

Uppföljning av internkontrollplan för AB Stockholmshem 2013

1. Lönehanteringen

Bolaget har cirka 290 anställda och löner och ersättningar uppgår till drygt 140 mnkr årligen. Personalen som arbetar med lönerelaterade frågor är få varför det är viktigt att de regler och rutiner som är fastställda efterlevs.

Granskningen har genomförts genom att stickprov tagits på att

- lönelistor för utbetalning är korrekt attesterade
- attesterade och korrekta underlag finns för löner inlagda i lönesystemet
- årlig löneredovisionslista är attesterad och överensstämmer med underlag från lönesättande avdelningschef
- kontroll i IT-lönesystemet av att behörigheter i möjligaste mån stödjer god intern kontroll

Resultat av granskningen

Granskningen har utförts utan anmärkningar. Personalenheten är antalsmässigt få vilket ökar vikten av att ha en stark intern kontroll och säkerställa att rutinerna medför att andra enheter regelmässigt ingår i kontrollstrukturen.

Ansvarig: Svante Larsson

2. Kundtjänst

Från januari 2013 har Stockholmshem inrättat en kundtjänst där vi samlat en stor del av bolagets hyresgästkontakter. Basen för kundtjänstens verksamhet är att ta emot felanmälningar men även att hantera bredbandssupport, ta emot beställningar inom Fint hemma samt att besvara allmänna förvaltningsfrågor. På sikt ska kundtjänsten även kunna hantera ärenden rörande hyresbetalningar och enklare kontraktsärenden.

Resultat av granskningen

Granskningen visade att av de samtal som hamnar hos kundtjänst är uppklärningsprocenten 90 procent vilket får betraktas som högt. Resterande samtal kopplas vidare inom organisationen. Kundtjänsten hanterar cirka 120 000 samtal årligen och den genomsnittliga väntetiden är 40 sekunder. Det bör noteras att mängden inkommande samtal är dubbelt så stor på måndagar jämfört med fredagar.

I den övriga organisationen upplever medarbetarna att mängden inkommande samtal minskat. Lösningen med en utökat kundtjänst synes tillfredställande och konceptet utvecklas vidare.

Ansvarig: Mikael de Faire

3. Processarbetet inom Stockholmshem

I samband med den omorganisation som skett inom bolaget 2013 har ledningsgruppen beslutat om att se över arbetssätt och rutiner. Syftet är att mer se de olika arbetsuppgifterna som utförs som en del i olika processer. Ledningsgruppen har identifierat tio olika verksamhetsprocesser där processledare och processansvarig linjefeje har utsetts. Underhållsprocessen har sedan tidigare kartlagts och tillämpas nu i organisationen.

Resultat av granskningen

Under 2013 har samtliga verksamhetsprocesser kartlagts och dokumenterats. Rapportering har skett löpande till ledningsgrupp, arbetsutskott och samordningsgrupp. I samband med upprättade av budget och affärs- och verksamhetsplan för 2014 har verksamhetsprocesserna utgjort grunden för uppsättande mål och indikatorer i affärsplanarbetet. Vid framtagandet av underhållsplanen har underhållsprocessen varit normgivande. Underhållsprocessen har vidare granskats av Stadens lekmannarevisorer samt andra externa revisorer. Dessa revisioner har skett utan anmärkning. Processarbetet är väl känt i organisationen och arbetet fortsätter enligt plan för 2014.

Ansvarig: Anna Skjöldebrand Ljung

4. Systematiskt brandskyddsarbete

Samtliga ägare och nyttjanderättshavare till byggnader och anläggningar är skyldiga att vidta de åtgärder som behövs för att förebygga brand och för att hindra och begränsa skadorna till följd av brand. För att uppfylla dessa krav ska ett systematiskt brandskyddsarbete bedrivas under hela den tid som byggnaden används.

Systematiskt brandskyddsarbete innebär att man på ett organiserat sätt planerar, utbildar, övar, dokumenterar, kontrollerar och följer upp brandskyddsarbetet i en byggnad eller verksamhet. En viktig del är att ansvarsförhållande mellan fastighetsägare, nyttjanderättshavare och eventuella leverantörer gällande brandskyddet klargörs.

Resultat av granskningen

Vid granskningen framkom att en översyn av det systematiska brandskyddsarbetet pågår. I översynen har bestämts att förstärka funktionen centralt genom att en person kommer att få rollen som "Brandskyddssamordnare". Brandskyddssamordnaren uppdaterar nu brandskyddspolicy, riktlinjer och styrdokument vilka tas upp för beslut i ledningsgruppen under 2014. I arbetet 2014 kommer även ett IT-systemstöd att finnas för att underlätta uppföljning, kontroll och avrapportering vid besiktningar ute i bolagets fastigheter.

Ansvarig: Bengt Kylerud

5. Övergripande kontroll av boendemiljö

Stockholmshem eftersträvar att hålla en hög servicenivå för hyresgästerna och att motsvara deras förväntningar på sitt boende. Ett gott bemötande från bolagets personal och en tillgänglig kundtjänst har stor betydelse för hyresgästernas trivsel. Detsamma gäller bolagets förmåga att bibehålla en god underhållsstandard samt att hålla rent och snyggt i allmänna utrymmen samt i utemiljön.

Granskningen ska genomföras genom att ett antal utvalda fastigheter och bostadsområden besöks av internkontrollgruppen. Områdena bedöms denna gång utifrån kontrollpunkterna allmän städning, utemiljön, kvalitet och standard på lekutrustning samt aktuell portinformation. 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 boendemiljö.

Resultat av granskningen

Internkontrollgruppen besökte fem bostadsområden. Vid bedömningen användes en sjugradig betygsskala (1 = lägst/sämst, 7 = högst). Av de besökta områdena fick tre områden 6, ett område 5 och ett område 4. Den fastighet som erhöll betyget 4 är nyproducerad. Där hade omgivningen alltså en karaktär av byggarbetsplats, vilket medför ökade krav på städningen i fastigheten samt ordning på gården. Som helhet gav besöken ett intryck av välskötta och trivsamma fastigheter.

Ansvarig: Internkontrollgruppen

Stockholm i januari 2014

Internkontrollgruppen

Mikael de Faire

Svante Larsson

Bengt Kylerud

Anna Skjöldebrand Ljung