

**Styrelsehandling 13**

Utfärdat 2025-02-07

Ärendenummer STJ-2025-00027

Handläggare

Jessica Wejemark

Telefon: 031-7188950

E-post: [jessica.wejemark@storningsjouren.goteborg.se](mailto:jessica.wejemark@storningsjouren.goteborg.se)

## Säkerhetsrapport 2024

### Informationsärende

### Styrelsen Störningsjouren i Göteborg AB

Säkerhetsrapport 2024 föreslås antecknas.

### Sammanfattning

Denna säkerhetsrapport omfattar flera områden inom säkerhet. De huvudområden som belyses i rapporten är:

- Personssäkerhet
- Fysisk säkerhet
- Informationssäkerhet
- Incidenthantering, Krisberedskap och civilt försvar

Störningsjourens inriktning i säkerhetsarbetet innebär att bolaget ska:

- Skydda bolagets medarbetare och egendom genom goda rutiner och god förmåga att agera vid alla former av incidenter, vara omhändertagande och gränssättande samt att polisanmäla brott.
- Skydda bolagets egendom genom att ha goda rutiner och god förmåga att förebygga, förhindra eller försäkra bort risken.
- Ha goda rutiner för att minst uppnå krav i lagar, förordningar, myndigheters föreskrifter och Göteborgs Stads anvisningar.

Störningsjourens säkerhetsarbete har till stor del under 2024 präglats av fokus på personalens säkerhet samt krisberedskap med tanke på det förändrade säkerhetsläget i vår omvärld.

Bolagets viktigaste bidrag har under året varit att samtliga avdelningar hållit fortsatt hög kvalitet i bemötande kring såväl stora som små händelser. Våra handläggares spetskompetens i bemötande aktualiseras främst i ärenden med hot, våld, konflikt, psykisk ohälsa, oro, sorg, förvirring mm. Detta i kombination med korta svars- och inställelsetider dygnet runt är avgörande för bolagets framgång. Vi bedömer att hyresgäster känner sig trygga i kontakten med oss, vilket vi tror bidrar till nöjda hyresgäster.

Sammantaget kan konstateras att Störningsjourens verksamhet och därmed även säkerhetsarbetet präglas av en generell hög riskmedvetenhet och med det aktiva arbete som bedrivs inom området bedöms den totala säkerhetsnivån vara acceptabel.

## Bedömning ur ekonomisk dimension

Då bolaget under året inte haft några incidenter som genererat större kostnader har denna dimension inte berörts. Viktigt är dock att hålla en fortsatt hög beredskap för att undvika ekonomiska konsekvenser.

## Bedömning ur ekologisk dimension

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

## Bedömning ur social dimension

Till stor del består Störningsjourens verksamhet av möten med människor som antingen kan känna en otrygghet i sitt boende alternativt kanske skapar en otrygghet för andra genom sitt agerande. Medarbetarna ställs dagligen inför situationer och miljöer där konfliktsituationer, missbruk eller psykisk ohälsa mm råder. Våra handläggares spetskompetens i bemötande aktualiseras främst i ärenden med hot, våld, konflikt, psykisk ohälsa, oro, sorg, förvirring mm. Detta i kombination med korta svars- och inställetider dygnet runt är avgörande för bolagets framgång. Vi bedömer att personalen har en hög riskmedvetenhet vilket bidrar till en säker och trygg arbetsplats och hyresgäster känner sig trygga i kontakten med oss, vilket vi tror bidrar till nöjda hyresgäster.

## Samverkan

Ärendet har inte bedömts vara föremål för samverkan.

## Bilagor

1. Störningsjourens Säkerhetsrapport 2024

Handläggarens namn

Jessica Wejemark

Befattning

Säkerhetschef

Chefens namn

Sofia Gärdsfors

Befattning

Vd



# SÄKERHETSRAPPORT 2024

Störningsjouren i Göteborg AB 2024

## Sammanfattning

Denna säkerhetsrapport omfattar flera områden inom säkerhet. De huvudområden som belyses i rapporten är:

- Personsäkerhet
- Fysisk säkerhet
- Informationssäkerhet
- Incidenthantering, Krisberedskap och civilt försvar

Störningsjourens inriktning i säkerhetsarbetet innebär att bolaget ska:

- Skydda bolagets medarbetare och egendom genom goda rutiner och god förmåga att agera vid alla former av incidenter, vara omhändertagande och gränssättande samt att polisanmäla brott.
- Skydda bolagets egendom genom att ha goda rutiner och god förmåga att förebygga, förhindra eller försäkra bort risken.
- Ha goda rutiner för att minst uppnå krav i lagar, förordningar, myndigheters föreskrifter och Göteborgs Stads anvisningar.

Störningsjourens säkerhetsarbete har till stor del under 2024 präglats av fokus på personalens säkerhet samt krisberedskap med tanke på det förändrade säkerhetsläget i vår omvärld.

Bolagets viktigaste bidrag har under året varit att samtliga avdelningar hållit fortsatt hög kvalitet i bemötande kring såväl stora som små händelser. Våra handläggares spetskompetens i bemötande aktualiseras främst i ärenden med hot, våld, konflikt, psykisk ohälsa, oro, sorg, förvirring mm. Detta i kombination med korta svars- och inställelsetider dygnet runt är avgörande för bolagets framgång. Vi bedömer att hyresgäster känner sig trygga i kontakten med oss, vilket vi tror bidrar till nöjda hyresgäster.

Sammantaget kan konstateras att Störningsjourens verksamhet och därmed även säkerhetsarbetet präglas av en generellt hög riskmedvetenhet och med det aktiva arbete som bedrivs inom området bedöms den totala säkerhetsnivån vara acceptabel.

Styrelsen föreslås anteckna denna rapport.

## Innehåll

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SAMMANFATTNING</b>                                  | <b>1</b>  |
| <b>INLEDNING</b>                                       | <b>4</b>  |
| Bakgrund SJ                                            | 4         |
| <b>PERSONSÄKERHET</b>                                  | <b>6</b>  |
| Kravbild, inledning                                    | 6         |
| Lägesbild - året som gått                              | 7         |
| Behov och planer för 2025                              | 9         |
| Bedömd risknivå för personsäkerhet                     | 9         |
| <b>FYSISK SÄKERHET</b>                                 | <b>10</b> |
| Kravbild, inledning                                    | 10        |
| Lägesbild - året som gått                              | 12        |
| SBA – Systematiskt Brandskydds Arbete                  | 12        |
| Kamerabevakning - CCTV                                 | 12        |
| Bevakning                                              | 12        |
| Försäkringar – Göta Lejon                              | 12        |
| Behov och planer för 2025                              | 13        |
| Bedömd risknivå för fysisk säkerhet                    | 13        |
| <b>INFORMATIONSSÄKERHET</b>                            | <b>13</b> |
| Kravbild, inledning                                    | 13        |
| Generella krav                                         | 13        |
| Organisatoriska krav och säkerhetsåtgärder             | 14        |
| Personrelaterade krav och säkerhetsåtgärder            | 14        |
| Fysiska krav och säkerhetsåtgärder                     | 14        |
| Tekniska krav och säkerhetsåtgärder                    | 14        |
| Lägesbild - året som gått                              | 15        |
| Rekommenderade fokusområden för dataskyddsarbetet 2025 | 15        |
| Personuppgiftsincidenter                               | 15        |
| Utbildning                                             | 16        |
| Behov och planer för 2025                              | 16        |
| Bedömd risknivå för Informationssäkerhet               | 17        |
| <b>INCIDENT OCH KRISBEREDSKAP, CIVILT FÖRSVAR</b>      | <b>17</b> |
| Kravbild, inledning                                    | 17        |
| Lägesbild - året som gått                              | 19        |

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Behov och planer för 2025 _____                          | 20 |
| Bedömd risknivå för Krisberedskap / Civilt försvar _____ | 20 |

## Inledning

### Bakgrund Störningsjouren

Störningsjouren i Göteborg är ett helägt dotterbolag till Förvaltnings AB Framtiden, vilket är helägt av Göteborgs stad. Bolaget erbjuder ett helhetstänk till fastighetsägare med hjälp att hantera boendesociala och fastighetsrelaterade frågor som uppstår såväl dag- som nattetid. Från förebyggande insatser till omedelbara åtgärder, 365 dagar om året.

Bolaget har drygt 70 anställda fördelade på avdelningarna; Bolagsledning, Trygghetskonsulent natt, Trygghetskonsulent Dag, Hyresjuridiska avdelningen, Fastighetsjour samt Säkerhet.

Till stor del består Störningsjourens verksamhet av möten med människor som antingen kan känna en otrygghet i sitt boende alternativt kanske skapar en otrygghet för andra genom sitt agerande. Medarbetarna ställs dagligen inför situationer och miljöer där konfliktsituationer, missbruk eller psykisk ohälsa mm råder. Säkerhetsarbetet har därför alltsedan bolaget startades varit en naturlig del i det löpande arbetet.

I enlighet med Göteborg stads säkerhetspolicy skall säkerhet vara en del av verksamhetens riskhantering och kan beskrivas som förmågan att upprätthålla en definierad risknivå.

Ämnesområden som ska inkluderas i säkerhetsarbetet är personsäkerhet, fysisk säkerhet, informationssäkerhet och krisberedskap(/civilt försvar).

Säkerhetsarbetet ska vara långsiktigt, kontinuerligt och omfatta alla delar av verksamheten. Arbetet skall bedrivas med utgångspunkt från kontinuerliga riskanalyser och med tyngdpunkt på förebyggande aktiviteter.

Hantering av säkerhetsrisker omfattar de samordnande aktiviteter som genomförs för identifiering, analys, utvärdering, behandling, övervakning och granskning av säkerhetsrisker. Hantering av säkerhetsrisker ska vara en del i beslutsfattandet vid prioritering och val av olika handlingsalternativ för att uppnå verksamhetens mål eller säkerställa verksamhetens förmåga att utföra sitt uppdrag.

Styrelsen är ansvariga för säkerheten inom verksamheten. Bolagsledningen ska genom tydlig inriktning och fördelning av ansvar engagera sig i verksamhetens säkerhetsarbete samt minst årligen följa upp att säkerhetsnivån är acceptabel med återrapportering till styrelsen. Bolagschef ska utse en säkerhetschef med befogenhet att vara drivande och hålla ihop, initiera och genom stöd och uppföljning utveckla säkerhetsarbetet. Organisation, delegation, beslut, planer och åtgärder beträffande säkerhetsarbetet ska dokumenteras.

Alla medarbetare ska fortlöpande ges utbildning i förhållande till sitt ansvar och sina arbetsuppgifter för att förstå hur säkerhetsarbetet fungerar. Alla medarbetare ska aktivt arbeta för ökad säkerhet och ta ett ansvar för att säkerheten fungerar samt informera om upptäckta brister.

Målet med Störningsjourens säkerhetsarbete är att minska risken för att oönskade negativa händelser inträffar samt om så ändå sker minimera konsekvenserna för människor, egendom och miljö.

Denna säkerhetsrapport är en sammanställning av Störningsjouren säkerhetsarbete under 2024 och innehåller bedömningar avseende säkerhetsnivån inom de fyra olika delområdena personsäkerhet, fysisk säkerhet, informationssäkerhet och krisberedskap (/civilt försvar).

## Personsäkerhet

### Kravbild, inledning

I Göteborg stad finns riktlinjer för personsäkerhet, riktlinjerna utgår från stadens säkerhetspolicy och konkretiserar personsäkerhetsområdet. De relevanta krav som finns i stadens styrande dokument och berör vår verksamhet har inarbetats i Framtiden koncernens styrdokument för personsäkerhet.

Inom Framtidenkoncernen finns gemensamma anvisningar gällande personsäkerhet. Det primära syftet med dessa anvisningar är att skapa förutsättningar för en säker och trygg arbetsmiljö för koncernens alla medarbetare avseende potentiella hot- och våldssituationer. Dessa anvisningar tydliggör Framtidenkoncernens förhållningssätt avseende hot och våld, vidare beskrivs koncernens arbetssätt i en personsäkerhetsprocess och hur den avser att fungera före, under och efter potentiella eller inträffade hot- och våldssituationer.

Personsäkerhetsarbetet utgår från gemensamma och övergripande förhållningssätt som skall genomsyra alla delar i verksamheten;

- Nolltolerans – alla former av trakasserier, hot, våld och otillåten påverkan är helt oacceptabelt, ingen personal skall behöva utsättas för detta i sitt tjänsteutövande.
- Stöd – alla medarbetare skall erhålla det stöd som den enskilde är i behov av utifrån vad som inträffat.
- Rapportera – alla händelser/incidenter/tillbud skall rapporteras och lagöverträdelse skall polisanmälas.
- Rutiner – alla skall känna till och känna sig trygga med koncernens förhållningssätt, rutiner och arbetssätt avseende personsäkerhet. Alla rutiner har till syfte att minska risken för att händelser inträffar och i förekommande fall minimera konsekvenserna av inträffade händelser.
- Ekonomi - alla medarbetare skall hållas ekonomiskt skadeslösa för händelser kopplad till det egna tjänsteutövandet.

Utöver förhållningssätten består personsäkerhetsprocessen av fyra grundpelare; Kompetens, Riskanalyser, Åtgärdsprogram och Incidentsystem(IA).

Tyngdpunkten på arbetet med personsäkerhet skall ligga på att förebygga/förhindra hot- och våldssituationer mot verksamhetens personal. En viktig faktor är att personalen har kompetens och utbildning för att kunna både motverka och hantera de hot- och våldssituationer som uppstår. Löpande genomförs s.k. situationsanpassade riskanalyser inför potentiella och/eller inträffade situationer i syfte att kunna vidta rätt skyddsåtgärder. Utöver detta görs en årlig riskanalys. Den årliga riskanalysen innehåller en genomgång och analys av de senaste 12 månadernas händelser/incidenter kopplade till hot- och våldssituationer.

Alla händelser kopplade till hot och våld kommer tyvärr aldrig att kunna undvikas helt oavsett hur förebyggande verksamheten arbetar. I de händelser som hot och/eller våld inträffar mot verksamhetens personal gäller att dessa händelser hanteras på bästa sätt. När någon anställd drabbas av en hot- och/eller en våldssituation skall Framtidkoncernens åtgärdsprogram omgående aktiveras.

Alla hot och våldssituationer som inträffar skall rapporteras i koncernens gemensamma incidentrapporteringssystem – IA-systemet. Händelser i IA -systemet skall utredas, åtgärdas och följas upp.

## Lägesbild - året som gått

Under våren 2024 genomfördes en mindre revidering av den koncerngemensamma personsäkerhetsprocessen och *"Framtidenkoncernens anvisning för personsäkerhet"* fastställdes av koncernledningen. Revidering genomfördes även på de stöddokument som finns kopplade till anvisningen och säkerhetsrådet fattade beslut om dessa. Revideringen baserades på de lärdomar och erfarenheter som erhållits vid inträffade händelser inom koncernen.

Under våren 2024 lanserade en ny koncerngemensam SharePointsida *"Säkerhet och Trygghet inom Framtidenkoncernen"* i samband med att Modul 3 i *"Allt vi kan"* rullades ut på bolagen. Syftet med SharePointsidan är att på ett enkelt och tydligt sätt samla relevant information med målbilden att stödja verksamheten.

Hot och våld är en av de största riskerna inom Störningsjourens verksamhet. Det ligger i Störningsjourens grunduppdrag att hantera diverse olika störningar och bosociala problem kopplat till boendemiljön. Till stor del består Störningsjourens verksamhet av möten med människor som antingen känner en otrygghet i sitt boende alternativt kanske skapar en otrygghet för andra genom sitt agerande. Medarbetarna ställs dagligen inför situationer och miljöer där konfliktsituationer, missbruk eller psykisk ohälsa mm är närvarande.

Personal anställda på Störningsjouren genomför den koncerngemensamma hot & våldsutbildning som finns digitalt, verksamheten identifierar dessutom löpande, i enlighet med de koncernens anvisningarna, behov av olika riktade utbildningar till olika personalgrupper för att ytterligare stärka personalens förmåga att förebygga/förhindra samt hantera den sortens situationer som de råkar ut för. Under 2024 har följande utbildningar relaterat till säkerhetsområdet genomförts:

|                                      |                  |
|--------------------------------------|------------------|
| PLR utbildning2(psykisk livräddning) | FJ, TK Natt      |
| Trygga telefon                       | HA               |
| Våld i nära föreläsning              | TK Dag           |
| Våga bry dig-utbildning              | Nyanställda      |
| Självskydd                           | TK Natt          |
| Lågaffektivt bemötande               | TK Dag, TK Natt  |
| Hjärt- och lungräddning              | Alla medarbetare |

Utöver ovanstående har verksamheten även deltagit i den koncerngemensamma satsningen i kompetensplattformen *"Allt vi kan"* och genomfört modul 3 som haft ett fortsatt stort fokus på personsäkerhet och dialog om ageranden olika risksituationer bl.a. kopplat till kriminell verksamhet. Inför lanseringen av modul 3 erbjöds alla chefer en förberedande heldagsutbildning i syfte att rusta cheferna.

Över 108 000 lägenheter i Göteborg är på något sätt kopplade till de tjänster som Störningsjouren levererar, både kommunala och privata fastighetsägare. Under 2024 agerade Störningsjouren på mer än 7400 störningar, genomförde knappt 3700 tillsyner, vilket totalt genererade nästan 17000 möten med hyresgäster som på ett eller annat sätt har en problembild kopplad till sitt boende. Utöver det

så har Hyresjuridiska avdelningen genomfört en mängd utredningar där man i över 1600 ärenden haft någon sorts kontakt med hyresgäster. Fastighetsjouren har hanterat drygt 63000 samtal och skapat över 19500 ärenden från hyresgäster.

Många av alla mötena och kontakter som personalen på Störningsjouren har med hyresgästerna sker under förhållanden där det ofta finns missnöje och upprörda känslor där situationen lätt kan eskalera till hot- och våldshändelser. Det är ett tydligt bevis att det i verksamheten och hos personalen finns en mycket god förmåga att hantera denna sorts situationer då verksamheten under 2024 inte haft en enda incident där medarbetare utsatts för våld.

Tidigare år har det genomförts temperaturmätning i Winningtemp avseende "Säker och Trygg" som all personal fått besvara. Under 2024 byttes detta verktyg ut mot det stadengemensamma systemet "B-Engaged". Tyvärr fanns en gräns gällande säkerhets- och trygghetsfrågorna i stadens medarbetarundersökning på 50 svar för att erhålla ett resultat på bolagsnivå. Detta innebar för 2024 att Störningsjouren inte kunde erhålla ett resultat då svarsfrekvensen var under 50. Störningsjouren har tidigare haft höga resultat och det finns inget i den årliga riskanalysen som tyder på att detta har förändrats. Under 2025 kommer verktyget att användas för att göra egna mätningar(ej staden gemensamma) med förhoppningen att då kunna erhålla ett resultat då detta är en viktig fråga att löpande följa upp.

#### **Inträffade händelser under året**

Under året har det rapporterats 54 (61)\* händelser i IA som i något avseende påverkat personalen

- 2 (2) st bilrelaterade händelse – ingen personskada
- 8 (8) st avvikelser gällande att gå in i lägenhet
- 2 (15) händelser med koppling till suicid (hot/försök/verkställt)
- 23 (11) st händelser som varit aggressiva, hotfulla och obehagliga
- 5 (7) händelser där hot har uttalats över telefon
- 6 (10) händelser med gap och skrik/rasistiska/sexistiska/kränkande uttalanden mot personalen
- 0 (2) händelse med fysiskt våld/försök till våld mot personal
- 1 händelse där personalen varit i anslutning till farlig vätska
- 7st andra arbetsmiljörelaterade händelser som saknar koppling till hot & våld

*\*siffran inom parentes är från föregående år, 2023*

Under året har det glädjande inte inträffat någon händelse med våld mot personalen, dock två händelser där det skett viss fysisk kontakt mellan personal och hyresgäst men som hanterats på ett bra sätt av personalen och därmed inte eskalerat till en våldssituation.

Vi kan dock se att antalet händelser där personalen utsätts för risksituationer när de möts av aggressivitet, hotfullhet ökar markant till 23 händelser från 11 föregående år. Bedömningen är att detta är ett tecken på ett tuffare och hårdare samhällsklimat, då personalen sedan flera år tillbaka har en mycket god rapporteringsbenägenhet. En annan oroande utveckling är att vi ser en ökning av händelser där personalen på något sätt kontaktas privat, via sociala medier, privata telefoner, post till hemadress (innehållande avföring), under 2024 rapporterades det fyra sådana händelser. Det inträffar även fortsatt händelser där medarbetare filmas, spelas in och där det hotas med att läggas

ut på socialmedier. Detta är händelser som även om inga hot i legal mening uttalas ändå påverkar personalen på ett negativt sätt.

Avseende rapporterade händelser med koppling till suicid har denna siffra sjunkit. Troligen är det en lägre rapporteringsgrad än att det faktiska antalet gått ner. Frågan kommer tas upp på arbetsplatsträff under 2025 för påminnelse.

Utöver att hantera alla inrapporterade händelser i IA så går verksamheten igenom alla tillbud på APT i syfte att lära från det som inträffar och att ge personalen möjlighet att reflektera och identifiera möjliga förbättringsåtgärder.

Utöver inrapporterade händelser har även över 170 larmtest genomförts på verksamhetens överfallslarm (dokumenterade i IA).

## **Behov och planer för 2025**

Under 2025 kommer det fortsatt finnas ett fokus på att ge personalen löpande kompetensutveckling bl.a. gällande psykisk ohälsa i syfte att ge bästa förutsättningar för att minimera risker kopplade till hot och våld. Arbetet med att hålla dialogen levande runt dessa frågor sker löpande både inom och mellan olika verksamhetsområden, alla tillbud går alltid igenom på APT i syfte att lära av det som inträffar och ytterligare förbättra verksamhetens förmåga till att hantera de situationer som uppstår.

## **Bedömd risknivå för personsäkerhet**

Sammantaget kan det konstateras att medarbetarna inom bolaget har en mycket god riskmedvetenhet och är bra rustade för att kunna hantera de situationer som uppstår. Risken för hot och våld kan aldrig accepteras men bolagets bedömning är att, med det aktiva arbete som bedrivs löpande, kan säkerhetsnivån anses vara acceptabel. Dock bedöms att verksamheten aktivt måste bevaka situationen med att personal kontaktas på privat tid, via privata kanaler, så att den utvecklingen inte fortsätter att öka. Risken hanteras vidare i verksamhetsplanen för 2025.

## Fysisk säkerhet

### Kravbild, inledning

I Göteborg stad finns inga övergripande riktlinjer för fysisk säkerhet som konkretiserar stadens säkerhetspolicy. Det som finns inom Göteborg Stad är riktlinjer samt ett metodstöd avseende systematiskt brandskydd. Utöver detta finns även stödjande dokument som beskriver rollen som säkerhetschef samt råd avseende "säkra möten och arrangemang".

Med fysisk säkerhet avses den samlade effekten av de skyddsåtgärder inom brand- och tillträdesskydd som förebygger, minskar eller eliminerar risken för skador eller förluster avseende verksamhetens lokaler, utrustning, tillgångar etc.

Stadens interna fysiska säkerhetsarbetet inkluderar flera olika åtgärdsområden såsom

- att förhindra obehörigt fysiskt tillträde, skador och störningar i verksamhetslokaler
- att förhindra förlust, skada, stöld eller skadlig påverkan på tillgångar och avbrott i vår verksamhet
- att skapa skydd mot naturolyckor (brand, översvämning, oväder etc) och olyckor som orsakas av fel i tekniska system eller av mänskliga misstag

Göteborg Stad har ett eget försäkringsbolag, Försäkrings AB Göta Lejon, bolaget försäkrar stadens tillgångar och verksamheter och har ansvaret för skadehantering inom Göteborg Stad. Utöver detta så arbetar Göta Lejon även skadeförebyggande. Genom försäkringsvillkoren ställs ett antal olika krav på de försäkrade verksamheterna. Göta Lejon utför årligen ett antal riskbesiktningar på Framtiden koncernens fastighetsbestånd som en del i återförsäkringsprocessen.

### SBA-Systematiskt brandskyddsarbete

Göteborgs stads riktlinje för systematiskt brandskyddsarbete konkretiserar säkerhetspolicyn område fysisk säkerhet ur ett brandskyddsperspektiv. Stadens verksamheter ska bedriva ett systematiskt brandskyddsarbete (SBA) som lägst motsvarar de krav som lagstiftaren ställer. Syftet är att förhindra att människor skadas, egendom förstörs eller att miljön tar skada.

Syftet är också att:

- Stadens förvaltningar och bolags arbete med systematiskt brandskyddsarbete ska ske enligt likformiga principer.
- Underlätta för förvaltningar och bolag om vad som ska beskrivas i deras verksamheters systematiskt brandskyddsarbete.
- Säkerställa uppföljning och kontroll av det systematiska brandskyddsarbetet i staden

De relevanta krav som finns i stadens styrande och stödjande dokument och berör Framtiden koncernen har inarbetats i Anvisningar för systematiskt brandskyddsarbete (SBA). Inom Framtidenkoncernen finns gemensamma anvisningar gällande systematiskt brandskyddsarbete både avseende verksamhetsutövare och fastighetsägareperspektivet. De koncerngemensamma anvisningarna avseende SBA har under 2024 reviderats och fastställts av koncernledningen. Revideringarna i dessa dokument består endast av mindre justeringar och uppdateringar för att säkerställa att anvisningarna är aktuella och anpassade efter rådande lagstiftning och koncernens behov.

Det primära syftet med dessa anvisningar är att skapa förutsättningar för ett systematiskt brandskyddsarbete som minskar risken för att människor skadas och/eller egendom förstörs av brand genom att minska sannolikheten för branduppkomst samt minska konsekvensen av eventuella bränder. De koncerngemensamma anvisningarna skapar också förutsättningar för verksamheten att efterleva legala krav samt efterlevnad avseende Göteborg Stads policy och riktlinjer.

Som fastighetsägare bör man skilja på brandskyddsansvar kopplat till de byggnader man äger och brandskyddsansvar kopplat till den egna verksamheten, alltså i egenskap av nyttjanderättshavare. I verksamhetsansvaret handlar det om att säkerställa brandskyddet i de lokaler man bedriver sin verksamhet. Till exempel att det finns släckutrustning och att utrymningsvägarna fungerar samt att verksamheten i sig utförs brandsäkert. Det handlar även om att personalen har tillräcklig kunskap om brandskyddet och brandskyddsarbetet.

I fastighetsägaransvaret ligger att säkra det tekniska brandskyddet i de byggnader man äger, följa upp att lokalhyresgäster (nyttjanderättshavare) i byggnaden har ett eget brandskyddsarbete samt att verka för ett gott brandskydd för bostadshyresgäster.

Framtiden koncernens anvisningar följer samma struktur som stadens 7-steps modell, där steg 1-6 beskriver det brandskyddsarbete som skall utföras och steg 7 är en uppföljning av arbetet.

### **Kamerabevakning-CCTV**

Tidigare fanns viss styrning från Göteborg Stad avseende kamerabevakning(CCTV) men i samband med att Dataskyddsförordningen(GDPR) trädde i kraft togs dessa bort med hänvisning till att det är de legala kraven i Dataskyddsförordningen(GDPR) samt Kamerabevakningslagen som gäller. Syftet med kamerabevakningslagen är att tillgodose behovet av kamerabevakning för berättigade ändamål och att skydda personer mot otillbörligt intrång i den personliga integriteten. Ett av syftena med dataskyddsförordningen (GDPR) är att skydda enskildas grundläggande rättigheter och friheter, särskilt deras rätt till skydd av personuppgifter. De legala kraven skall säkerställa att kamerabevakning bara används när övervakningsintresset väger tyngre än integritetsintresset. För att få bedriva kamerabevakning måste det finnas ett berättigat syfte. Innan kamerabevakning kan påbörjas måste alla andra möjligheter till åtgärder utredas och bedömas. Kamerabevakning ska följas upp avseende effekten av övervakningen och graden av intrång i den personliga integriteten. Kamerabevakning ska avslutas så snart den inte längre är nödvändig för det uppställda syftet. De legala kraven är omfattande gällande kamerabevakning och det är stora vitesbelopp kopplat till om verksamheten inte följer kraven.

Kamerabevakningens syfte är att vara brottsförebyggande, genom att förebygga, förhindra och utreda brott, och därmed på sikt öka tryggheten.

Inom Framtiden koncernen finns sedan 2021 en koncerngemensam "*Anvisning för kamerabevakning*" samt stödande dokument. Syftet med anvisningen är att skapa förutsättningar för att framtidenkoncernens kamerabevakning ska leva upp till de krav som ställs i gällande lagstiftning. Syftet är också att säkerställa effektiv bevakning, värna våra hyresgästers behov av integritet och att tydliggöra koncernens förhållningssätt vad gäller kamerabevakning. Under 2024 har en revidering påbörjats och denna kommer att färdigställas under 2025.

## Lägesbild - året som gått

### SBA – Systematiskt Brandskydds Arbete

Störningsjouren har inte haft några brandrelaterade incidenter under 2024, generellt har Störningsjouren en låg riskbild avseende brand.

Bedömningen är att det generellt finns en god riskmedvetenhet hos personalen, men att detta med tanke på senaste årens personalomsättning åter behöver aktualiseras för att fortsatt säkerställa en god medvetandenivå avseende brandrelaterade risker.

Under Q1 2024 genomförde samtlig personal på Störningsjouren en interaktiv grundläggande brandskyddsutbildning ifrån Brandskyddsföreningen som var samordnare för utbildning och som var anpassad för samtlig personal.

Under 2024 har Störningsjouren fortsatt att uppdaterat den formella dokumentationen och utfört brandskyddskontroller tillsammans med skyddsombuden och följt upp det som behöver åtgärdats.

Under Q3 så gjordes en fysisk utrymningsövning med alla medarbetare på plats för att utröna att man tagit till sig informationen ifrån föregående år och för nya medarbetare som inte varit med tidigare.

Som en del av åtgärderna ifrån utrymningsövningen har Avdelningscheferna på sina APT gått fysiskt runt med grupperna för att visa var utrymningsmaterial finns, den enskildes ansvar och en extra påminnelse om utrymningsvägar och återsamlingsplatsens lokalisering.

Återkommande kontroll av brandlarmet som finns installerat i lokalerna har genomförts av fastighetsägaren. Därtill har verksamheten med hjälp av externa firma säkerställt kontroll av övrig brandskyddsutrustning och utrymningsplanerna

### Kamerabevakning - CCTV

Störningsjouren har ingen kamerabevakning och det har inte under året identifierats något behov av en sådan.

### Bevakning

Störningsjouren har inget eget renodlat bevakningsavtal, dock finns ett avtal med ett bevakningsbolag som på vissa tider av dygnet hanterar störningar. Detta avtal omfattar även ett antal överfallslarm (SRT) som är kopplade till larmcentral. Personal på TK Natt är alltid utrustade med överfallslarm när de tjänstgör utanför kontoret. TK Dag har personliga överfallslarm som skall bäras i samband med hembesök hos hyresgäster. Fastighetsjouren har tillgång till ett gemensamt överfallslarm i syfte att kunna säkerställa förmåga att larma efter hjälp då de vissa tider på dygnet utför ensamarbete på kontoret. Utöver detta finns två stycken överfallslarm som vid behov kan nyttjas av övrig personal alternativt lånas ut till systerbolagen i koncernen.

### Försäkringar – Göta Lejon

Störningsjouren har under 2024 inte haft några försäkringsrelaterade skador utöver den bilincident som inträffat. Då Störningsjouren endast är en verksamhetsutövare och inte fastighetsägare så

omfattas bolaget inte av det arbete med riskklassificeringar och riskbesiktningar av fastigheter som görs i koncernens fastighetsbestånd tillsammans med Göta Lejon.

## Behov och planer för 2025

Under 2024 var Störningsjouren en del av det koncerngemensamma arbetet med en interaktiv utbildning för samtlig personal avseende grundläggande brandskyddsfrågor, detta arbete kommer att fortsätta under 2025 och utbildning kommer att genomföras för samtlig personal.

## Bedömd risknivå för fysisk säkerhet

Sammantaget kan det konstateras att verksamheten på Störningsjouren har låg risk avseende fysisk säkerhet. Tidigare identifierade brister har omhändertagits. Med detta så blir bolagets bedömning att säkerhetsnivån är acceptabel.

## Informationssäkerhet

### Kravbild, inledning

Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet syftar till att konkretisera säkerhetspolicyn avseende informationssäkerhetsområdet. Med informationssäkerhet avses att upprätthålla:

- Konfidentialitet - att informationen endast är tillgänglig för behöriga
- Riktighet - att informationen är korrekt utan att vara förstörd eller manipulerad
- Tillgänglighet - att informationen är tillgänglig när vi behöver den

Med informationstillgångar avses all information och informationshanterande resurser oavsett om de är analoga eller digitala. Informationstillgångarna måste skyddas avseende konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.

Göteborgs Stad antog under maj månad år 2023 en helt ny riktlinje för informationssäkerhet som gäller för samtliga verksamheter inom staden. Den nya riktlinjen innehåller ett stort antal krav och säkerhetsåtgärder som styrelser och nämnder är yttersta ansvariga för.

### Generella krav

- Inom Göteborg Stad ska ett systematiskt och långsiktigt informationssäkerhetsarbete bedrivas
- Informationens klassificering och de krav som det medför ska efterlevas under hela informationens livscykel inklusive avveckling
- Ett riskbaserat förhållningssätt i informationssäkerhetsarbetet innebär att varje verksamhet ska identifiera, bedöma och följa upp informationssäkerhetsrisker och utifrån detta vidta lämpliga säkerhetsåtgärder
- Nämnd/styrelse för berörd verksamhet är ansvarig för att informationssäkerheten upprätthålls och efterföljs

### **Organisatoriska krav och säkerhetsåtgärder**

- Klassificering av information (datamängder)
- Hantering av informationstillgångar (system m.m.)
- Åtkomst till information (behörighetsstyrning)
- Integritet och skydd av personuppgifter (dataskydd)
- Informationssäkerhet vid införande av nya system (risk och krav)
- Leverantörsrelationer (sekretessavtal)
- Hantering av incidenter (incidenthantering)
- Informationssäkerhet vid störning (kontinuitetshantering)
- Uppföljning av informationssäkerhet (ledningens genomgång)

### **Personrelaterade krav och säkerhetsåtgärder**

- Före anställning (kontrollera personal utifrån säkerhetskrav)
- Under anställning (kunskap om informationssäkerhetsansvaret)
- Utbildning (erhålla utbildning i informationssäkerhet)
- Avslut eller ändring av anställning (rutiner för avslut)

### **Fysiska krav och säkerhetsåtgärder**

- Säkerställa att informationsklassning, riskbedömning och informationens skyddsvärde ligger till grund för det fysiska skalskydd som ska finnas för att skydda informationstillgångar och IT-utrymmen (datahallar, kontor, kommunikationspunkter samt i fastigheter)
- Säkerställa att säkerhetsåtgärder testas regelbundet

### **Tekniska krav och säkerhetsåtgärder**

- Driftsäkerhet (tekniska system)
- Systemdokumentation (samtliga system)
- Nätverkssäkerhet och säkerhet i nätverkstjänster
- Anskaffning, utveckling, underhåll och avveckling av IT-system

Under år 2023 har koncernens Säkerhetsråd analyserat kravbilden i riktlinjen och med detta som utgångspunkt arbetat fram en koncerngemensam anvisning för informationssäkerhet vilket beslutades av koncernledning i början av år 2024. Till nämnd anvisning finns även en vägledning för implementeringen av säkerhetsåtgärderna i bolagen under en femårsperiod.

Under år 2024 har Säkerhetsrådet arbetat vidare för en implementering av ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete i koncernens bolag.

Göteborgs Stad har även ett par styrande regler för informationssäkerhet vilka är föremål för en revidering:

- Regler för IT-användare
- Regler för e-post

Med hjälp av ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete kan bolaget säkerställa att information som hanteras är tillgänglig för de som ska ta del av den samtidigt som den är skyddad från obehörig åtkomst och påverkan.

## **Lägesbild - året som gått**

Under år 2024 har arbetet med dataskydd prioriterats vilket då utgör ett viktigt delområde inom informationssäkerhet och skyddet av personuppgifter. Utöver detta har bolaget mycket aktivt medverkat i en särskild punktinsats inom staden för en utvecklad och samordnad syn på informationssäkerhetsaspekter för de delar som är av stadensgemensam karaktär.

### **Dataskyddsarbetet**

Störningsjouren hanterar personuppgifter i stor omfattning, i förekommande fall hanteras även särskilt skyddsvärda och känsliga personuppgifter. Personuppgiftsbehandlingen kräver att bolaget har ett aktivt och systematiskt dataskyddsarbete för att säkerställa att dataskyddslagstiftningen efterlevs för att värna om och skydda registrerades rätt till integritet.

Störningsjourens systematiska dataskyddsarbete utgår från Dataskyddsombudets kontrollplan för bolaget. Utifrån kontrollplanen upprättas ett årshjul med arbetsuppgifter som ska genomföras under året. Årshjulet kompletteras med eventuella rekommendationer i dataskyddsombudets årsrapport.

Dataskyddsombudet har under 2024 genomfört granskning av bolagets systematiska dataskyddsarbete, omhändertagande av rekommendationer från 2023 samt en fördjupad kontroll av bolagets register över personuppgiftsbehandlingar enligt artikel 30 i Dataskyddsförordningen. Kontrollerna redovisas i Årsrapport för dataskyddsarbetet 2024 (2024-12-19) tillsammans med rekommenderade fokusområden för 2025. Under 2025 prioriteras att omhänderta rekommendationer i dataskyddsombudets årsrapport 2024.

### **Rekommenderade fokusområden för dataskyddsarbetet 2025**

Dataskyddsombudet har identifierat ett antal områden som verksamheten rekommenderas att särskilt arbeta med under 2025. Dataskyddsombudet kommer kontinuerligt att följa upp rekommendationerna under avstämningsmöten under året samt i den årliga kontrollen som genomförs under hösten 2025. Rekommendationerna berörda bla att bolaget uppmanas se över hur verksamheten kan involvera dataskyddsombudet mer regelbundet, att bolaget bör se över samtliga delar i den information som lämnas till de registrerade, se över konsekvensbedömningar samt dokumentera arbetssätt och uppdatera registret för personuppgiftsbehandlingar.

### **Personuppgiftsincidenter**

Under 2024 har 13 misstänkta personuppgiftsincidenter rapporterats till bolagets dataskyddskontakt. I de fall personuppgiftsincident har identifierats är bedömningen att risk för registrerade har varit av mycket begränsad eller obetydlig karaktär.

## Utbildning

Det sker kontinuerligt interna utbildningsinsatser för Störningsjourens personal avseende säker informationshantering. Ambitionen är att all personal ska ha en hög kunskap om integritetsaspekter och ett högt säkerhetsmedvetande. Under 2024 har utbildningsinsatser om klarspråk som innefattar personuppgiftsbehandling genomförts, samtliga handläggare har fått utbildning i offentlighet och sekretess, ledningsgruppen har fått tagit del av status gällande bolagets dataskyddsarbete som därefter har kommunicerats till medarbetare på respektive avdelning med särskilt fokus på vikten att rapportera misstänkta personuppgiftsincidenter. Samtliga nyanställda har fått grundutbildning i dataskydd.

Bolaget gör bedömningen att personalen har hög kunskap om dataskydd- och personuppgiftsbehandling.

## Personalresurser för informationssäkerhetsarbetet

Störningsjourens dataskyddsarbete hanteras främst av dataskyddskontakten som också utgör en kommunikationskanal gentemot Dataskyddsombudet och Dataskyddsenheten. Dataskyddskontakten är även representant i Framtidenkoncernens dataskyddsgrupp samt i Dataskyddsenhetens staden nätverk där samtliga bolag och förvaltningars kontaktpersoner ingår.

Störningsjouren har även en representant i Framtidenkoncernens IT-strategiska arbetsgrupp vilka bland annat har till uppgift att kravställa viss IT-säkerhet till stadens interna tjänsteleverantör, Framtidens IT/Intraservice. IT-säkerhet är också ett viktigt delområde inom informationssäkerhet och av största vikt med anledning av rådande cybersäkerhetshot.

Framtidenkoncernens Informationssäkerhetsstrateg har sin hemmabas på säkerhetsenheten inom Störningsjouren. Informationssäkerhetsstrategen har fokus på de koncerngemensamma utmaningarna på informationssäkerhetsområdet där det ingår att stödja samtliga bolag inom Framtidenkoncernen samt att bidra till en övergripande utveckling av det systematiska och riskbaserade informationssäkerhetsarbetet. I uppdraget ingår även att agera ordförande i den koncerngemensamma dataskyddsgruppen samt att vara dataskyddskontakt för moderbolaget. Informationssäkerhetsstrategen är även representant i varierande Staden nätverk som hanterar informationssäkerhetsfrågor samt är vid behov adjungerad deltagare i Säkerhetsrådet.

En grundläggande förutsättning för ett väl fungerande informationssäkerhetsarbete är att ledningen tar ett tydligt ansvar för informationssäkerheten. Störningsjourens arbete präglas fortsatt i hög grad av en mycket verksamhetsnära och engagerad VD vilket bidrar till en positiv utveckling på informationssäkerhetsområdet. VD säkerställer även att nyckelpersoner har goda möjligheter att vidareutvecklas genom deltagande på utbildningar i extern regi.

## Behov och planer för 2025

Det pågår ett arbete inom Framtidenkoncernen i Säkerhetsrådets regi att utveckla det systematiska- och riskbaserade informationssäkerhetsarbetet för samtliga bolag. Informationssäkerhetsarbetet ska när det är lämpligt och möjligt samordnas för bolagen så att insatserna blir resurseffektiva samt tar tillvara på den kunskap som redan finns inom koncernen. Koncerngemensamma metoder och arbetssätt kan påverka insatserna för informationssäkerheten framöver.

De koncerngemensamma insatserna bör kunna utgöra ett framtida stöd för Störningsjourens verksamhet att ta det systematiska och riskbaserade informationssäkerhetsarbetet till nästa nivå.

## Bedömd risknivå för Informationssäkerhet

Utifrån förutsättningarna bedöms risknivån avseende informationssäkerhet vara acceptabel.

## Incident och Krisberedskap, Civilt försvar

### Kravbild, inledning

Civil beredskap är ett samlande begrepp för krisberedskap och civilt försvar. Begreppet används i syfte att bidra till ett synsätt som skapar förutsättningar för att strukturera arbetet på ett mer samlat sätt. I förlängningen kan det leda till ett effektivare resursutnyttjande, genom att arbetet med civilt försvar och krisberedskap struktureras i gemensamma processer för samordning, planering och förberedelser.

Göteborgs Stads plan för arbetet med civil beredskap 2024-2027 styr det förebyggande och förberedande arbetet. Planen fastställer den övergripande styrningen av arbetet samt inriktning och åtgärder för att utveckla krisberedskapen under mandatperioden.

I planen framgår vilka uppgifter som Göteborgs Stad ska arbeta med och vilka åtgärder som är prioriterade under mandatperioden. Det framgår också vem eller vilka som ansvarar för att åtgärderna blir genomförda

Grunden för den civila beredskapen är att samhällsviktig verksamhet ska kunna möta alla former av samhällsstörningar, inklusive att klara av att motstå och hantera krig. Den fredstida krisberedskapen ställer krav på andra förmågor än det väpnade angreppet. Fokus ligger på att öka förmågan att hantera störningar, med målet att verksamheter ska kunna upprätthålla ordinarie service- och ambitionsnivå så långt som möjligt och att de vid en samhällsstörning snarast ska återgå till normal nivå.

Göteborgs Stads arbete med civil beredskap syftar till att minska sårbarheterna inom stadens verksamhetsområden och dess samhällsviktiga verksamheter, samt att förebygga och begränsa konsekvenserna av inträffade händelser genom en ökad förmåga att hantera samhällsstörningar över hela hotskalan.

De övergripande målen för arbetet med civil beredskap för perioden 2024–2027 är:

- Att förbättra systematik och tydlighet i stadens arbete med civil beredskap.
- Att stärka grundläggande funktionalitet i stadens samhällsviktiga verksamheter, inklusive en ökad försörjningsberedskap.
- Att utveckla grundläggande skydd, stöd och information till civilbefolkningen.

Det förebyggande arbetet behöver kompletteras med ett snabbt och samordnat agerande när något inträffar. Planen kompletteras därför med en riktlinje för krishantering som beskriver vilka funktioner och vilken förmåga som förvaltningar och bolag ska ha för att kunna hantera samhällsstörningar.

Syftet med *Göteborgs Stads riktlinje för krishantering* är att nämnder och bolagsstyrelser ska ha en god förmåga att hantera krissituationer.

Göteborgs Stads riktlinjen för krisberedskap och krishantering syftar till att konkretisera säkerhetspolicyn avseende hantering av kriser inklusive extraordinära händelser. Riktlinjen redogör för hur Göteborgs Stad organiserar sin ledning och samordning vid kris eller hot om kris såväl centralt som förvaltnings- och bolagsspecifikt. Riktlinjen tydliggör även ansvarsförhållanden som råder vid krishantering.

Med kris avses i riktlinjen ett tillstånd där en eller flera verksamheter i staden är utsatta för sådana påfrestningar att dessa inte kan bedrivas med normala resurser och organisation. Med extraordinär händelse avses en sådan händelse som avviker från det normala och innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser.

Målet med svensk krisberedskap är att skydda människors liv och hälsa, värna samhällets funktionalitet och att upprätthålla våra grundläggande värden som demokrati, rättssäkerhet och mänskliga fri- och rättigheter.

De tre grundprinciperna för samhällets krisberedskap är:

- Ansvarsprincipen

Innebär att den som har ansvaret för en verksamhet under normala förhållanden även har det vid en krissituation. Ansvarsprincipen innebär även att man har ett ansvar för samverkan med andra aktörer. Den utökade ansvarsprincipen innebär att aktörer ska stödja och samverka med varandra.

- Närhetsprincipen

Innebär att en kris, ska så långt det är möjligt, hanteras där den inträffat och av dem som är närmast berörda och ansvariga.

- Likhetsprincipen

Innebär att organisation som hanterar händelsen ska, så långt det är möjligt, efterlikna ordinarie organisation.

Staden utgår från ansvars-, närhets- och likhetsprincipen i hela sitt krisberedskapsarbete, såväl i planerings- och förberedelsearbetet, som i hanteringen av en händelse. Detta innebär att ansvaret inte förflyttas vid en kris utan respektive förvaltning eller bolag ansvarar för hanteringen, så långt det är möjligt. Förvaltningar och bolag ska således ha en krisledningsplan med utgångspunkt i sin lokala risk- och sårbarhetsanalys som beskriver hanteringen av kriser inklusive extraordinära händelser. Planerna ska vara verksamhetsanpassad.

### **Civilt Försvar**

Efter en överenskommelse mellan Myndigheten för samhällsskydd och beredskap och Sveriges kommuner och regioner tog kommunstyrelsen beslut om projektet civilt försvar. Projektet pågick mellan 2019 och 2021 och ledde fram till den senast reviderade versionen av riktlinjen för höjd beredskap inklusive krigsorganisation samt resursfunktioner. Den antogs 23 mars 2023.

Riktlinjen tydliggör att varje nämnd och styrelse i staden har ansvar för att arbeta med civilt försvar. Bland annat ska förvaltningar och bolag ta fram beredskapsplaner som beskriver hur de viktigaste samhällsfunktionerna ska kunna upprätthållas även i händelse av krigsfara eller krig. Beredskapsplanen ska innehålla en krigsorganisation och en bemanningsplan. Varje förvaltning och

bolag ska överväga vilken personal som ska krigsplaceras. Vid beslut om höjd beredskap kommer regeringen att aktivera det som kallas allmän tjänsteplikt. Det betyder att stadens anställda är skyldiga att som vanligt infinna sig på sin arbetsplats vid krigsfara eller krig. Krigsplacering är ett verktyg i fredstid som kan användas för att säkerställa att anställda med viss kompetens eller specialiserade arbetsuppgifter verkligen är tillgängliga för tjänstgöring.

Grunden i stadens övergripande krigsorganisation är de förvaltningar och bolag som finns i den fredstida organisationen. För vissa kan arbetsuppgifterna vid krigsfara eller krig komma att ändras.

I riktlinjen pekas 21 resursfunktioner ut. Dessa ansvarar för att ett operativt samarbete över förvaltnings- och bolagsgränser snabbt kommer till stånd vid höjd beredskap och ytterst krig. Syftet är att öka stadens förmåga att hantera omfattande, komplexa och parallella samhällsstörningar till följd av krig.

Att återuppta planeringen av det civila försvaret är ett långsiktigt och omfattande arbete. Arbetet kommer att pågå under lång tid inom Göteborgs Stad och beröra alla. Stadsledningskontoret har en samordnande roll i arbetet med civilt försvar.

I och med medlemskapet i Nato utgår arbetet med civilt försvar från Natos sju grundläggande riktlinjer. Det handlar om att stärka förmågan att upprätthålla viktiga samhällsfunktioner såsom energi-, vatten- och livsmedelsförsörjning, om förutsättningar för ledning och samverkan och om möjligheter att evakuera eller förflytta delar av befolkningen. Detta är ett arbete som redan pågår inom Göteborgs Stad och kommer att utvecklas

## Lägesbild - året som gått

Under 2022 tog koncernens säkerhetsråd fram en koncerngemensam anvisning för krisberedskap vilken koncernledningen beslutade om i slutet av 2022. Anvisningen utformades utifrån de krav som fanns i stadens riktlinjer och också utifrån de lärdomar och erfarenheter som gjordes i verksamheten utifrån de senaste årens inträffade störningar och kriser.

Syftet är att koncernen tillsammans ska säkerställa att en god förmåga uppnås med målet att kunna hantera störningar/kriser som inträffar med så låg påverkan på verksamheten som bara är möjligt. Händelser som inträffar kan påverka verksamheten i olika omfattning och tid och kan även vara av mer eskalerade natur, därav har koncernens anvisning utformats för att kunna fungera både vid en lite mindre störning och den större krisen. Anvisningen har utformats för att kunna fungera både vid bolagsspecifika och koncernövergripande händelser.

Framtidenkoncernens anvisning för krisledning beskriver hur koncernen organiserar sig och hanterar störningar/kriser som kan komma att påverka verksamheten. Anvisningen innehåller två huvuddelar;

- Del A "Krisberedskap" är en mer generell del som beskriver krisberedskapsområdet i stort.
- Del B "Krisledningsplan" med tillhörande bilagor och stödjande dokument är mer konkret och innehåller koncernens plan för hantering av störningar/kriser.

Anvisning i dagsläget omfattar bara störningar/kriser i fredstid, ett arbete har påbörjats under 2024 med att revidera anvisningen för att även omfatta perspektivet "höjd beredskap" (vid krigsfara eller krig), detta arbete kommer att fortsätta under 2025. Under 2023 tog säkerhetsrådet fram beredskapsplaner avseende det legala ansvaret kopplat till fastighetsägarens ansvar för skyddsrum.

Under 2022 genomfördes ett stort antal åtgärder i syfte att stärka koncernens förmåga i händelse av kris och samhällsstörning. Detta arbete har löpande fortsatt under 2024, dels har koncernen deltagit vid de staden gemensamma teknikttester som genomförts avseende Rakel och av funktionen "SOS-inkallning" samt Framtiden koncernens egna funktion avseende att snabbt kunna skicka "sms via mail" vid krishändelser.

Säkerhetsrådet fick i slutet av 2022 i uppdrag av KL att ta fram en långsiktig övnings- och utbildningsplan för hela koncernen. Denna koncerngemensamma övnings och utbildningsplan(2024-2026) finns nu gällande och ett flertal utbildningar/övningar har i bolagen genomförts under året. Utbildningarnas fokus har varit både kunskaps och förmågehöjande.

Under 2023 förändrades och försämrades säkerhetsläget i Sverige ytterligare och i slutet av sommaren höjde SÄPO terrorhotsnivån från 3 till 4 på en femgradig skala. Den förhöjda terrorhotsnivån har kvarstått även under 2024 och ett flertal händelser har inträffat i vår omvärld som fortsatt påvisar att vi befinner oss i ett helt nytt och allvarligt säkerhetspolitiskt läge och med sannolikhet så kommer vara under en lång tid framöver.

Under de senaste åren har en rad olika åtgärder vidtagits i syfte att rusta verksamheten utifrån det nya säkerhetsläget. Under 2024 har ledningsgruppen genomgått både en generell extern krisutbildning och intern utbildning kopplat till den koncerngemensamma krisledningsplanen. Ledningen och Fastighetsjouren har även utbildats både teoretiskt och praktiskt i Rakel och flera övningar har genomförts. Detta arbete kommer att fortsätta under 2025. Under hösten 2024 genomfördes även en större förändring inom koncernens TiB (*Tjänsteperson i Beredskap*) organisation där nu Fastighetsjouren bemannar denna funktion för hela koncernen på jourtid.

## Behov och planer för 2025

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 kan generera en stor påverkan på samhällets funktionalitet, och därmed verksamheten på Störningsjouren – 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. Verksamheten behöver fortsätta det påbörjade arbetet med att planera och förbereda sig för de potentiella risker som det förändrade säkerhetsläget kan innebära, detta innebär bl.a. Störningsjouren är delaktiga i genomförandet av den koncerngemensamma utbildning- och övningsplanen. Detta innebär även att löpande bevaka och värdera eventuell verksamhetspåverkan utifrån samhällsutvecklingen, i syfte att snabbt kunna reagera och agera. Störningsjouren kommer under 2025 även att fortsätta det påbörjade arbete med att öka verksamhetens motståndskraft genom att kartlägga vitala processer och resurser i syfte identifiera eventuella sårbarheter för att kunna vidta åtgärder som ökar verksamhetens robusthet.

## Bedömd risknivå för Krisberedskap / Civilt försvar

Vid en sammanvägd bedömning av områden krisberedskap och civilt försvar konstateras att risknivån är i nuläget acceptabel. De flesta delarna inom området har under året förstärkts och kommer att fortsätta att utvecklas under 2025.