

Internkontrollplan 2019 - Återrapportering

1. Ärendehantering och nytt fastighetssystem

Bolaget har bytt fastighetssystem och avsikten är att samtliga felanmälan och kundärenden ska hanteras i systemet. Eftersom hanteringen av fel och kunder är väsentligt för att god ordning och kvalitén till kunder ska kunna hållas samt att fastigheternas status inte ska försämrats bör en kontroll av både kundärenden och fel av fastighetsrelaterade skador kontrolleras att det sker på ett korrekt sätt utan brister.

Internkontrollen bör därför stickprovsvis granska ärendehantering och felanmälanshanteringen inom bolaget med anledning av byte av fastighetssystem.

Bolaget gick i mars 2019 in i det nya fastighetssystemet Fast 2. Felanmälan av fastighetsrelaterade ärenden har därefter hanterats i Fast 2, vilket har fungerat tillfredsställande. Övriga ärenden, sk mjuka kundärenden ex störningar, särskilda frågeställningar från hyresgäster har hanterats i samma system som tidigare, dvs i Platina då en övergång inte har varit möjlig under 2019, bl.a. på grund av problem med fastighetssystemet. Bolaget har därför fokuserat på att säkerställa att nya fastighetssystemet ska kunna nyttjas i huvudsak på samma sätt som tidigare fastighetssystem och kunna ge kunderna i allt väsentligt samma service innan man genomför den förändringen. Kundärenden hanteras därför tills vidare i Platina, vilket även använts tidigare. Kontrollen bör därför genomföras nästkommande år, dvs under 2020.

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.

Vid kontroll 2018 noterades inga särskilda avvikelser men ökad kompetens kan utveckla kontrollen för att säkerställa ett korrekt utfört arbete och att bolaget betalar en korrekt summa samt att beställning och utförande kan ske utan dröjsmål. En höjning av kompetensnivå avses därför ske under 2019, vilket bör leda önskat resultat av tjänster utförs på mer effektivt och kontrollerat sätt.

Internkontrollen bör följa föregående kontroll för att se om förändringarna leder till förbättrad kontroll och effektivare hantering av mindre projekt.

Vid revisionstillfället 2018, förväntades tillsättningen av tekniska förvaltare under 2019, bidra med förstärkt kompetens och ännu bättre översyn av flödet. Samtliga tekniska förvaltare hade inte tillsatts vid revisionstillfället 2019, men rekrytering pågick. Det kan dock noteras att nuvarande tjänster som driftansvarig i allt väsentligt arbetar med mindre projekt och att arbetet mellan driftansvarig och teknisk förvaltare sannolikt kommer leda till bättre kontroll av mindre projekt. Processflöden är uppritade och följs. Även för mindre projekt sker en uppföljning och framförallt tydligare planering

innan beställning. Det fanns dock inte skäl att revidera enstaka projekt då förbättringsarbetet var nystartat. Från verksamheten önskades att detta även revideras kommande period.

3. Mutor och representation

En förutsättning för att stockholmarna ska ha förtroende för oss som arbetar inom staden är att vi utför vårt arbete med omdöme och att vi följer gällande lagar och regler. Det är viktigt att vi har en god etik och hög moral.

Inga avvikelser ligger till grund för förslag på kontroll vid tidigare revisioner. Men frågan är av vikt och bolaget bör säkerställa att information nått ut brett internt. Eftersom bolagets infört en Whistleblowing-funktion bör vad som framkommit i denna även utvärderas.

Kontroll bör därför göras av hur bolaget informerat om riktlinjerna samt vad som framkommit av Whistleblowing-funktionen.

Bolaget har genomfört utbildning för samtliga enheter om Whistleblowing samt om den nyinrättade funktionen. Frågan om mutor och representation har presenterats och diskuterats i samband med utbildningen.

Utbildningen i Whistleblowing har tagits emot mycket positivt av både chefer och medarbetare. Det som uttryckts brett är att deltagarna gärna ser ännu tydligare gränsdragningar att förhålla sig till, medarbetarna vill veta vad bolaget sätter för gränser i olika frågeställningar där det idag kan upplevas oklart och att det i sin tur uppmuntrar till egen tolkning. Detta gäller såväl nivågränser för representation som användande av profilkläder, lån av bolagets egendom etc.

4. Avtal och avrop

Bolaget arbetar inte helt sällan med komplicerade avtal. Det är också faktum att det ofta är tidkrävande att följa upp på leverans och avtal.

I arbetet med Rättvist byggande har det framkommit att det finns ett mervärde i att granska leverantörer och underleverantörer och att uppföljningen ger ett bättre underlag för kvalitetssäkring och att arbete som utförs åt bolaget, utförs på rätt sätt. Det har dessutom framkommit att det finns fall där bolaget underkänt en leverantör i upphandlingsskedet men att leverantören sedermera agerar som underleverantör i kedjan till annan entreprenör. Det behöver inte vara fel i sig men det kan utgöra problem.

Internkontrollen bör därför granska rutin för avtalshantering och uppföljning samt hur information förmedlas till leverantörer. Vidare bör några stickprov göras för att se om flödet fungerar som avsett.

Kontrollen visar att bolaget har genomarbetade avtal och processer. Det finns även en rutin för uppföljning där urval görs utifrån kostnad, komplexitet, kundpåverkan och miljöpåverkan.

Uppföljningen är dock mer ad-hoc dvs när det finns skäl till detta. Ansvariga uttrycker en utmaning i att möta efterfrågan med tillräckligt många resurser och med rätt kompetens och att vissa avsteg från fastställda krav och rutiner har noterats och hanterats utifrån behov.

Ingen avvikelse har påträffats vid kontrollen.

Notering: Verksamheten efterfrågar även en mer lätthanterlig dokumenthantering för att skapa ökad transparens och möjlighet till uppföljning. Ett sådant arbete har startats under 2019.

5. Övergripande kontroll av utemiljö

Bolagets närmiljö och omgivning, 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.

Kontrollen kommer ske under vintersäsong denna gång för att se hur hanteringen med bl.a. snöröjning fungerar i vår utemiljö.