

Internkontrollrapport för AB Stockholmshem 2018

1. Konteringsrutiner

I samband med att bolaget köper tjänster inom byggområdet så är det inte ovanligt att projektledare har möjlighet att godkänna, dock inte attestera, de fakturor som de beställt vilket följer de rutiner som finns upparbetade.

Kontrollen ska vara hur fakturor granskas och attesteras av externa projektledare för att säkerställa att det följer bolagets instruktioner.

Kontrollen genomfördes genom samtal med redovisningschef och ekonomisk systemförvaltare. Diskussionen rörde i första hand utpekade system, systemteknik, användare och direktiv.

Förutsättningar:

Alla som arbetar i systemet Agresso, har systemtekniskt möjlighet att godkänna alla typer av fakturor. Attestflödet i systemet utgår från delegationsordningen har diskuterats internt då den i dagsläget inte fungerar optimalt i förhållande till dagens flöde och belastning per roll.

Risk:

Hanteringens vilar i stor utsträckning på ordning och reda samt etik och moral. Det finns få möjligheter att skapa säkerhet genom tekniska lösningar och design.

Bolaget tydliggjorde i början av 2018, gällande riktlinjer, rörande inhyrda konsulter rätt att godkänna beställda arbeten i fakturahanteringssystemet.

I systemet finns en teknisk kontroll och funktionsspärr så att den som godkänner inte har möjlighet att attestera, det är alltså tekniskt omöjligt att detta genomförs av samma person vilket följer gällande rutiner. Undantaget är om det är flera attestanter men dualitet kontrolleras alltid av systemet. Kontrollerna styrs systemtekniskt på samma sätt inom hela Stockholms stad och intern ordning utgår från bolagets delegationsordning.

Delegationsordningen anger riktlinjer för vad respektive funktion godkännande/attestant ansvarar för. Vid nyanställning kallar ekonomi en utbildning i fakturahantering och på utbildningen informeras hur hanteringen ska gå till.

Avvikelse: Utbildningen följer inget fastställt systematiskt arbetssätt. Utbildningen har hittills enbart kommit egna anställda tillgodo, inte konsulter vilket bör justeras. Konsulter har historiskt lagts in i Agresso på avrop från ansvarig chef och förutsättningen för konsultens möjlighet till arbete har varit att ansvarig chef följer introduktionsprogrammet och själv utbildar i hur fakturahantering ska ske. Från och med 2019 har ekonomiavdelningen begärt att få information då nya konsulter påbörjar sin anställning och kommer fortsättningsvis att kalla även dessa för utbildning.

2. Avtalsrutiner – besiktningskontroll

Bolaget avropar ett antal tjänster inom bygg och förvaltning. För bolaget är det viktigt att se och kunna verifiera att de arbeten som utförts och betalas av bolaget sker enligt avtal, att det är fackmannamässigt, och till avtalade belopp. För att detta ska ske krävs att arbeten kontrolleras antingen själva eller genom annan vilket även ingår i arbetsuppgifterna för beställarna.

Kontrollen ska ske utifrån ett urval av mindre projekt där projektledare ej utsetts internt utan är en del av ordinarie förvaltning.

Kontrollen genomfördes genom samtal med de avdelningar som avropar byggnation/ombyggnation samt förvaltning. Inledande samtal ger att de besiktningsarbeten som ny- och ombyggnad gör, innefattar en projektledare alternativt en projektchef som låter utföra besiktningsarbeten som en del av entreprenadens avslut. I samråd med avdelningschefer för Bygg och Teknik samt Boende och Lokaler, avgränsades därför samtal och vidare granskning för att svara mot avgränsningen i rubriceringen.

Avgränsningen gäller mindre projekt eller åtgärder av avropskaraktär som registreras i fastighetssystemet och beställs av entreprenörer kopplade till detta, dvs. ramavtalsupphandlade entreprenörer.

Förvaltningen uppger att i mindre projekt eller åtgärder av avropskaraktär som är ”tillgängliga”, exempelvis i allmänna utrymmen alternativt i utemiljö, genomförs syn på plats av egen personal i samråd med entreprenör. Syn genomförs i samband med ärendets avslut och innan godkännande av faktura. En svaghet är att det i vissa fall saknas rätt kompetens att bedöma om arbetet är korrekt fackmannamässigt utfört. Vid åtgärd i lägenhet är det vanligt att syn/granskning sker av den boende, som också meddelar till bolaget om denne skulle finna att arbete ej är utfört enligt önskemål eller om problem föreligger.

Inga avvikelser noterades men ökad kompetens kan utveckla kontrollen för att säkerställa ett korrekt utfört arbete.

Det framkommer under samtal att förvaltningen förväntar sig att införandet av en ny roll; ”Teknisk förvaltare”, vilket bolaget kan komma att utveckla, kommer medföra förstärkt kompetens och goda förutsättningar till ännu bättre översyn av flödet.

Förslagsvis följs frågan och önskat utfall upp vid kommande internrevision.

3. Förmedling av lägenheter (fokus byten)

Tillgången till lägenheter är svår i Stockholm, vilket även inneburit att hyresgäster försöker hyra ut lägenheter i andra hand i större omfattning likväl som att lägenheter byts i större omfattning då ett hyreskontrakt för många är både viktigt och kan vara värdefullt. För bolaget är det viktigt att de regler som gäller inom bolaget och den lagstiftning som finns inom området följs för att säkerställa att rätt lägenheter går till bostadskön.

Kontrollen ska ske genom att ett urval av byten granskas för att se att riktlinjerna följs.

Kontrollen genomfördes genom samtal med chef för bostadsuthyrning samt urvalsgranskning bland samtliga byten genomförda under 2018 (5 st stickprov).

Granskningen visar att bolaget har väl fungerande och inarbetade rutiner för byten, oavsett om de rör det egna beståndet (internbyten) eller byten via extern part och visar inte på några felaktigheter eller avsteg. Varje byte granskas och bedöms individuellt och varje sökande ombeds att komplettera sin ansökan med de underlag som behövs för respektive prövning, samt komplettera med utökade underlag om behov finns. Underlagen gallras efter beslut.

Inga avvikelser noterades.

4. Utemiljö, Rondering och kontroller

Bolaget har skötsel av utemiljö utlagt på områdesentreprenörer som tar hand om skötsel. För rondering och kontroller av skötselarbetena använder bolaget även här ett externt stöd. De synpunkter som kommer upp vid dessa kontroller ska återkopplas till områdesentreprenör för åtgärd.

Kontrollen bör innefatta hur arbetssätten fungerar samt att förfaringssättet och återkopplingen till entreprenör är ändamålsenlig och effektiv.

Bolaget har sett att det finns utrymme att förbättra och effektivisera arbetet med utemiljön och arbete påbörjades i slutet av 2018 för att uppnå ett effektivare och säkrare flöde.

Kontrollen genomfördes dels genom tillsyn under p.5, dels genom samtal med utemiljösamordnare och har berört tillsyn, besiktning samt arbetsflöde och beställning med efterföljande åtgärd.

Löpande tillsyn, ”rondering”, genomförs tre gånger per vecka och dokumenteras av entreprenör. Tänkt/önskat arbetssätt: Eventuella avvikelser rapporteras till fastighetssystemet via Kundtjänst, ärendet går till förvaltare som tar ställning till vilka åtgärder som kan/bör genomföras och vidare genomför en beställning/ åtgärd av entreprenör.

I dagsläget hanteras de flesta avvikelserna i veckorapporter till förvaltarna. Det finns vissa problem med dessa då överskådligheten och en samsyn rörande områdesproblematik inte framgår, vilket gör att återrapportering och ev beställningar försenas eller rent av uteblir.

Driftmöten sker per förvaltningsområde en gång per månad, där samsyn diskuteras.

Besiktning görs årligen via stickprov för att fastställa allmän status av beståndets mark och gårdar.

Besiktning görs även vid byte av avtalad markentreprenör för att skapa en samsyn rörande nuläge och inför övertagande.

Besiktning görs vid underhållsåtgärder och gårdsupprustningar.

Samtliga besiktningar protokollförs samt går igenom med entreprenör och beställare och de avvikelser som kräver åtgärd eller återställande, hanteras av entreprenör enligt avtal.

Protokoll lagras enligt följande;

- Lekplatsbesiktningar - Utförs av extern besiktningsman - Lagras i Reqs.
- Kvalitetskontroller/besiktningar - Utförs av extern besiktningsman, görs som stickprov över alla FO:n löpande över växtsäsongen. Dokumentation/besiktningsprotokoll skickas till berörd kundförvaltare.
- Övertagandebesiktning – Utförs av besiktningsman, beställs i samband med upphandling av markskötsel som ett dokument för att skapa samsyn på skötselområdets status vid påbörjande av ny avtalstid. Dokumentation/besiktningsprotokoll skickas till berörd kundförvaltare och som går igenom protokollet med tillträdande skötselentreprenör, dokumentation/besiktningsprotokoll sparas av berörd kundförvaltare.

Systematik för var protokollen sparas av kundförvaltare behöver förbättras då det sker på olika sätt.

Eftersatta uteplatser har granskats separat utifrån behov och dagens arbetssätt. Bolaget har i dagsläget ingen gränsdragningslista rörande skyldigheter/ansvar rörande vård och nyttjande av uteplats tillhörande lägenhet. Det finns dock notis under allmänna bestämmelser på hyresavtalet.

Diskussion pågår rörande för- och nackdelar med ordningsregler, tilläggsavtal, gränsdragningslista. Då behovet uppmärksammas bör frågan utredas huruvida bolaget vill arbeta med ansvar för skick och skötsel samt åtgärder.

Förslagsvis följs frågan rörande ansvar och rutiner upp vid kommande internrevision.

5. Övergripande kontroll av utemiljö

Bolagets närmiljö och omgivningar, har stor betydelse för hyresgästernas trivsel, detsamma gäller bolagets förmåga att bibehålla en god standard samt att hålla rent och snyggt samt hur bolagets uppfattas av omgivningen.

Kontrollen ska genomföras genom att ett antal utvalda fastigheter och bostadsområden besöks av internkontrollgruppen. Områdena bedöms denna gång utifrån kontrollpunkterna; allmänt intryck, städning, träd och planteringar, framkomlighet samt kvalitet och standard på utrustning. Utifrån den översiktliga granskningen görs en bedömning utifrån gruppens referenser huruvida dessa områden uppfyller de krav som kan ställas av hyresgästen utifrån ett perspektiv om en god utemiljö.

Granskningen har genomförts genom att ett antal fastigheter och bostadsområden har besökts av Internkontrollgruppen. Områdena avsåg Bagarmossen, flera områden, Skarpnäck, Solberga och Örby. Gruppen har bedömt områdena utifrån kontrollpunkterna "Utemiljö skötsel, standard och ordning" granskningen har innefattat "Skötsel och beskärning", "Allmän städning" "Lekutrustning" och även "Informationsstruktur". Gruppen har under och efter besöken, genomfört ett erfarenhetsutbyte samt diskuterat och gjort en bedömning om fastigheternas utemiljö uppfyller de krav som hyresgästerna kan ställa om en god boendemiljö i dessa avseenden.

Sammantaget kunde gruppen konstatera att trots att områdena skiljer sig åt i ytor, ålder och förutsättningar, var det en god ordning inom bostadsområdena.

Det som avvek var skötsel av uteplatser tillhörande lägenheter där vissa objekt var märkbart eftersatta (Se p.4)

Stockholm, 2019-02-15

Linus Johansson

Svante Larsson

Patrik Andersson

Maria Deronius