

Styrelsehandling 10

Utfärdat 2025-02-07

Ärendenummer STJ-2025-00015

Handläggare

Sofia Gärdfors

Telefon: 031-773 83 84

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

Uppföljning av intern styrning och kontroll 2024

Informationsärende

Styrelsen Störningsjouren i Göteborg AB

Uppföljning av intern styrning och kontroll 2024 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.

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 fem risker identifierats. En åtgärdsplan beskriver hur vi ska arbeta med dessa risker för att reducera risknivån. Bolagets internkontrollplan för 2024 utgörs av tre väsentliga risker med där tillhörande riskbeskrivningar och kontroller samt löpande stickprovskontroller.

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. Samlad riskbild inklusive intern kontrollplan 2024 avseende Störningsjouren i Göteborg AB. Återrapportering av verksamhetsåret 2024

Handläggarens namn

Sofia Gärdsfors

Befattning

Vd

Samlad riskbild inklusive intern kontrollplan 2024 avseende Störningsjouren i Göteborg AB

Återrapportering av verksamhetsåret 2024

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 arbetsätt 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 fem risker identifierats. En åtgärdsplan beskriver hur vi ska arbeta med dessa risker för att reducera risknivån. Bolagets internkontrollplan för 2024 utgörs av tre väsentliga risker med där tillhörande riskbeskrivningar och kontroller samt löpande stickprovskontroller.

Samlad riskbild:

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:

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

Övriga utbildningsinsatser, exempelvis:

- Ny personal ska ta del av koncernens webbutbildning kring Hot och våld.
- Lågaffektivt bemötande
- Akut sårvård

Uppföljning:

Risken hanteras inom ramen för verksamhetsplanen och planerade åtgärder i form av utbildningar har skett. I maj genomförde all personal avsnitt 2 och 3 i modul 3 inom Allt vi kan som ett steg i att problematisera och konkretisera svåra situationer vår personal kan hamna i. Avsnitt 4 genomfördes på APT under november/december. Genomgångarna gav många bra diskussioner utifrån våra egna uppdrag och erfarenheter.

Övriga utbildningsinsatser är genomförda.

I intern kontrollplan säkerställs att åtgärder så som prov av personlarm sker månadsvis enligt plan. Anmälningar i IA omhändertas enligt plan och detta sker vid behov skyndsamt.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2025.

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 påfrestande för personalen samt att kriminella inslag inte hanteras enligt rutin**

Planerade åtgärder:

Följa aktiviteter i verksamhetsplanen 2024. 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 Winningtemp 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:

Respektive verksamhetschef bedöms ha ett rimligt uppdrag inom målet att ha ett nära chefskap. Justeringar har gjorts där vi bedömt att en förstärkning har behövts. Ledarskapet bedöms som mycket viktigt i relation till medarbetares känsla av stress på olika nivåer.

I övrigt hanteras risken inom verksamhetsplanen med ovan nämnda aktiviteter utan avvikelser.

Ledningsgruppen utgör sedan 2023 bolagets Krisberedskapsgrupp. Detta innebär en tillgänglighet via telefonen där samtliga chefer är kontinuerligt inloggade för att säkra personalens möjlighet att vid behov snabbt komma i kontakt med någon i ledningsgruppen. Under året har telefonnumret inte använts vid något tillfälle.

I Winningtemp mättes bland annat arbetsbelastning och stress, och dessa indikatorer är på en bra nivå. Gällande måttet "Trygg och säker arbetsplats" hade bolaget som helhet 8,8 (år 2023: 8,7) vilket vi bedömer som en bra nivå givet uppdragets karaktär. Fortsättningsvis kommer detta värde mätas via stadens uppföljningssystem B-Engaged.

Risken hanteras dagligdags och kommer fortsätta att göra så även under 2025.

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 distriktet för att prata om hur man kan upptäcka felaktiga hyresförhållanden, vikten av att tips lämnas samt vad tips bör innehålla.

Uppföljning:

Risken hanteras inom ramen för verksamhetsplanen och personal från Hyresjuridiska avdelningen besökte alla distrikt på alla bolag för möten och utbildningar. (Förutom ett distrikt som tackade nej).

Tips har fortsatt att inkomma och ca 43 % av alla påbörjade utredningar utgår från något av stadens särskilt utsatta områden.

Risken bedöms som hanterad under året men kommer fortsätta hanteras även under 2025.

Det förändrade säkerhetsläget i Sverige

- **De senaste årens samhällsutveckling tillsammans med det förändrade säkerhetsläget i Sverige, Europa och resten av världen innebär nya och förändrade risker. Det föreligger i dag en större risk för att det inträffar händelser som kan generera en stor påverkan på samhällets funktionalitet – allt från stora och plötsliga händelser så som gängrelaterat våld, terrorattentat till mer utdragna händelser så som pandemi, gråzonsproblematik med störningar i kritisk infrastruktur och ytterst krigsfara.**

Planerad åtgärd: Fortsatt arbete med att rusta verksamheten i linje med Framtidenkoncernens krisberedskap, vilket även inkluderar att utbilda och öva relevanta delar av verksamheten i syfte att verksamheten ska fungera på en acceptabel nivå.

Uppföljning:

Ledningsgruppen har haft en genomgång av koncerngemensam krishantering, genomfört en teoretisk genomgång och två praktiska övning av Raket. Ledningsgruppen har också haft en genomgång av koncernens gemensamma sharepointyta – ”Samverkan vid händelse” samt genomgått en digital halvdagsutbildning avseende grunderna i krisberedskap och krishantering.

Vidare har vi fört en dialog kring erfarenheter och lärdomar från Covid-19 och hur vi resonerade då med tex prioriteringar. Detta då två av våra nuvarande chefer inte var anställda hos oss och erfarenhetsutbyte är viktigt.

Fortsatt arbete med att konkretisera krisplanen för Störningsjourens förutsättningar pågår.

Risken bedöms som hanterad under året men kommer fortsätta hanteras även under 2025.

Oegentligheter

- **Risk för förekomst av tystnadskultur och otillåten påverkan**

Vår personal är i riskzon för att utsättas för påtryckningar i sin yrkesutövning och detta ska vi som arbetsgivare motverka i mesta möjliga mån.

Planerad åtgärd: fördjupa kunskap och dialog kring tystnadskultur och otillåten påverkan

Uppföljning:

En del av denna problematik hanteras inom Allt vi kan, vilket genomfördes i maj. En bedömning av ytterligare behov av utbildning/dialog görs efter det.

Risken hanteras även inom internkontrollen där stickprov görs kring hur vårt verksamhetssystem används för att upptäcka eventuella avvikelser.

Fortsatt diskussion kring skydd av personalens personuppgifter i olika sammanhang.

Risken bedöms som hanterad under året men kommer fortsätta hanteras även under 2025.

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: Kontroll att avvikelser rapporteras. Via kontroller säkerställs att personal erbjuds och genomgår utbildning kring GDPR.

Uppföljning:

Avvikelse rapportering sker vid behov och bedömningen är att personalen har kunskap om bolagets krav och att de är aktiva i frågan.

Bolagets kontrollaktivitet i form av stickprov för att säkerställa att personal genomgått årlig utbildning och att ny personal får information i introduktionen, visar att policyn följs.

Personalen har genomfört den digitala utbildning kring informationssäkerhet som staden har skickat ut.

Bolaget arbetar aktivt för att säkerställa att nya it-system möter upp lagstiftningens krav. Vi ingår i ett pilotprojekt med representanter från förvaltningar, bolag och Intraservice tillsammans tittar på kravställning vid upphandlingsprocessen.

Sammantaget har 6 stickprovskontroller gjorts inom området GDPR och samtliga har visat att rutinen följs.

Risken bedöms som hanterad under året men kommer fortsätta hanteras även under 2025.

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.**

Planerad kontroll: Uppföljning av regler och krav och avsteg i förhållande till centrala styrande dokument samt uppföljning av behörigheter för diverse it-system.

Uppföljning:

Stickprovskontroller sker månadsvis enligt ett fastställt schema och vd godkänner dem.

Detta för att säkerställa att lagar och tidigare fastställda rutiner följs och att personal inte av misstag eller med uppsåt agerar i strid med dessa.

Kontrollerna har i år utökats inom intäktprocessen. Sammantaget har 11 stickprovskontroller gjorts inom området oegentligheter och samtliga har visat att rutinen följs.

Risken bedöms som hanterad under året men kommer fortsätta hanteras även under 2025.

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:

Under 2024 har ingen personal varit utsatt för våld i tjänsten.

Sammantaget har 11 stickprovskontroller gjorts inom området våld (test av personlarm, IA-rapportering och incidenthantering) och samtliga har visat att rutinen följs.