

Förslag till internkontrollplan 2021

För Stockholmshem är det en kvalitetsfråga att kontinuerligt förbättra och effektivisera organisationen. Bolaget ser den interna revisionen som ett verkkningsfullt verktyg för att på ett strukturerat sätt belysa verksamheten, i syfte att utveckla den.

1. Ärendehantering och nytt fastighetssystem

Bolagets syfte med registrering av kundärenden är att vi ska veta i vilka ärenden våra hyresgäster kontaktar oss och använda den kunskapen till att förbättra och effektivisera vår verksamhet samt att ha kontroll på våra ärenden. De registrerade ärendena ger oss faktaunderlag som hjälper oss att ge snabba och korrekta svar till hyresgäster vilket är tänkt att både öka kundnöjdhet och minska onödig arbetsbelastning inom organisationen.

Under tidigare revisioner och under arbetet med byte av fastighetsprogram och överflyttande av uppgifter, har det uppdagats att det finns, icke hanterade och/eller oavslutade ärenden i programmet. Vid kontrollslagning i Platina visar det sig att det ligger ett antal även där. Den senaste kontrollen visade att merparten av de ärenden som trots utbildning och byte av program, inte hanterats enligt fastställd rutin, har koppling till bolagets enhet för ombyggnation. Internkontrollen bör därför följa föregående års kontroll men denna gång specifikt inriktas mot Ombyggnad.

Förslag: Granska ärendehantering i befintliga systemstöd med koppling mot ombyggnad.

2. Tomställda lägenheter/lokaler

Bolagets fastighetsbestånd omfattar 403 fastigheter med drygt 27 725 bostadslägenheter och drygt 3 800 lokaler. Bolaget har som mål att ha en sund och hållbar ekonomi genom att sänka kostnader och ökade intäkter, samtidigt som kvaliteten bibehålls. Dessutom är följderna av den nya coronaviruset svårbedömda. Det är skäligt att anta att minskade intäkter och ökade vakanser, vad det gäller kommersiella lokaler, kan påverka intäktstillflödet i större utsträckning under kommande år.

Tidigare granskades tomställningsnivåer vid verksamhetsuppföljning för att säkerställa snabb hantering och minimalt intäktsbortfall. Granskningen avslutades 2018 och revisionen syftar till att fastställa att satta rutiner är verksamma och garanterar minimalt intäktsbortfall. Revisionen syftar även till att granska kommande års trend vad gäller vakanser med koppling mot Pandemi.

Förslag: Granska andel tomställningar inom bolaget.

3. Avvikelsehantering i ny- och ombyggnadsprojekt

Vid revision 2020 kunde det konstateras att den fastställda rutinen för avvikelsernotering inte alltid efterlevs och dokumenteras. Avsteg från anvisningarna berättigas av motsvarande produkt ur kvalitets- och miljöhänseende. Vid avvikelser som medför högre kostnad i projektet, ska bolagets ledningsgrupp ta beslut om avsteg. Vid avvikelse som medför lägre eller samma kostnad, kan projektansvariga själva besluta.

Det framkommer under revisionstillfället att fastställd rutin för notering av avvikelser och rutin för attest av avvikelser, inte efterlevs. Detta har historiskt, även visat sig ha påverkan på leverans och har medfört mer eller mindre lämpliga och/eller enligt rutin godkända avsteg.

En förutsättning för att bolaget ska få den produkt som upphandlats och som i förlängningen ska hanteras i förvaltning, är att vi utför vårt arbete med omdöme, följer de riktlinjer och rutiner som upprättats för att säkerställa att leverans blir enligt avrop.

Inga specifika avvikelser ligger till grund för revisionen. Då frågan är viktig för god leverans önskar man säkerställa att riktlinje och rutin efterlevs.

Förslag: Genomför stickprov på dokumentation i pågående ny- och ombyggnadsprojekt.

4. Fakturaflöde och hantering

Den pågående pandemin satte tidigt fokus på de offentliga bolagens roll i den samhälleliga ekonomin. Staden ålade bolagen att om möjligt korta betalningstider för att stadens näringsliv skulle ges något bättre förutsättningar i en ansträngd situation. Bolagets sätt att arbeta med fakturaflödena i en ny situation är därför viktigt att följa upp för att kunna dra lärdom av.

Bolaget arbetar aktivt med att förbättra och förenkla fakturarutinerna och med att korta handläggningstider. Fakturaflöden och hantering bör därför granska för att säkerställa en hög och jämn standard.

Förslag: Genomför en överskådlig granskning på hanteringstider, flöde och eventuella dröjsmål.

5. Ärendehantering - Serviceärenden

Bolagets syfte med hantering av kundärenden är korrekt och snabb hantering av de uppdrag som våra kunder önskar utförda.

Under 2020 har hanteringen av kundrelaterade ärenden varierat mycket, detta då nivån på utförande varierat med koppling till Coronarestriktioner. Trots begränsningarna, som gjort att vissa ärenden inte har hanterats (ex beställningar och icke akuta serviceordrar i lägenheter om hyresgästen inte kan lämna bostaden) har flödet varit uppe i normala eller höga nivåer. Antalet samtal och längden på samtalen har ökat stadigt under hela året, detta trots att vissa delar av perioden haft begränsningar för olika typer av ärenden, exempelvis beställningar. Kundtjänst har med anledning av det ökade flödet utökat sin bemanning, till skillnad från förvaltningen som bibehållit normal personalstyrka.

Bolaget arbetar aktivt för att minska sina administrativa kostnader och fördela resurser utifrån behov. Ärendeflödet bör därför granskas för att säkerställa resursfördelning och bemanningsnivåer i förhållande till flödet.

Förslag: Granska antal inkomna serviceärenden i förhållande till bemanningsnivåer och hur belastning visar sig i respektive skede av hanteringen.