



**STOCKHOLMS
STADSHUS AB**
En del av Stockholms stad

Sid. 1 (11)
2020-11-26

Uppföljning av intern kontroll Bolagen 2020 Stockholmshem

Innehållsförteckning

Bedömning av bolagets interna kontroll	3
Uppföljning av bolagets internkontrollplan.....	3
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov.....	3
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	5
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö.....	7
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	11

Bedömning av bolagets interna kontroll

Anvisning

Vid bedömning av den interna kontrollen behöver bolagen beakta olika parametrar däribland verksamhetens operativa arbete, genomförda granskningar av externa aktörer, uppföljning av den egna interna kontrollen samt dokumentation, se bilaga "Tillämpningsanvisningar för bolagens arbete med intern kontroll" för vägledning.

Uppföljning av bolagets internkontrollplan

2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamheters skiftande behov

Process:

Bygga om och bygga nytt

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Nyproduktion	Erhållet Inriktningsbeslut	Månadssammanställning och prognosgenomgång
	Projekteringsanvisningarna	<p>Internrevision</p> <p>Stockholmshems projekteringsanvisningar innehåller bolagets krav på material och utförande vid nyproduktion och ombyggnad. De talar om vilken teknik och vilka material som ska användas, inte hur bolaget ska bygga.</p> <p>Kontrollen genomfördes i intervju-/mötesform och stickprovsvis diskuterades tidigare projekt som gett upphov till avsteg.</p> <p>Fakta</p> <p>Stockholmshems projekteringsanvisningar nybyggnad - Dessa anvisningar anger AB Stockholmshems specifika krav på material och utförande vid nyproduktion av bostadshus. Projekteringsanvisningarna gäller även i tillämpliga delar vid drift, underhåll och ändringar.Stockholmshems projekteringsanvisningar ombyggnad - Dessa anvisningar anger AB Stockholmshems specifika krav på material och utförande vid ombyggnad. Projekteringsanvisningarna gäller även i tillämpliga delar vid drift, underhåll och ändringar.</p> <p>Bolagets projekteringsanvisningar har tidigare kallats Stockholmshems standard. Projekteringsanvisningsgruppen (tidigare kallad standardgruppen) hanterar utvecklingen av anvisningarna. Revidering av innehållet kan ske utifrån behov men huvuddelen av arbetet sker årligen i november-december och respektive fackområde har en utpekad ansvarig.</p> <p>Projekteringsanvisningarna ska framförallt bidra till:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Att bolaget använder beprövade och kostnadseffektiva lösningar, för produktion såväl som förvaltningskedet, i alla projekt. • Att bolaget vid planering och byggnation skapar förutsättningar för bostäder och lokaler med låga drift- och underhållskostnader. • Att bostäder och lokaler motsvarar kundernas behov och förväntningar. • Att bolaget använder miljöprövade produkter. <p>Ett avsteg från anvisningarna berättigas av motsvarande produkt ur kvalitets och miljösynpunkt. Avvikelse som medför högre kostnad i projektet, ska bolaget ledningsgruppen ta beslut. Vid avvikelse som medför lägre eller samma kostnad kan projektansvarig själva besluta.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Avvikelse</p> <p>Det framkommer under intervjun att fastställd rutin för notering av och attesträtt runt avvikelser inte efterlevs.</p> <p>Observation</p> <p>Det framkommer under intervjun att omsättning på personal, extern personal och spridd kunskapsnivå är försvårande moment i projekten. Personberoendet är tydligt och oroande då det ser ut att ha ett direkt samband med flera av de avsteg från rutin som kan noteras.</p> <p>Det anges också att det förekommit tillfällen när grundläggande krav på exempelvis arbetsmiljö i driftutrymmen i fastigheten inte kravstälts, vilket i sin tur lett till brister vid uppstigning på tak, takmiljö, takhöjd, belysning mm. Detta är nu infört i de nya anvisningarnas generella föreskrifter som alltid ska kravställas. Efterlevnad måste dock följas upp.</p> <p>Slutsats</p> <p>Det anges och kan vid granskning konstateras att bolaget under tidigare år tillåtit mer eller mindre lämpliga och/eller enligt rutin godkända avsteg. Det är samtidigt tydligt att detta legat till grund för det, på senare tid, utvecklade arbetet mellan nyproduktion, förvaltning, teknik och hållbarhet.</p> <p>Det kan också konstateras att den skilda nivån på erfarenhet och kunskap hos de som ansvarar för projekten, men även direkt närvaro och uppföljning på plats, har direkt påverkan på leverans och rutinefterlevnad.</p> <p>Förbättringsförslag</p> <p>Att säkerställa att fastslagen rutin för avvikelsernotering och konsekvensanalys efterlevs och dokumenteras.</p> <p>Att implementera samma arbetsätt och rutiner för enheten ombyggnation som på senare tid, visat ge gott resultat för nyproduktion i förhållande till förvaltning.</p> <p>Att införa dubbel granskning/attest på de förändringar som genomförs i projekt. Detta kan göras i samtliga projekt alternativt enbart för de projektansvariga som är externa, nyanställda och/eller mer juniora. Det skulle också bidra till att avstegen måste dokumenteras för att möjliggöra attestering, vilket skulle driva på behovet av avvikelsernotering och konsekvensanalys som brustit.</p> <p>Deltagande avdelning</p> <p>Bygg & Teknik, Projektstöd Boende & Lokaler - Förvaltning drift, OC Hållbarhet</p>

Process:

Stöd och ledning

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Kvalitetsarbete enligt ISO 9001	Externrevision ISO 9001	Kontroll av resurser och kompetens hos personal i projekt.
		Kontroll av genomförd riskanalys för logistik i projekt.
	Internrevision ISO 9001	Kontroll av Insikt och dess stöd för projektansvarig

2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring

Process:

Hyra ut

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Hyra ut lokaler	Rutin för att granska hantering av avtalstecknande, uppsägning, avslut och juridiskt stöd.	<p>Internrevision</p> <p>Ett ökat antal tvister mot lokalhyresgäster ligger till grund för förslag på kontroll och bolaget vill därför säkerställa korrekt hantering utifrån satt rutin.</p> <p>Kontrollen genomfördes i intervju-/mötesform och stickprovsvis diskuterades tidigare ärenden som legat som grund till tvist.</p> <p>Fakta</p> <p>Stockholmshem har ca 3700 lokaler. Av dessa är ca 1 750 kommersiella lokaler och ca 1 950 är små förråd under 15 kvm.</p> <p>En lokaluthyrning är alltid en förhandling mellan fastighetsägare och lokalhyresgäst och sköts av lokaluthyrarna på lokalenheten. När förhandlingen är klar, tecknas ett hyreskontrakt med tillhörande bilagor. Ibland behöver lokalerna anpassas innan tillträde. Lokaluthyraren tillser då att hyreskontraktet speglar ombyggnationerna och att hyresgästen får det som utlovats.</p> <p>Uthyrning sker alltid i samråd med ansvarig kundförvaltare som är den som har dialog med hyresgästen under hyrestiden. Hyreskontrakt tecknas oftast på en hyresperiod om tre år med tre års förlängningstid och en uppsägningstid om 9 månader innan sista dag för avtalets löptid. Befintliga hyreskontrakt omförhandlas när det finns möjligt och anledning att göra det. Omförhandling görs för att få en korrekt hyresnivå och för att justera ett gammalt avtal.</p> <p>Vid större ombyggnationer av fastighet är det viktigt att i ett tidigt skede göra en riskanalys för hur befintliga lokalhyresgäster, som kan bli påverkade av ombyggnationen, ska hanteras. Här samarbetar lokalspecialist som stöttar distriktet och ombyggnationsavdelningen, som sedan ansvarar för förhandling och eventuell evakuering av lokalhyresgäster.</p> <p>En lokalhyresgäst har inget direkt besittningsskydd och därför ingen rätt till förlängning av hyresavtalet. Lokalhyresgästen har istället ett indirekt besittningsskydd. Det innebär att vederbörande har rätt till ersättning för den förlust som brytningen av kontraktet innebär. Bolaget anger att det ligger fokus på att hantera uppsägningar så noggrant och korrekt som möjligt för att undvika dyra skadestånd.</p> <p>Enhetens organisation, struktur och rutiner är under pågående översyn och revidering. Arbete pågår att inventera och få grepp om lokalbeståndet. Samtliga kommersiella förvaltare är anställda till respektive distrikt och deras arbetsätt ska finnas på plats till 31 januari 2021. Omläggning av rutinerna kopplade till hantering av lokaler planeras till T2 2021 och fram till dess jobbar man utifrån bolagsgemensamma plattformen G:, där enheten har granskat och gallrat sina dokument och förbereder underlag och utförande, inför övergång till Sharepoint.</p> <p>Observation</p> <p>Det finns en rutin för avtalstecknande av lokalhyresgäst. Den totala processen som beskriver hantering av lokaler håller på att ses över för införande av samtliga arbetsätt och rutinbeskrivningar i Sharepoint. Avtalstecknande ingår i den övergripande processen.</p> <p>Det uppges att flera angett att det är svårt att hitta underlaget "Lokaluthyrningshandbok".</p> <p>Det har saknats företagsinriktande och övergripande rutiner på ex. deposition/säkerhet vilket kan öppna risk för skild hantering.</p> <p>Fast2 stödjer inte justerade förhållanden för ex.vis uppsägningstid för HG. Systemstödet klarar i dagsläget en tid, gemensam eller enbart den som hyresvärden behöver förhålla sig efter, vilket gör det svårt att hålla reda på och överblicka särskilda överenskommelser.</p> <p>Gränsdragningslistan har sedan tidigare varit en komplex lösning och ligger till grund för avvikelser och önskemål rörande hur ansvaret ska fördelas, som inte överensstämmer med verklighet och överenskommelser.</p> <p>Avvikelse i historiken upplevs bero på otillräcklig information rörande de utrymmen som ska hyras ut, man inte haft kontroll på vad som presenterats till marknaden. Exempelvis bör det finnas information rörande;</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<ul style="list-style-type: none"> • Vad som är kommersiellt möjligt. • Vad en viss typ av hyresgäst kan tillföra området i förhållande till vad som redan finns. • Vad medger bygglov och detaljplan. • Vad medger lokalen • Behöver lokalen anpassas (Grundstandard SH) • Medges kostnad för lokalanpassning <p>Kvalitetskontroll ska efter utformat avtal, säkra ett korrekt hanterande i Fast2 samt mot Fastighetsägarna. Avtalet granskas då av chef eller kollega och här förväntas koll på vad avtalet innehåller, granskning av särskilda villkor, underlag mm. Det noteras att det saknats en checklista för detta ändamål, denna håller på att arbetas fram och beslut var kontrollen bör genomföras kommer framgent.</p> <p>Ytterligare kvalitetsgranskning görs efter påskrift av avtal. Administratör granskar vid inläggning i system.</p> <p>Struktur och ordning och reda saknas dock och mycket är personberoende.</p> <p>Slutsats</p> <p>Det framgår under intervju och har även utifrån observationerna konstateras att en stor del av enhetens arbetsätt, rutiner och mallar är under revidering. Det framtida arbetsättet kommer sannolikt att minska felmarginaler och förenkla samt förbättra hantering.</p> <p>Förbättringsförslag:</p> <p>Att säkerställa ett minskat personberoende med hjälp av arbetsätt, rutiner och mallar</p> <p>Deltagande avdelning: Boende & Lokaler - Lokal</p>
		<p>Internrevision</p> <p>Kontrollen genomfördes i intervju-/mötesform. Ett ökat antal tvister mot lokalhyresgäster ligger till grund för förslag på kontroll och bolaget vill därför säkerställa korrekt hantering utifrån satt rutin.</p> <p>Fakta</p> <p>Bolaget hanterar två olika typer av uppsägningar; Uppsägning för villkorsändring och Uppsägning för avflytt.</p> <p>Rörande hantering vid uppsägning för villkorsändring, finns en process som fungerar och här uppstår mycket sällan problem, det handlar i sak om, att i dialog med lokalhyresgäst, komma överens om exempelvis ny hyresnivå. Det som kan noteras är att det förekommit uppsägning för avflytt för att istället genomföra villkorsändring, något som i sak inte är nödvändigt eller ens att rekommendera.</p> <p>Processen kommer, trots fullgod funktion, omarbetas till det nya systemstödet för att säkerställa korrekt form för den nya plattformen.</p> <p>Rörande hantering uppsägning vid avflytt är inte alltid eller ens rutin att lokaluthyrningen involveras i hanteringen. Förvaltningen har möjlighet att själva besluta och kontakta bolagsjurist för uppsägning. De gånger som lokaluthyrning hanterar process för uppsägning vid avflytt är exempelvis inför ombyggnation. Lokalenheten tar då kontakt med samtliga berörda lokalhyresgäster och hanterar alla som kommer beröras av kommande byggnation.</p> <p>Processkartor för arbetsätt finns men är svårtydda, behöver uppdateras och förtydligas i samspel med nya roller. Mallar för arbete inom arbetsättet finns men granskning och uppdatering pågår i samband med arbetet för övergång till digitala arbetsätt. Det kvarstår även att strukturera och fastställa rutin för uppsägning för avflytt.</p> <p>Delegationsordningen beskriver hur hantering av uppsägning avtal ska hanteras och vilka som kan underteckna en uppsägning utifrån</p> <p>Avvikelse</p> <p>Vid granskning av delegationsordning påträffas ett syftningsfel rörande risk för skadestånd över 100 000 kr;</p> <p>"Vid risk för skada över 100 tkr ska uppsägningen godkännas av Chef lokaler. Vid risk för skada över 250 tkr ska det godkännas av Chef Boende och lokaler. Vid risk för skada över 1000 tkr ska det godkännas av VD, vice VD eller ekonomichef." Syftningsfelet bör i sak innebära att Chef lokal ska godkänna allt och tillsammans med övriga i stigande risk.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Förslagsvis justeras detta till kostnadsspann. Därutöver bör delegationsordningen granskas vad avser skador under 100 tkr.</p> <p>Observation</p> <p>Det pågår ett omfattande arbete för att skapa tydlighet, bättre struktur och förutsättningar för framtida arbete. Förslagsvis bör det justerade arbetssättet med kommersiella förvaltare och nya rutiner samt checklistor att utvärderas under kommande år för att fastställa önskat utfall.</p> <p>Förbättringsförslag</p> <p>Rutin för registrering i Fast2 visar behov på översyn då det under intervjun framkommer att den upplevs ineffektiv och svår och att fel i systemet leder till följdfel på t ex.hyresavier och skapar i förlängningen merarbete.Tanken är att en översyn och eventuellt en utpekad resurs kan bidra med bättre kunskap, högre effektivitet och minska risk för fel. Det anges även att en utpekad administrativ resurs skulle frigöra tid för utryrarna.</p> <p>Deltagande enhet/avdelning</p> <p>Boende & Lokaler - Lokaluthyrning</p>

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Process:

Förvalta

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
<p>Hantera och åtgärda skador(?)</p>	<p>Incidentrapport eringssystemet</p>	<p>Internrevision</p> <p>Kontrollen genomfördes i intervju-/mötesform och granskade även, stickprovvis ärenden i befintligt system.Inga avvikelser ligger till grund för förslag på kontroll, dock är frågan av vikt och bolaget vill därför säkerställa korrekt hantering utifrån satt rutin.</p> <p>Fakta</p> <p>Varje personskada, olycksfall och/eller tillbud ska registreras i incidentrapporteringsystemet (IA). Enligt befintlig och fastställd rutin som innefattar delegering av arbetsmiljöansvar samt incidentrapportering, åligger varje ansvarig chef att veta vad delegeringen innebär, säkerställa rätt hantering samt registrering utifrån denna.Att rutin efterlevs och att anmälan utförts korrekt i samband med skada, kontrolleras dock endast utifrån att HR får vetskap om, eller frågor med anledning av, incident.</p> <p>Om incident inte registreras medför det att incidentens grundorsak inte utreds vilket i sin tur leder till en större risker för upprepning samt brott mot Arbetsmiljölagen. Vid inspektion från Arbetsmiljöverket och om avvikelsen är grov, är detta grund för skadeståndsansvar. Är incidenten särskilt allvarlig ska den anmälas till Arbetsmiljöverket inom 24 timmar.Anmälan ska göras även till Försäkringskassan samt AFA, detta för möjlighet till ersättningsanspråk.</p> <p>Observation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det framkommer en viss osäkerhet från HR-avdelningens sida, rörande faktisk kännedom och kontroll att samtliga incidenter, registreras i systemet. • Det framkommer en viss osäkerhet rörande hur linjecheferna resonerar runt bedömningsgrunden; allvarlighetsgrad. Om det finns en tillräckligt tydlig och gemensam bedömningsgrund rörande vilka incidenter som ska anmälas i systemet och vad som även måste komma Arbetsmiljöverket tillhanda. • Det framkommer att det är svårt att avgöra om samtliga anställda har vetskap om anmälningskravet vid arbetsskada/incident på arbetsplatsen.Information rörande detta krav, hanteras dock via befintlig Skyddsronnd där detta är en särskild punkt för ansvarig chef att besvara tillsammans med sin personal. <p>Slutsats</p> <p>Kontrollen visar inte på några avvikelser i sak, däremot noteras en svårighet att veta, alternativt löpande säkerställa, att rutinen och lagkrav efterlevs. Detta kan i sin tur skapa en osäkerhet hos HR-funktionen, rörande hantering och löpande stöd till organisationen.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>För att höja medvetenhet och kunskap, kommer HR att hålla en kortare utbildning i samband med uppdatering och förtydligande av det delegerade arbetsmiljöansvaret. Här kommer även lagkrav beröras. Under utbildningstillfället som är planerat till 2021 kommer även kunskap om rutin att säkerställas i förhållande till organisationen och med grund i justerad ansvarsfördelning på HR-enheten.</p> <p>Deltagande enhet/avdelning HR</p>
<p>Hantera skötsel - Avfall, markskötsel och städ</p>	<p>Driftmöten</p>	<p>Internrevision</p> <p>Kontrollen genomfördes i intervju-/mötesform och granskade även, stickprovsvi dokumentation från löpande kontroller genomförda av extern konsult (OSS konsult) och driftmöten. Inga avvikelser ligger till grund för förslag på kontroll, bolaget hanterar dock, i sin löpande drift, flertalet städavtal. Avtalen är fördelade per FO, några FO har fler än ett städavtal och några OC har avtalsansvar för fler än ett FO. Det finns förutom städavtal i beståndet, avtal på respektive kontor fördelade på andra avdelningar i bolaget (teknik har hand om avtal på kontor i söderort och HR har ansvar för avtal på HK och Innerstadskontor).</p> <p>Vid intervjutillfället deltog samordnade funktioner som hanterar mallar, instruktioner och medverkar vid uppstart av nytt avtalsförhållande. Rollen har dock liten kännedom om upplevd leverans och kvalitet samt daglig hantering i drift.</p> <p>Fakta</p> <p>Bolaget har en fastställd rutin för hur arbetet med skötselavtal ska bedrivas. Avtal anger att driftmöten ska hållas på FO-nivå minst fyra gånger per år och det åligger respektive avtalsansvarig att tillse att beslutad rutin efterlevs.</p> <p>Kontroller på leverans genomförs dels löpande med hjälp av konsult, dels periodvis på driftmöten. Möten ska protokollföras för att möjliggöra uppföljning. Nedslagsrapport från extern konsult kan också skapa behov av ytterligare avstämning.</p> <p>Konsultfirma anlitas för att granska leverans gör dels kontroller på kvalitet och även på entreprenörens utrustning (vagnar) för att säkerställa efterlevnad av miljökrav.</p> <p>Avvikelse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Länkar på Intranätet med koppling till hantering av avtal, checklistor mallar etc. fungerar inte. • Verksamheten kan inte presentera samlade protokoll från stickprovskontroller och/eller driftmöten från samtliga avtalsansvariga, dock har ett FO (FO 3) presenterat veckorapport från städföretag. • Det som anges från driften är att driftmöten inte genomförs enligt den frekvens som är angiven i gällande rutin då behov inte föreligger. Behovet anses uppfyllas genom tät löpande kontakt. Driftmöte har i FO 5 istället genomförts halvårsvis och protokoll har presenterats. <p>Observation</p> <p>Det framkommer av steg rörande efterlevnad av gällande rutin och den resurs som deltog vid intervju, kan inte utifrån egen erfarenhet, deltagande vid möten eller motsvarande presentera hur bolagets samlade avtalsuppföljning hanteras.</p> <p>Slutsats</p> <p>Kontrollen visar att det inte går att fastställa att framtagna rutiner är anpassade utifrån behov och resurser. Det går heller inte att fastställa att den är implementerad i verksamheten, det visar i sin tur på en svårighet att veta, alternativt löpande säkerställa, att rutin efterlevs. Detta kan i sin tur skapa en osäkerhet vid avtalsuppföljning och hos funktioner som förväntas bidra med löpande stöd till organisationen. Det kan också konstateras att det är ett stort antal ansvariga och avtal inblandade i städleveransen och att de underlag som finns att tillgå är svåra att nå och/eller samla.</p> <p>Inom ramen för DSA (Digitalt stöd arbetsätt) har ett pilotprojekt genomförts gällande Markskötsel mm. Pilotprojektet har även skapat möjlighet att implementera stöd för städ.</p> <p>Förbättringsförslag</p> <p>Översyn och vid behov uppdatering av rutin och länkar på Intranätet. Förslagsvis skapas inom DSA en gemensam yta där avstegs- och driftprotokoll samlas för att möjliggöra</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>överskådlighet för verksamhet och kommande uppföljning.</p> <p>Deltagande avdelning Boende & Lokaler - Stab</p> <hr/> <p>Internrevision</p> <p>Kontrollen genomfördes i intervju-/mötesform och granskade även, stickprovsvis dokumentation från driftmöten. Inga avvikelser ligger till grund för förslag på kontroll, dock är frågan av vikt och eventuellt utebliven leverans av avfallshantering, skulle mycket snabbt medföra stora konsekvenser i beståndet. Det bör därför säkerställas korrekt hantering utifrån satt rutin. Bolaget har dock, i nuläget, inte några klagomål mot leverantör eller noterade störningar i leverans.</p> <p>Bolaget har sin avfallshantering fördelad på tre ben; Miljöstugor och återvinning, Hushållsavfall hämtning och Hushållsavfall sopsug. Miljöstugor och återvinning hanteras, sedan 1 oktober 2020, av Suez. Hushållsavfall hämtning av SVOA och Hushållsavfall sopsug av Envac.</p> <p>Fakta</p> <p>Utvärdering av leverans ska ske periodvis på driftmöten där man granskar entreprenörens skriftliga egenkontroll. Mötet ska protokollföras för att möjliggöra uppföljning. I och med det nytecknade avtalet är beslutat att driftmöten ska genomföras minst fyra gånger per år men det är inte avgjort om deltagande förväntas ske på OC eller DC nivå. Entreprenör är ansvarig för att sammankalla till möte och föra protokoll. Avtalsansvarig arbetar med framtagande av en mötesmall, som ska säkerställa, underlätta och likrikta kommande möten och uppföljning av leverans.</p> <p>Avvikelse</p> <p>Kritisk avvikelse - Mötesdokumentation från tidigare möten kunde inte presenteras. Det framkom även möten under föregående avtalsperiod, endast har hållits utifrån uppkommet behov eller personberoende intresse i frågan.</p> <p>Observation: Idag saknas utpekad plats för att samla dokumentation från driftmöten. Då kommande rutin anger att entreprenör ska tillhandahålla protokoll och dokumentation från kommande möten, rekommenderades, under revisionsmötet att en sådan plats skapas.</p> <p>Slutsats</p> <p>Bolaget har idag inga störningar i leverans av tjänst men saknar också historisk dokumentation för säkerställande och uppföljning av den upplevda kvalitén.</p> <p>Förslagsvis följs detta upp i kommande revision för att säkerställa att önskat arbetsätt uppnås och att tänkt rutin är korrekt, passande och efterlevs. På detta sätt möjliggörs uppföljning och eventuellt justering av avrop.</p> <p>Deltagande avdelning Boende & Lokaler - Stab</p>

Process:

Stöd och ledning

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Hantera kundärenden	Systemlogg	<p>Internrevision</p> <p>Bolaget genomförde under 2019 planerat byte av fastighetssystem med avsikt att all ärendehantering rörande felanmälan och kund ska hanteras i detta system. Från och med 1 september 2020 är bytet genomfört och hantering av ärenden kopplat till kund, sker numera i fastighetssystemet - Fast2. Då bolaget hanterar en stor volym ärenden av olika slag, allt från anmälan av fel till hyrestvister i domstol och synpunkter på utemiljö, så bör ärenden registreras för att möjliggöra en effektiv och transparent hantering för alla inblandande. Eftersom hanteringen är väsentligt för att god ordning och kvalitet till kund ska kunna hållas samt att fastigheternas status inte ska försämrats, bör en kontroll rörande hanteringen ske. Kontrollen inriktas på, av bolaget fastställt riktlinje och tillgängligt systemstöd.</p> <p>Kontrollen genomfördes i intervju-/mötesform och granskade även, stickprovsvis ärenden i</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>befintligt system.</p> <p>Fakta</p> <p>Bolagets riktlinje anger att användaren bör kontrollera om denne har Platinaärenden – vid minst ett tillfälle – varje arbetsdag. Att Platinaärenden som kräver svar ska besvaras inom två arbetsdagar samt att om användaren inte har möjlighet att lämna ett svar eller besked till frågeställaren, ska meddela att ärendet har mottagits och be att få återkomma med svar eller besked snarast möjligt.</p> <p>Olika ärenden registreras på olika ställen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fast2 - Fastighetssystemet. Här registreras och hanteras all information som rör bolagets fastigheter. Det kan exempelvis röra felanmälningar och beställningar. Från och med 1 september 2020 registreras och hanteras även klagomål, frågor och meddelanden från befintliga hyresgäster. • Platina -Ärendehanteringssystemet. Här registreras ärenden som inte rör befintliga hyresgäster (t ex från lokalintressenter eller kringboende). • Infobanken - Här registreras all information till våra hyresgäster som aviseras i trapphus eller lämnas i brevlådor. <p>Det anges att rutin för ärendehantering uppdaterats men däremot inte riktlinjen. Det som justerats är;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vilken typ av ärenden som registreras • Ärendekategorier • Mottagargrupper. <p>Justeringarna har förankrats med berörda avdelningar och enheter.</p> <p>Under perioden 1-30 september, har 2670 nya ärenden registrerats i Fast2.</p> <p>Avvikelse</p> <p>Vid revisionsdatum 2020-10-21, noteras följande avvikelser i systemet Platina;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 453 ärenden med statusen "Ny", det äldsta med startdatum januari 2015. • 3897 ärenden med status "Pågående", det äldsta med startdatum mars 2014 <p>Stickprovskontroll av dessa ärenden visar koppling till projekt och Ombyggnad. Då avdelning Bygg & Teknik inte finns representerade vid revisionstillfället bör detta följas upp.</p> <p>Avvikelse</p> <p>Med reservation för den korta tid som passerat från införande till revisionsdatum, kan tiden vara för kort för att ge en rättvis bild av faktiskt läge. Det som noteras vid revisionstillfället är att hanteringen rörande uppdatering av ärendenas status och hanteringsstatus är av spridd kvalitet. Den slutsats som kan dras av detta är att fastställd riktlinje inte alltid efterlevs. Med anledning av avvikelse bör statusuppdatering och hanteringsstatus granskas vid påföljande revisionstillfälle.</p> <p>Observation</p> <p>En granskning av pågående ärenden i Platina visar att det sedan granskning 2019, fortfarande ligger ett antal gamla kundärenden kvar i systemet. Det är dock beslutat att kundärenden påbörjade i systemet innan övergången, ska hanteras och slutföras här. Kundärenden inkomna från 1 september 2020 ska registreras och hanteras i Fast2.</p> <p>En granskning av ärenden registrerade i Fast2, visar att många ärenden läggs under kategorin Övrigt, detta gör ärendena svåra att följa statistiskt. Förslagsvis granskas fortsatt hantering vid påföljande revisionstillfälle.</p> <p>Förbättringsförslag</p> <p>Skapa en rutin för att årligen granska nya och pågående ärenden i systemet och resurs bör utses på Kundtjänst för att påminna organisationen samt kräva hantering där behov finns.</p> <p>Deltagande avdelning</p> <p>Boende & Lokaler - Förvaltnings stab samt Förvaltning drift (OC, Förvaltare och driftansvarig) Kommunikation & Utveckling - Marknad, Kundtjänst, Systemansvar och Marknadsanalys</p>

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process:

Stöd och ledning

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Arbetsgivaransvar och medarbetarskap	Stickprov enligt dokumenthanteringsplan och säkerhetsrutiner.	<p>Internrevision</p> <p>Bolaget hanterar i dagsläget uppgifter med koppling till personal, i analog form. Denna information samlas i sin tur i en personalakt/mapp per anställd. Att skydda den enskildes uppgifter är av stort intresse och även om inga avvikelser ligger till grund för förslag på kontroll, är frågan av central och bolaget önskar säkerställa korrekt hantering.</p> <p>Fakta</p> <p>Samtliga personalakter förvaras i nuläget inlåsta i dokumentskåp i låst utrymme. Rutin föreskriver att mapparna ska hämtas ut och lämnas tillbaka in vid varje arbetstillfälle och arbetsdag. Framgent kommer nuvarande handlingar att konverteras och nyttillkomna skapad digitalt och hanteringen blir således kopplad till systemstöd med behörighetskrav, digitala sändlistor mm. i utpekad systemstöd - Platina. I systemstödet kommer ett eget diarium, friställt från övriga användare skapas för att säkerställa den fortsatta skyddade hanteringen av personalens uppgifter. Planerat genomförande är våren 2021.</p> <p>Vid kontroll kan ingen avvikelse från rutin noteras.</p> <p>Slutsats</p> <p>Det framtida arbetet kommer sannolikt att minska felmarginalerna ytterligare och förenkla samt förbättra en redan god hantering.</p> <p>Deltagande avdelning</p> <p>HR</p>