



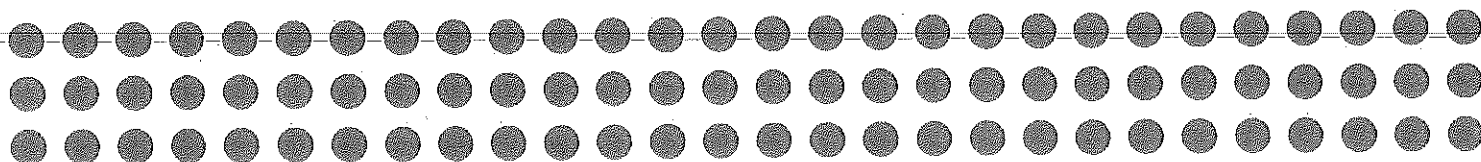
STADSREVISIONEN
www.stockholm.se/revision

Nr 13
Februari 2012
DNR 376-16/2012

Granskningspromemoria 2011



KONCERNEN STOCKHOLM BUSINESS REGION AB



Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivs i nämnder och bolagsstyrelser. Stadsrevisionen i Stockholm granskar nämnders och styrelserns ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I "årsrapporter" för nämnder och "granskningspromemior" för styrelser sammanfattar Stadsrevisionen det gångna årets synpunkter på verksamheten. Särskilda granskningar som sker under året publiceras löpande som "revisionsrapporter" och i vissa fall som "promemior".

Publikationerna finns på Stadsrevisionens hemsida. De kan också beställas från revisionskontoret.

STADSREVISIONEN

Revisionskontoret

www.stockholm.se/revision

Besöksadress: Hantverkargatan 3 D, 1 tr

Postadress: 105 35 Stockholm

Telefon: 08-508 29 000

Fax: 08-508 29 399



INNEHÅLL

Sid

1	Redogörelse för granskningens planering och genomförande.....	1
2	Redogörelse för granskningsresultatet	1
2.1	Fördjupad granskning	1
2.1.1	Förtroendekänsliga områden	1
2.1.2	Hantering av klagomål och synpunkter	2
2.2	Grundläggande granskning	3
2.2.1	Bolagets arbete med internkontroll	3
2.2.2	Bolagets ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat.....	4
2.2.3	Uppföljning av ägardirektiv och uppdrag.....	6
2.2.4	Uppföljning av föregående års granskning.....	6



I Redogörelse för granskningens planering och genomförande

Årets granskningsinsats har planerats tillsammans med samtliga lekmannarevisorer vid ett gemensamt planeringsmöte den 19 maj 2011.

Vid planeringsmöte avseende Stockholm Business Region AB den 26 maj 2011 informerade lekmannarevisorn om det granskningsuppdrag han gett revisionskontoret. På mötet presenterade den auktoriserade revisorn sin planeringspromemoria. I övrigt har informationsutbyte skett mellan samtliga involverade i revisions- och granskningsarbetet. Resultatet från den auktoriserade revisorns granskning av intern kontroll och delårsbokslutet per 2011-08-31 rapporterades vid ett avstämningsmöte med bolagets ledning den 6 oktober 2011. Slutrevisionsmöte med bolagsledningen äger rum den 7 februari 2012.

2 Redogörelse för granskningsresultatet

2.1 Fördjupad granskning

2.1.1 Förtroendekänsliga områden

Under år 2010 genomförde revisionskontoret granskningar av delar av det förtroendekänsliga området bl.a. granskades representation, kontokortsanvändning, resor och bisysslor. År 2011 har en fortsatt granskning skett inom området nämligen av ersättningar utöver ordinarie månadslön. Granskningen har utgått från datafiler från bolagen med uppgifter om ersättningar utöver lön för perioden juli 2010 – juni 2011. Först har en analytisk granskning skett av datafilerna för urval av intressanta lönearter exempelvis regelbundna övertidsersättningar, engångsersättningar, avgångsvederlag mm. Därefter har substansgranskning skett av utvalda ersättningar varvid granskning skett av underlag för att konstatera om bolagets riktlinjer och beslutsordning följs och om det finns fungerande och dokumenterade rutiner och kontroller samt om uppföljningar genomförs.

Resultatet av granskningen redovisas nedan.

Vid analys av bolagets lönefil noteras ytterst få transaktioner som inte direkt sammanhänger med ordinarie månadslön eller ersättningar för utlägg i samband med resor och representation.

Revisionskontoret har valt lönearterna "slutlön betalda dagar" och "förmån bil" för närmare granskning.

Beslut om ersättning/förmån följer bolagets beslutsordning. Det finns underlag till granskade ersättningar/förmån. Av underlagen framgår på ett tillfredsställande sätt motiven till beslutade ersättningar.

Revisionskontoret har översiktligt granskat kontrollerna i den löpande löneprocessen med fokus på de utvalda lönearterna. Vi bedömer att rutinerna fungerar bra och att kontrollerna är tillräckliga.

Revisionskontorets sammanfattande bedömning

Bolaget har ytterst få transaktioner som inte direkt sammanhänger med ordinarie månadslön eller ersättningar för utlägg. Beslut om ersättning/förmån följer bolagets beslutsordning. Det finns underlag till samtliga granskade ersättningar/förmån. Av underlagen framgår på ett tillfredsställande sätt motiven till beslutade ersättningar/förmån.

Det finns fungerande och dokumenterade rutiner och kontroller.

2.1.2 Hantering av klagomål och synpunkter

Revisionskontoret har genomfört en granskning av hur bolaget hanterar klagomål och synpunkter. I stadens kvalitetsstrategi ingår en systematisk hantering av förbättringsförslag, synpunkter och klagomål från invånare och brukare. Alla nämnder och bolag ska ha rutiner för att ta emot och i sitt förbättringsarbete använda synpunkter på sina verksamheter.

Syftet har varit att bedöma om bolaget hanterar klagomål och synpunkter på ett för bolaget tillfredsställande sätt.

Resultatet av granskningen redovisas nedan.

Bolagets webbplats

På SBR:s webbplats på internet är det lätt att hitta kontaktinformation. Informationen på hemsidan är väl strukturerad. Däremot finns ingen väl synlig hänvisning till hur klagomål och synpunkter ska lämnas eller kommer att tas om hand.

Bolagets rutiner

Det finns ingen separat rutin för hur inkomna klagomål och synpunkter ska tas emot. Klagomål och synpunkter ska hanteras inom ramen för bolagets rutiner för diarieföring/hantering av allmänna handlingar. Oftast kommer klagomål in skriftligt i form av e-post eller brev. Det är handläggarnas ansvar att ärende och svar lämnas till registrator för diarieföring.



Lakttagelser vid verifierande granskning

I bolagets (koncernen) diarium fanns vid granskningen 12 ärenden registrerade 2011 under ärenderubriken klagomål och synpunkter. Hälften av klagomålen avsåg kostnader för taxi. Andra typer av klagomål avsåg Stockholmkortet, hotellbokningar och turistinformation. Svar har skickats i sakfrågor inom rimlig tid. Oftast handlar handläggarnas svar om att förklara och hänvisa den klagande till rätt instans/rätt ställe, t ex felaktig hotellbokning.

Analys, åtgärder, utveckling

I dagsläget har det inte ansetts ändamålsenligt att göra särskilda sammanställningar och analyser av inkomna klagomål och synpunkter. I den mån det är möjligt vidtas åtgärder, oftast genom samtal och kontakter med andra berörda t ex taxiororganisationer.

Inom ramen för 2012 års internkontrollplan planeras en uppföljning av klagomålshanteringen. Då tas ställning till om en dokumenterad rutin ska tas fram över hur klagomål/synpunkter ska hanteras.

Revisionskontorets sammanfattande bedömning

Revisionskontoret bedömer att bolaget hanterar inkomna klagomål och synpunkter på ett i stort tillfredsställande sätt. De som klagar får väl formulerade svar i rimlig tid. Sannolikt finns dock ett mörkertal. Klagomål och kritiska synpunkter från besökare bör bejakas och tas om hand på ett mer systematiskt sätt och utnyttjas till att utveckla verksamheten. Det är positivt att bolaget tagit upp frågan i 2012 års internkontrollplan.

2.2 Grundläggande granskning

2.2.1 Bolagets arbete med internkontroll

Styrelsen har fastställt en internkontrollplan för år 2011 i samband med beslut om verksamhetsplanen för samma år (2010-11-30). Bolaget har valt ut åtta riskområden inom vilka sannolikheten bedöms som stor att fel, brist eller skada uppstår och/eller konsekvenserna bedöms som allvarliga. Inom varje riskområde genomförs olika granskningsinsatser.

För flertalet kontrollområden har bolaget genomfört sina kontrollaktiviteter tre gånger per år och rapporterat resultaten till koncernledningen. Inga större avvikelser har noterats. En avrapportering kommer att ske till styrelsen i mars 2012.

Revisionskontorets bedömning

Revisionskontorets bedömning är att bolaget arbetar systematiskt med uppföljning av den interna kontrollen.

2.2.2 Bolagets ekonomiska och verksamhetsmässiga resultat

Revisionskontoret har granskat tertialrapporter och bokslut med inriktning på bolagets prognoser och resultat efter finansnetto. Det resultatkrav kommunfullmäktige har fastställt för koncernen uppgick till 0,0 mnkr. Av nedanstående tabeller framgår budgeten för 2011, bolagets lämnade ekonomiska prognoser samt resultat och investeringar.

Resultat efter finansnetto 2011; mnkr

KF:s budget	Bolagets budget	Prognos T1	PrognosT2	Bokslut
0	0	0	0	0

Koncernen redovisar ett nollresultat vilket är i överensstämmelse med budget och avkastningskrav. Resultatet är 0,7 mnkr lägre jämfört med föregående år.

Omslutningen har ökat med 16,9 mnkr i förhållande till budgeten och med 12 mnkr jämfört med föregående år och är hänförlig till Stockholmskortet samt utökade antal samarbetspartners.

Investeringar 2011; mnkr

KF:s budget	Bolagets budget	Prognos T1	PrognosT2	Bokslut
1,0	0,5	0,5	0,5	0,3

Avvikelsen mellan bokslut och budget är 0,2 mnkr. År 2010 investerade bolaget för 2,4 mnkr i ny teknisk utrustning och lokalanpassningar.

Bolagets uppfyllelse av kommunfullmäktiges mål

Inom ramen för ILS, Stockholms stads system för ledning och uppföljning av verksamhet och ekonomi, har kommunfullmäktige fastställt tre inriktningsmål och 13 verksamhetsmål. Kopplat till verksamhetsmålen har även ett antal indikatorer fastställts. Genom indikatorerna mäts i vilken utsträckning stadens nämnder och bolag uppfyller kommunfullmäktiges mål. De indikatorer som bolagen omfattas av framgår av kommunfullmäktiges budget samt av den budget koncernstyrelsen har antagit för bolagssektorn. Respektive bolag ska ange årsmål för sina indikatorer. Rapportering av målen och måluppfyllelsen ska ske i planerings- och uppföljningsverktyget ILS-webb.

Revisionskontoret har granskat om bolaget styrelse har formulerat årsmål för respektive indikator, att målen följs upp på ett systematiskt samt om måluppfyllelsen redovisas för styrelsen. Vidare har revisionskontoret bedömt om större avvikelser mot budget har analyserats och förklarats på ett tillfredsställande sätt.

Iakttagelser

Bolaget omfattas av 17 indikatorer fastställda av kommunfullmäktige och fyra indikatorer fastställda av moderbolaget. För dessa indikatorer har bolaget fastställt årsmål. Bolaget har även antagit 16 egna indikatorer med årsmål. Årsmålen redovisas i ILS-webb samt i bolagets budget som är antagen av styrelsen.

Bolaget har redovisat indikatorernas måluppfyllelsegrad i tertialrapport och årsredovisning i enlighet med moderbolagets anvisningar. Av årsredovisningen framgår att flertalet målsatta indikatorer har uppfyllts helt eller delvis. Indikatorn antal inträffade incidenter (såsom stölder) har inte nått målvärde noll. Tre av bolagets egna målsatta indikatorer har inte uppnåtts. Två av dessa finns inom målområdet "Främja utländska etableringar och investeringar i Stockholm". Den tredje målsatta indikatorn finns inom målområdet "Arbeta målinriktat för att internationella konferenser, event och mässor förläggs till Stockholm". I utfallsrapporten kommenterar inte bolaget indikatorutfallen. Revisionskontoret har dock fått kommentarer under hand. De inträffade incidenterna har varit stölder/försök till stölder på turistbyrån. Stölder på turistbyrån är ett nytt fenomen som bolaget har drabbats av sedan turistbyrån flyttade till Vasagatan. Bolaget har ansökt hos Länsstyrelsen om att få ha kameraövervakning i lokalen.

Revisionskontorets sammanfattande bedömning

Årets ekonomiska resultat ligger i nivå med budget och lämnade ekonomiska prognoser. Revisionskontoret bedömer att prognossäkerheten har varit god under året.

För årets investeringar har bolaget lämnat nöjaktiga förklaringar till budgetavvikelsen och avvikelsen mot lämnade prognoser.

Revisionskontoret bedömer att bolaget under år 2011 bidragit till att de av kommunfullmäktige beslutade målen för verksamheten skall uppnås. Bolaget har uppfyllt årsmålen för flertalet KF-indikatorer. Där avvikelser finns har bolaget under hand lämnat tillräckliga förklaringar.

2.2.3 Uppföljning av ägardirektiv och uppdrag

Enligt kommunfullmäktiges och koncernstyrelsens budget för åren 2011-2013 har bolaget fått följande ägardirektiv.

- utveckla och förbättra stadens kontakter med näringslivet
- förstärka lots- och servicefunktionen gentemot företag
- marknadsföra Stockholm ur ett näringslivsperspektiv
- främja utländska etableringar och investeringar i Stockholm
- utveckla besöksnäringen i Stockholm
- arbeta målinriktat för att internationella konferenser, event och mässor förläggs till Stockholm
- fortsätta arbetet med regional samverkan
- fortsätta arbetet med att minska administrativa och indirekta produktionskostnader
- prioritera insatser för att öka antalet arbetsplatser i ytterstaden samt ta fram en arbetsplatsstrategi för söderort
- mäta och följa upp insatser för fler arbetsplatser inom programmet för Vision Söderort 2030
- bygga verksamheten på en minskad andel egna personella resurser till förmån för mer konsultativa resurser i syfte att åstadkomma en ökad effektivisering av bolagets verksamhet
- bolaget ska följa upp av kommunfullmäktige beslutade indikatorer

Revisionskontorets sammanfattande bedömning

Enligt revisionskontorets bedömning bedrivs ett aktivt arbete med att genomföra kommunfullmäktiges och koncernstyrelsens mål och ägardirektiv.

2.2.4 Uppföljning av föregående års granskning

Förtroendekänsliga områden

Föregående år genomfördes granskning av delar inom förtroendekänsliga områden. Revisionskontoret bedömde att den interna kontrollen är tillräcklig med ett undantag. Bolaget behöver ta fram en rutin för hur bolaget kan följa upp att intjänade poäng från tjänsteresor hos flygbolagen endast kan tillfalla och nyttjas av koncernen och inte enskilda anställda.

Uppföljningen visar att bolaget förtydligat instruktionen till anställda och korrigerat sin uppföljningsrutin.



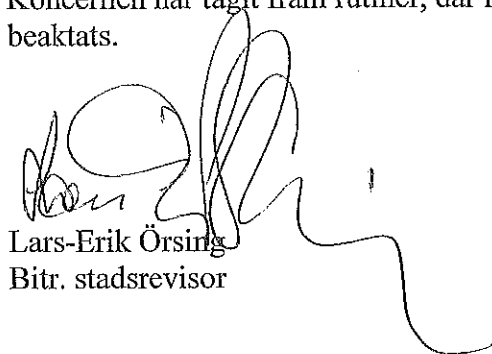
Tillämpning av offentlighetsprincipen

Revisionskontorets bedömde att de allmänna handlingar som passerar registraturet hanteras på ett i stort tillfredsställande sätt dock fanns en risk att handlingar av betydelse inte blir diariieförda. Revisionskontoret rekommenderade att skriftliga fullmakter tas fram för öppnande av personadresserad post och att alla inkommande handlingar av betydelse stämplas med ankomstdagens datum.

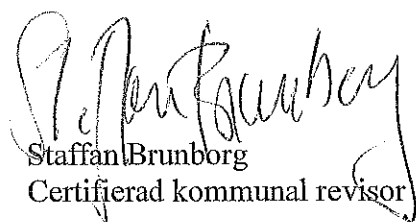
Uppföljningen visar att bolaget har infört en rutin med skriftliga fullmakter för öppnande av personadresserad post i syfte att säkerställa att inkomna handlingar av betydelse blir diariieförda. Vidare har en rutin införts att alla inkomna handlingar av betydelse ska stämplas med ankomstdagens datum.

Revisionskontoret sammanfattande bedömning

Koncernen har tagit fram rutiner, där revisionskontorets rekommendationer har beaktats.



Lars-Erik Örsing
Bitr. stadsrevisor



Staffan Brunborg
Certifierad kommunal revisor