som stöd och underlag för styrelsens utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll och sammanfattar de viktigaste iakttagelserna från utvärderingen.

### Bedömning ur ekonomisk, ekologisk och social dimension

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

### Samverkan

Ärendet har inte bedömts vara föremål för samverkan.

## **Bilagor**

1. Rapport – Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll 2023

Handläggarens namn

**Sofia Gärdfors**

Befattning

**Vd**

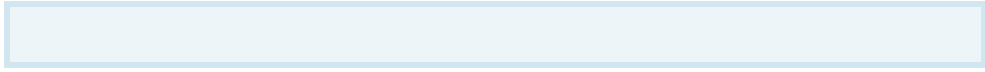


# **Rapport - utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll 2023**

**Störningsjouren i Göteborg AB**

# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Anvisning .....</b>	<b>4</b>
1.1	Utgångspunkter.....	4
1.2	System och förhållningssätt .....	4
1.3	Effektivitet.....	5
1.4	Påståenden i mallen.....	5
1.5	Arbetsgång.....	5
<b>2</b>	<b>Kommentarer till Frågor.....</b>	<b>7</b>
2.1	Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll.	7
2.1.1	Kultur .....	7
2.1.2	Planering och uppföljning .....	8
2.1.3	Riskbaserad styrning .....	8
2.1.4	Åtgärder och förbättringsarbete.....	9
<b>3</b>	<b>Sammanfattande bedömning - Till Årsrapporten .....</b>	<b>10</b>



# 1 Anvisning

## 1.1 Utgångspunkter

### Anvisning

Riktlinjen för styrning, uppföljning och kontroll ställer krav på att nämnd/bolagsstyrelse årligen lämnar en bedömning om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt. I en organisation där beslutanderätt och arbetsfördelning delegeras inom verksamheten innebär betryggande styrning, uppföljning och kontroll att nämnden/styrelsen kan förlita sig på att det system som finns för att planera, genomföra, följa upp och utveckla verksamheten ger en rättvisande och tillförlitlig bild. Nämnden/styrelsen kan då utan att själv delta i handläggning eller beslut ha kontroll över verksamheten.

Riktlinjen fastställer också att nämnder och styrelser årligen ska utvärdera sitt system för styrning, uppföljning och kontroll för att förbättra effektiviteten. Denna bedömningsmall är ett stöd för utvärderingen som ska kompletteras med iakttagelser från andra interna och externa uppföljningar och granskningar.

29 § Nämnd/bolagsstyrelse ska årligen utvärdera och förbättra effektiviteten i det egna systemet för styrning, uppföljning och kontroll. I detta arbete ingår att nämnd/bolagsstyrelse erhåller information och rapportering avseende resultat av såväl genomförda interna uppföljningar och utvärderingar som iakttagelser från extern revision och övrig tillsyn.

Som en del i kommunstyrelsens uppsiktsplikt ska respektive nämnd/bolagsstyrelse i samband med årsrapportens upprättande rapportera resultatet från utvärdering samt lämna en bedömning om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt

## 1.2 System och förhållningssätt

### Anvisning

Sammantaget ställer detta krav på att nämnderna och bolagsstyrelserna har ett effektivt system för styrning, uppföljning och kontroll som är dokumenterat i de delar där så bedöms verkningsfullt. Med system avses det ramverk av systematik, struktur och kultur som nämnden och förvaltningen eller styrelsen och bolaget använder sig av för att styra mot måluppfyllelse och fullgörande av uppdrag. Generellt sett brukar ramverk ha ett antal beståndsdelar som:

- Ledstjärnor för det som ska uppnås t.ex. vision, policy, mål, strategi, planer
- Ledstjärnor för det som ska uppnås t.ex. vision, policy, mål, strategi, planer
- Arbetssätt, arbetsformer, processer
- Organisationsstruktur
- Roller och ansvar, delegeringsordning och beslutsvägar

- Rutiner, arbetsbeskrivningar
- Mätssystem och mått
- Stödsystem (IT, kompetensförsörjning, ekonomistyrning m.fl.)
- Organisationskultur, värderingar, gemensamma förhållningssätt

Den sista punkten är särskilt viktig. Systemet för styrning, uppföljning och kontroll är helt beroende av organisationens och i synnerhet högsta ledningens förhållningssätt till det. Ledningens agerande måste stödja efterlevnaden av överenskomna arbetssätt och korrekt agerande överlag. Att motverka oegentligheter är en självklarhet.

## 1.3 Effektivitet

### Anvisning

Det finns inte en allena rådande förklaring av vad ett effektivt system är. Denna bedömningsmall grundar sig på synen att ett effektivt system stärker organisationens förmåga att

- identifiera och prioritera det mest väsentliga (aktiviteter för måluppfyllelse, utvecklingsbehov, brister, risker)
- agera åtgärdsinriktat och komma tillrätta med grundorsaker till problem
- hålla en stringent linje i styrningen
- återföra information på ett effektivt sätt genom organisationens olika nivåer

## 1.4 Påståenden i mallen

### Anvisning

Riktlinjen förenar krav från områdena intern styrning och kontroll och systematisk kvalitetsledning i den reguljära verksamhetsstyrningen. Bedömningsmallen omfattar ett antal påståenden som speglar dessa tre områden.

Varje påstående har tre svarsalternativ: styrka, tillräckligt effektiv hantering och förbättringsområde. Tillräckligt effektiv hantering syftar på att systemet med rimlig säkerhet ska säkerställa olika värden (se mer i riktlinjen) och att ambitionsnivån ska avvägas utifrån kostnad och nytta.

## 1.5 Arbetsgång

### Anvisning

Nämnden/styrelsen är ansvarig för att utvärderingen görs och att resultatet rapporteras i årsrapporten. Eftersom nämnden/styrelsen förlitar sig på systemet för styrning, uppföljning och kontroll som förvaltning och bolag använder sig

av, behöver förvaltnings-/bolagsledning ta huvudansvaret för att bedöma dess effektivitet i förhållande till påståendena. Avstämningen inför beslut i årsrapporten ger en möjlighet till dialog mellan nämnd/förvaltningsledning och styrelse/bolagsledning om hur systemet fungerar.



## 2 Kommentarer till Frågor




### Anvisning

Frågorna i utvärderingsmallen är ställda till förvaltnings-/bolagsledning respektive nämnd/styrelse.





Kommentarer till respektive fråga utgör underlag för förvaltningens och bolagets egen utvärdering på nämnd/styrelsenivå.

## 2.1 Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll



### 2.1.1 Kultur

Uppföljningsfrågor	Svarsalternativ och kommentar
Ledningen på samtliga nivåer visar med sitt personliga agerande att det är en självklarhet att följa förhållningssätt, regelverk och överenskomna arbetssätt.	 Styrka  Ledningsgruppen är väl insatt i vilken kultur som ska råda och att eventuella avvikelser uppmärksammas omgående. Ledningen föregår med gott exempel kring vilken kultur som ska råda på bolaget.
Ledningen på samtliga nivåer har arbetssätt för att identifiera och skapa en medvetenhet om situationer där det finns risk för oetiskt eller oönskat beteende och vidtar åtgärder för att minska risken för att sådana händelser inträffar.	 Styrka  Ständigt pågående diskussion. Riktlinjen mot mutor och jäv tas årligen upp för dialog till samtliga chefer och medarbetare. Vi har även fokuserat på otillåten påverkan.
Ledningen på samtliga nivåer uppmuntrar till tidig och öppen dialog och verkar därmed för ett gott kommunikativt klimat i organisationen. Det som är betydelsefullt för medarbetarens arbete och förståelse för sammanhanget har en självklar plats i återkopplingen från ledningen.	 Styrka  Utrymme finns för dialog på APT och i den vardagliga tjänstgöringen. Bolaget har relativt låg nivå av sjukskrivning och hög frisknärvaro vilket är en indikator på att bolagets arbetsmiljö är generellt god. Även mätetalet HME visar på en god arbetssituation.





## 2.1.2 Planering och uppföljning

Uppföljningsfrågor	Svarsalternativ och kommentar
Arbetsätt finns på plats för att nämnden/styrelsen ska erhålla relevant information för att kunna ta sitt ansvar i planeringen av verksamheten.	<p> Styrka</p> <p>VD-information på styrelsemöte samt vid behov extra information till samtliga tex månadsbrev de månader vi ej har styrelsemöte. Strategikonferens för styrelsen genomförs på hösten.</p>
Organisationen har systematiska arbetsätt för att identifiera och ta hänsyn till behov och förväntningar hos dem verksamheten riktar sig till. Informationen och insikterna arbetas in i planeringen för nästa period.	<p> Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Regelbundna möten hålls med respektive avdelnings kunder samt utvärdering av bolagets båda jurer via AktivBo-enkäten med start 2018. Det viktigaste är den dagliga dialogen för att snabbt omhänderta behov. Nya aktiviteter såväl som behov av högre fokus på befintliga aktiviteter arbetas in i verksamhetsplan ihop med ledningsgrupp och styrelse.</p>
Uppföljningen fokuserar på det som är väsentligt för att bedöma måluppfyllelse och förmåga att utföra grunduppdrag. Rapporteringen från uppföljningen från samtliga nivåer förmedlar på ett tydligt sätt de viktigaste slutsatserna.	<p> Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Uppföljning av verksamhetsplan till styrelse vid styrelsemöte.</p> <p>Inom bolaget sker kommunikation månadsvis via VD och ledningsgrupp på APT och tillbaka</p>
Organisationen håller en stringent linje i planering, genomförande, uppföljning och utveckling och påbörjar ny cykel med slutsatser och lärdomar från perioden innan.	<p> Styrka</p> <p>Genom ett årshjul säkerställs uppföljning av verksamhetsplan och samlad riskbild, vilket ger ett underlag till analys på avdelnings- och bolagsnivå innan nästkommande års planering startar. Kontinuerlig information lämnas till styrelsen.</p>

## 2.1.3 Riskbaserad styrning

Uppföljningsfrågor	Svarsalternativ och kommentar
Ledningen på samtliga nivåer arbetar aktivt med riskhantering utifrån lagar, verksamhetens mål, skyldigheter och uppdrag. Högsta ledningen har urskilt och sammanställt verksamhetens viktigaste risker i en samlad riskbild som också beskriver hur riskerna åtgärdas utifrån vad som är påverkbart och vad som går att åstadkomma inom befintliga ramar.	<p> Styrka</p> <p>Grundlig genomgång av riskanalys med samtliga i ledningsgruppen, därefter diskussion med styrelse och beslut fattas av styrelse. Summering sker i samlad riskbild vilken återkopplas till styrelsen där beslut fattas i bolagets samlade riskbild.</p>
Utifrån den samlade riskbilden har organisationen tagit fram en internkontrollplan. Den innehåller ett urval områden, processer och moment som är viktiga att granska för att kunna bekräfta att redan beslutade åtgärder eller kontroller fungerar som det är tänkt.	<p> Styrka</p> <p>Intern kontrollplan är upprättad och beslutad av styrelsen.</p>

## 2.1.4 Åtgärder och förbättringsarbete

Uppföljningsfrågor	Svarsalternativ och kommentar
<p>Arbetsätt för att hantera allvarliga avvikelser och brister utan dröjsmål är väl förankrade hos medarbetare och chefer. Brister och avvikelser som uppstår rapporteras t.ex. omgående till närmast överordnad eller motsvarande.</p>	<p> Styrka</p> <p>Samtliga incidenter dokumenteras och går till närmaste chef, VD samt skyddsombud. Information om incidenter hanteras på varje APT samt styrelsemöten. Årlig genomgång av samtliga incidenter samt upprättande av handlingsplan vid behov. För att säkerställa korrekt hantering vid incidenter kopplade till GDPR har bolaget skapat en egen incidentrapporteringsmall som används av medarbetarna. Intern kontrollplan syftar också till att snabbt upptäcka avvikelser i viktiga processer</p>
<p>Ledningen på samtliga nivåer säkerställer att organisationen analyserar brister och problem för att förstå och åtgärda grundorsaken till att de uppstått. Högsta ledningen ser till att brister och problem som är särskilt allvarliga, som återkommer eller som förekommer inom flera verksamheter tas om hand i förbättringsarbetet.</p>	<p> Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Vid behov åtgärdas hanterbara åtgärder omgående så som bärbart larm efter arbetstid eller justering av brandutrustning efter SBA. Vid behov på längre sikt tillsätts resurser så som via utbildning, exempelvis lågaffektivt bemötande. Ledningsgruppen nås alltid av medarbetare via ett gemensamt krisnummer. Genom analys av händelser för att få fram förbättringsbehov och åtgärder kan arbetet förbättras kontinuerligt.</p>
<p>Ledningen på samtliga nivåer säkerställer att förbättringsarbete och verksamhetsutveckling bedrivs utifrån behov och upplevelser hos dem verksamheten riktar sig till.</p>	<p> Styrka</p> <p>Kontinuerliga möten leder till justering i arbetssätt eller att pröva en ny metod/idé under en period.</p>
<p>Organisationen följer uppmärksamt utvecklingsarbete och förbättringar för att effekterna ska bli som det är tänkt. Syftet är att snabbt kunna justera eller komplettera åtgärderna för att få ut större nytta, men också att avsluta det som inte visar sig fungera så snart som möjligt.</p>	<p> Styrka</p> <p>Uppföljning av åtgärdsplan i riskanalys är upprättad för underlag till analys. Genomgång i ledningsgruppen av verksamhetsplanens fortskridande samt information till styrelse.</p>

### 3 Sammanfattande bedömning - Till Årsrapporten

#### Anvisning

**Sammanfatta de viktigaste iakttagelserna från er utvärdering genom att redovisa era styrkor respektive förbättringsområden i förhållande till riktlinjens krav på systematik. (Anvisning i Årsrapport 2019)**

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 operationell nivå. Riskhanteringen för olika riskområden sammanställs i en samlad riskbild för bolaget med åtgärder och kontrollaktiviteter. Styrelsen fastställer samlad riskbild inklusive internkontrollplan för nästkommande år. Händelser och resultat av kontroller rapporteras löpande till styrelsen.

Bolagets medarbetare och ledningsgrupp arbetar ständigt med att förbättra uppföljning av åtgärder och identifiera nytillkomna behov. Det är viktigt att lägga tid på uppföljningen och ledningsgruppen har avsatt regelbundna möten för att fokusera på just detta.

Sammanfattningsvis har både medarbetare och ledningsgrupp en hög riskmedvetenhet och en systematik för att omhänderta detta på bästa sätt.