

Bostadsförmedlingens internkontrollplan med väsentlighets- och riskanalys 2021

1. Inledning


Bostadsförmedlingens internkontrollarbete utgår från Kommunallagen och Stockholms stads regler för ekonomisk förvaltning samt från Aktiebolagslagen, Bokföringslagen och Årsredovisningslagen. Den interna kontrollen ska vara utformad för att med rimlig grad av säkerhet kunna uppnå att verksamheten är ändamålsenlig och effektiv, att information om verksamhet och ekonomi är tillförlitlig och rättvisande samt att lagar, förordningar och styrdokument följs.

Bolagets styrdokument för internkontroll omfattar, i enlighet med stadens anvisningar, den årliga internkontrollplanen med väsentlighets- och riskanalys samt ett system för internkontroll i vilket anges utgångspunkter såsom lagar och regler på området samt uppgifter om bolagets ansvarsfördelning och process för detta arbete.

Nedan redovisas bolagets internkontrollplan 2021 samt den väsentlighets- och riskanalys utifrån vilken planen har tagits fram. Denna analys har genomförts i flera steg. Först har bolaget identifierat de viktigaste processerna/arbetsätten för att bidra till att uppnå kommunfullmäktiges och bolagsstyrelses mål. Utifrån arbetsätten har därefter oönskade händelser identifierats. Dessa har sedan värderas (1-5) utifrån de förväntade konsekvenserna om respektive händelse realiserar samt hur sannolikt det är att den inträffar. Med detta som utgångspunkt kan ett riskvärde beräknas vilket ligger till grund för en bedömning om hur den oönskade händelsen ska hanteras i internkontrollarbetet. Särskilt prioriterade granskningsområden, med högre riskvärden, väljs ut till att ingå i internkontrollplanen. Dessa områden är därmed föremål för särskilda kontrollaktiviteter som ska genomföras under det kommande året. Resultatet av dessa granskningar rapporteras till bolagsstyrelsen i samband med tertialrapporterna och årsbokslu


2. Internkontrollplan

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse, riskvärde	Nr i VoR	Kontrollaktivitet	Period och rapportering	Ansvarig
Förtursprocess	Förtursprocessen: handläggning och beslut om bifall enligt riktlinjer, omprövning enligt riktlinjer, förmedling i enlighet med beslut	Kontroll av att handläggningsrutiner följs samt uppföljning av omprövningar	 Enskild person missgynnas p g a brister/felaktigheter i handläggningen av ärendet 10	1	Kontroll av att beslut om bifall till förtur följer gällande riktlinjer och praxis. Kontroll av att beslut i omprövningsärenden där ändring av grundbeslutet skett följer gällande riktlinjer. Kontrollen av att genomförda förmedlingar av förturslägenheter sker i enlighet med förtursbeslut	Tertial 1, 2 och årsbokslut	Chef avdelning för förmedling och kundservice

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

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse, riskvärde	Nr. i VoR	Kontrollaktivitet	Period och rapportering	Ansvarig
Förmedlingsprocess	Kötidsregistrering, avregistrering och återtagande, manuell hantering, annonsering,	Kontroll att rutiner följs gällande kötidsregistrering, avregistrering och återtagande av lägenhet manuell	 Bostadssökande missgynnas p g a felaktigheter i registre- 15	3	Kontroller avseende kötidsregistrering, återkallning m m samt i samband med införande	Tertial 1, 2 och årsbokslut	Chef avdelning för förmedling och kundservice

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse, riskvärde	Nr.i VoR	Kontrollaktivitet	Period och rapportering	Ansvarig
	registrering av kontraktstyp	hantering, annonsering enligt fastställda rutiner samt registrering av rätt kontraktstyp	ring/hantering, ex fel person erbjuds lägenhet		av nytt verksamhetssystem		
Sälj-och marknadsaktiviteter	Information på kundwebben	Varje redaktör följer fortlöpande upp att uppgifterna är aktuella och korrekta	 Minskat förtroende hos fastighetsägarna p g a att kunder drabbas av felaktig information på kundwebben 8	5	Kontroller av att uppgifterna på webbsidorna är uppdaterade och korrekta	Tertial 1,2 och årsbokslut	Chef Marknad och kommunikation

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse riskvärde	Nr. i VoR	Kontrollaktivitet	Period och rapportering	Ansvarig
Utbetalning och ändring av leverantörers fasta data	Återredovisning och markering-ändring av fasta data-manuellt utförd betalning-beställning enligt riktlinjer-korrekt underlag	Kontroller av leverantörers fasta data samt gällande tillämpningen av rutiner för manuell utbetalning	 Felaktig utbetalning görs 8	7	Kontroller av leverantörers fasta data samt gällande tillämpningen av rutiner för utbetalning	Årsbokslut	Stabschef

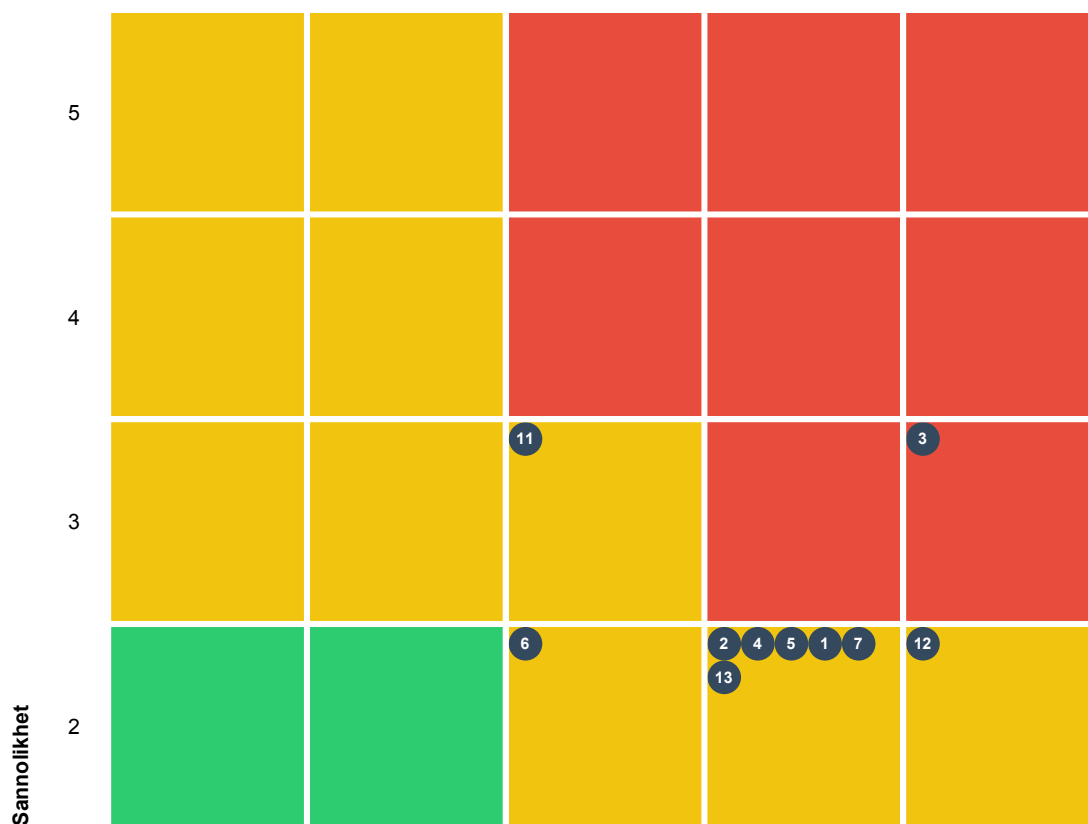
3.2 Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

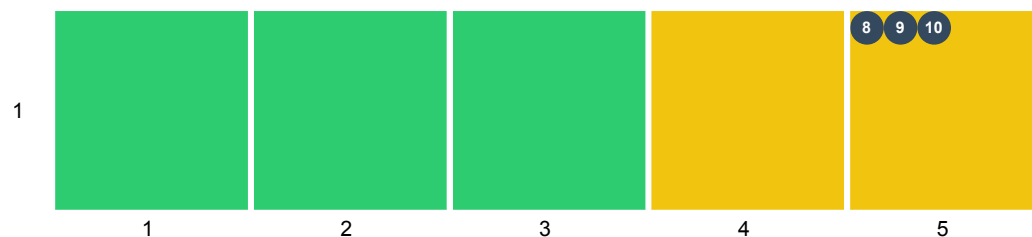
Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse, riskvärde	Nr. i VoR	Kontrollaktivitet	Periodicitet	Ansvarig
Informationssäkerhet	Personuppgiftsbehandling	Kontroll av personuppgiftsbehandling inom verksamheten genom dokumentation såsom registerförteckningar, policyer och styrdokument samt annan dokumenterad information.	 Bolagets behandling av personuppgifter leder till skada för de registrerade (kunder/anställda m fl.) såsom exempelvis röjande av personuppgifter som omfattas av 10	12	Kontroll av personuppgiftsbehandlingar som innehåller särskilda kategorier av personuppgifter samt integritetskänsliga personuppgifter för kontroll av vidtagna skyddsåtgärder och rutiner (art 9 och 32 GDPR) Kontroll av att befintliga och nya it-system lever upp till krav på inbyggt dataskydd och dataskydd som standard (Privacy by design/Privacy default, art 25 GDPR).	Tertial 2 och årsbokslut Tertial 2 och årsbokslut	Respektive avdelningschef Chef Digitala tjänster

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse, riskvärde	Nr. i VoR	Kontrollaktivitet	Periodicitet	Ansvarig
			sekretess, röjande eller bristande kontroll över känsliga personuppgifter eller annan betydande ekonomisk eller social nackdel.				

3. Väsentlighets- och riskanalys

I riskmatrisen nedan syns alla oönskade händelser i VoR:en. Alla som har en stjärna ★ samt en metod för kontroll av systematiska kontroller finns även i Internkontrollplanen längre ner i rapporten.










Konsekvens




2 Kritisk 11 Medium Totalt: 13







Konsekvens	Sannolikhet	Konsekvens
Kritisk	5 Mycket sannolikt	Mycket allvarig
Medium	4 Sannolikt	Allvarig
Låg	3 Möjlig	Kännbar
	2 Mindre sannolikt	Lindrig
	1 Osannolikt	Försumbar


KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	Förmedlingsprocess (Bolagsstyrelse)	Förmedling av lägenheter för ungdomar och studenter		Se oönskad händelse kopplad till förmedlingsprocessen under mål 2.2				Nej, endast VoR

	ns mål: Bostadsförmedlingen ska underlätta för ungdomar att komma in på bostadsmarknaden)							
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	Förtursprocessen Mål: Bostadsförmedlingen ska pröva rätten till och tillhandahålla lägenheter för bostadssociala ändamål i enlighet med ägardirektivet.	Förtursprocessen: Handläggning och beslut om bifall enligt riktlinjer samt omprövning enligt riktlinjer, förmedling i enlighet med beslut	1	■ Enskild person missgynnas p g a brister/felaktigheter i handläggningen av ärendet	2. Mindre sannolikt	5. Mycket allvarlig	10	★
	Information och kommunikation riktad till invånarna om Bostadsförmedlingens erbjudande.	Information via webb/hemsida, pressnyheter/My NewsDesk, sociala medier m fl kanaler	2	■ Information når inte invånarna på grund av drifts-störningar i webben, telefonin m m	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR

	(Bolagsstyrelsen ns mål: Bostadsförmedlingen ska arbeta för att öka invånarnas kännedom om bolagets tjänster och service).							
2.2. Stockholm byggs attraktivt, tätt och funktionsblandat utifrån människors och verksamhetens skiftande behov	Förmedlingsprocess Mål:•Bostadsförmedlingen ska erbjuda bostadssökande och fastighetsägare en kvalificerad, rättssäker och effektiv service som utvecklas utifrån kundernas behov och önskemål.	Kötidsregistrering, avregistrering och återtagande , manuell hantering, annonsering, registrering av kontraktstyp	3	 Bostadssökande missgynnas pga felaktigheter i registrering/hantering, ex fel person erbjuds lägenhet	3. Möjlig	5. Mycket allvarlig	15	
			4	 Inflödet av lägenheter minskar, ex vis pga bristande service eller systemstöd	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
	Sälj-och marknadsaktivitet	Information på	5	 Minskat förtroende hos fastighetsägarna p g a	2. Mindre	4.	8	

	<p>eter Mål: Bostadsförmedlingen ska aktivt medverka till att öka andelen lägenheter i regionen som förmedlas via den gemensamma kön. Mål: Bostadsförmedlingen ska ha nöjda kunder och högt anseende hos intressenterna</p>	kundwebben		att kunder drabbas av felaktig information på kundwebben	sannolikt	Allvarlig		
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	<p>Inköpsprocess Mål:: Bostadsförmedlingens verksamhet ska vara kostnadseffektiv och långsiktigt hållbar</p>	Efterlevnad av LoU och nyttjande av ramavtal	6	 Bristande efterlevnad av LoU m fl lagat och förordningar samt brister gällande avtalstrohet	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	<p>Process för utbetalning och ändring av leverantörers fasta data</p>	Återredovisning och markering-ändring av fasta data-	7	 Felaktig utbetalning görs	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	

		manuellt utförd betalning-beställning enligt riktlinjer-korrekt underlag						
	Processer för hantering av förtroendekänsliga områden	Rutiner gällande representation, resor och konferenser, bisysslor samt för att förebygga mutor och jäv.	8	 Bostadssökande gynnas som en följd av mutor eller jäv	1. Osannolikt	5. Mycket allvarlig	5	Nej, endast VoR
			9	 Leverantör gynnas på ett olagligt sätt som en följd av mutor eller jäv	1. Osannolikt	5. Mycket allvarlig	5	Nej, endast VoR
			10	 Regelbrott eller avvikelse från policy gällande representation, resor/konferenser eller bisyssla	1. Osannolikt	5. Mycket allvarlig	5	Nej, endast VoR
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	.Kompetensförsörjningprocess	Insatser för kompetensförsörjning och -utveckling enligt fastlagd plan	11	 Brister gällande tjänster och service p g a att rätt kompetens inte kan säkerställas	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	Informationssäkerhet	Personuppgiftsbehandling	12	 Bolagets behandling av personuppgifter leder till skada för de registrerade	2. Mindre sannolikt	5. Mycket allvarlig	10	

			(kunder/anställda m fl.) såsom exempelvis röjande av personuppgifter som omfattas av sekretess, röjande eller bristande kontroll över känsliga personuppgifter eller annan betydande ekonomisk eller social nackdel					
	Process för systematiskt arbetsmiljöarbete Mål: Bostadsförmedlingen ska ha en god social och organisatorisk arbetsmiljö och sjukfrånvaron ska minska.	Genomgång av resultat från medarbetarundersökningen, framtagande av handlingsplan samt genomförande och uppföljning. Skyddsronder - genomförande och uppföljning.	13 	Brister avseende arbetsmiljön, exempelvis för hög upplevd arbetsbelastning	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR