

Slutrapport internkontrollplan Stockholmshem 2023

Om denna rapport

För Stockholmshem är revision en kvalitetsfråga, ett sätt att kontinuerligt förbättra och effektivisera organisationen. Bolaget ser den interna revisionen som ett verkningsfullt verktyg för att på ett strukturerat sätt belysa verksamheten, i syfte att utveckla den. Genomlysning av bolagets verksamhet sker på flera sätt.

- Revision genom stadens lekmannarevisorer
- Revision av auktoriserad revisor
- Uppföljning och kontroll av bolagets verksamhet inom miljö kvalitetscertifieringen ISO 14001
- Styrelsens internkontrollplan (IKP)

För 2023 har styrelsen i sin internkontrollplan beslutat om fem områden för granskning. Resultatet av granskningarna inom styrelsens internkontrollplan presenteras nedan. Den interna kontrollen är en del av en ändamålsenlig, effektiv och ständigt pågående process, väl integrerad med bolagets ordinarie verksamhet. Den interna kontrollen ska vara utformad för att med rimlig grad av säkerhet kunna uppnå följande:

- att verksamheten är ändamålsenlig och effektiv
- att information om verksamhet och ekonomi är tillförlitlig
- att lagar, förordningar och styrdokument följs

Efter genomförd kontroll ska eventuella avvikelser omhändertas snarast. Det sker genom att ansvarig chef med stöd av internrevisorerna arbetar fram en handlingsplan med förbättringsförslag och åtgärder för risk- och konsekvensminimering. Stöd för detta arbete kan inhämtas hos VD-stab. Handlingsplan för åtgärd skickas till VD-stab för granskning och registrering i systemstödet.

Internkontrollplan

Organisationsjustering - följ upp effektmålen från LG

Under 2021 togs ett nästa steg i Stockholmshems utveckling – Justering av organisationen. Detta innebär både förändringar av roller, organisation och mandat.

Bolagets ledningsgrupp har med anledning av justeringen, fastställt ett antal effektmål;

- Att bolaget ska nå rätt volym av underhåll.
- Nöjda medarbetare och smidiga arbetsflöden utan onödiga hinder.
- Ökad kundnöjdhet med kunder som får snabb och korrekt återkoppling och åtgärder.

- Underlättad samordning mellan Boende & Lokalers olika områden och en organisation som är mer snabbriktig

Resultat av granskning

Bolaget har genomlyst arbetet med tillsättning av tekniska förvaltare och ett antal förbättringsförslag har arbetats fram. Processägaren för underhåll kommer att följa upp effekt och löpande presentera arbetet för ledningsgruppen. Införandet av den justerade organisationen har i övrigt ännu inte färdigställts i sin helhet och därför har granskningen inte kunnat slutföras av revisionsgruppen. Revisionsgruppen konstaterar vidare att Boende och Lokaler har påbörjat en organisationsöversyn som mer omfattande kommer svara upp mot det granskningsbehov som internkontrollen skulle åstadkomma. Granskningen avslutas därmed.

Lämnade rekommendationer

- Inga rekommendationer lämnas.

Konsultanvändande

Stockholmshem gör en mängd olika inköp och anlitar konsulter inom en rad olika områden varje år och har vid sidan av bindande lagkrav även upprättade styrdokument och rutiner för inköp och fakturahantering.

Bolaget strävar alltid efter god ekonomisk hushållning och rådande samhällsekonomiska läge sätter ytterligare press på en effektiv kostnadskontroll. Revisionen föreslår därför att inom ramen för årets internkontroll granska bolagets konsultanvändande och inkommande fakturor och säkerställa att de innehåller tillräckliga uppgifter för att möjliggöra en effektiv uppföljning.

Resultat av granskning

Granskning har skett genom ett slumpmässigt urval om 10 procent av inkomna fakturor senaste 12 månader bokförda på konto 6551 konsultarvode. Totalt har 522 fakturor med ett totalt belopp om 26,6 mnkr bokförts. Fakturorna har granskats utifrån tre parametrar; hänvisning till avtal, uppgift om vem som utfört konsultuppdraget samt antal utförda timmar.

Granskningen visar att den största delen av fakturorna är korrekt utformade och i samtliga fall finns uppgift om antal levererade timmar. Det förekommer dock brister hos 11 av de granskade fakturorna, vilket motsvarar omkring 20 procent av stickprovet, där det framförallt saknas tydlig hänvisning till vilket avtal som avses. Det framkommer vidare att det förekommer bristande underlag i den digitala avtalskatalogen Kommers med avsaknad av prisbilagor till avtalen. Detta försvårar uppföljningen med att bedöma felaktigheter och avsteg från avtalens villkor. Översyn bör därför göras för att se hur felaktigheterna kan förebyggas.

Lämnade rekommendationer

- Se över möjligheten att förebygga bristfälligt utformade fakturor och säkerställ medvetenhet i organisationen kring hanteringen av felaktiga fakturor.
- Säkerställ att prisbilagor till avtal finns i Kommers.

Fastighetstillsyn

För att säkerställa bostadsområdenas trivsel, trygghet och efterlevnad av myndighetskrav, genomförs regelbunden tillsyn av fastigheterna av bolagets egen personal. Under 2021 infördes ett nytt digitalt systemstöd för detta, Greenview, som rullats ut successivt i respektive förvaltningsområde.

Områdestekniker, energitekniker eller upphandlad entreprenör genomför tillsyn och skötsel i enlighet med rond i det digitala systemstödet. Områdestekniker genomför tillsyn inom områdena säkerhet, underhållsbehov, brand och rent och snyggt. Avvikelser noteras och åtgärder dokumenteras samt följs upp i systemstödet. Detta är en viktig del i bolagets kvalitetsarbete för att säkerställa trivsamma, hållbara och trygga bostadsområden. Revisionen önskar därför följa upp arbetet med tillsyn efter övergång och injustering till det nya systemstödet.

Resultat av granskning

Greenview infördes som systemstöd för fastighetstillsyn under 2021 och har successivt implementerats i de olika förvaltningsområdena och under 2023 har samtliga förvaltningsområden rapporterat in underlag för sina fastigheter. Vid granskning har avvikelser identifierats där vissa fastighetsobjekt saknar ronderingsdata och behöver följas upp närmare.

Vidare har stickprovskontroll genomförts på ett tiotal anmärkningar där det framgår att dessa har arkiverats efterföljande månad vilket innebär att de har avhjälpats direkt eller innan nästa tillsynstillfälle. Detta indikerar att åtgärdshanteringen följer gällande rutin. Vid intervjuer framgår att status från fastighetstillsynen följs upp av områdeschef vid möten varannan vecka för att säkerställa att dessa är utförda inom bestämd tid. Tekniska förvaltare följer därefter i slutet på månaden upp med respektive team att inrapporteringen till GreenView är utförd och stöttar områdesteknikerna i hanteringen av systemstödet. Detta arbetsflöde bör likriktas i organisationen och omhändertas i pågående organisationsöversyn hos Boende och Lokaler.

Lämnade rekommendationer

- Följ upp objekt som saknar data från tillsyn och utred orsak.

Miljökrav i upphandling

Stockholmshem har antagit en rad miljömål utifrån ägarens direktiv, bindande krav och andra riktlinjer inom miljöområdet. Vidare har bolaget sedan länge valt att certifiera sitt miljöarbete enligt den internationella standarden ISO 14001.

För att bolaget ska nå sina mål är det viktigt att säkerställa att vi arbetar aktivt med att minska negativ miljöpåverkan och förbättra miljöprestandan. Bolaget har en förväntan på sig från intressen-

ter, såväl externa som interna, att säkerställa att miljökrav blir tillgodosedda. Revisionen önskar därför följa upp arbetet med ställda miljökrav i våra upphandlingar.

Resultat av granskning

Granskningen visar att uppföljning av miljökrav i upphandling sker till viss del inom olika delar av verksamheten. I nybyggnadsprojekt och större ombyggnadsprojekt genom upphandlade miljöcontrollers. I mindre ombyggnadsprojekt ligger ansvaret för uppföljning av miljökrav på projektledaren. I förvaltningsorganisationen sker uppföljning av, i avtal, ställda miljökrav bland annat inom utemiljö enligt särskild rutin samt av städavtal genom upphandlade städkontroller.

Vid granskningen framgår dock ett behov av att stärka det systematiska arbetet med avtalsuppföljning. Det finns otydligheter gällande olika roller och dess ansvar kopplat till uppföljning av miljökrav. Beställare, avtalsägare, avtalsförvaltare och sakkunnig upplevs inneha olika uppfattning om avtalen och arbetssättet kopplat till uppföljning. Otydlig ansvarsfördelning och arbetssätt medför större risk att uppföljning av miljökrav uteblir. En översyn av roller och ansvarsområden för avtalsuppföljning bör därför göras. Revisionen ser särskilt att rollen som avtalsförvaltare bör genomlysas då det är en nyckelroll i avtalsuppföljningen.

Granskningen visar även att det inte alltid finns viten kopplade till miljökrav, något som försvårar bolagets möjlighet att kräva att uppsatta miljökrav uppfylls av leverantörerna, vilket bör ses över.

Åtgärder har vidtagits där avtalscontroller rekryterats i syfte att stärka arbetet med avtalsuppföljning i bolaget. Bolaget har även inom ramen för sitt miljöledningssystem som är certifierat enligt ISO 14001, inrättat en arbetsgrupp där översyn av miljökrav i upphandling görs i samverkan med inköp.

Lämnade rekommendationer

- Se över rutiner kring systematisk avtalsuppföljning.
- Se över roller och kopplade ansvarsområden. Avtalsförvaltare bör prioriteras i detta arbete.
- Se över kravställning inför upphandling med kopplade viten till miljökrav.

Hantering av personuppgifter

Personuppgifter är all information som går att härleda till en idag levande fysisk person. Det kan röra sig om namn, adress, personnummer, foton, e-post, IP-adress, beteendemönster, cookies, medicinsk data och kulturella identiteter.

Lagstiftningen ger individen ökad kontroll gällande hur personuppgifterna används. Personuppgifter får bara behandlas om det finns laglig grund, bolaget är bland annat ansvarigt för att informera personen vilka uppgifter bolaget behandlar och vad de ska användas till, inte spara personuppgifter längre är nödvändigt (undantag enligt Bokföringslagen och Arkivlagen), samt att föra en förteckning över vilka personuppgifter bolaget använder med en tydlig motivering till varför de behandlas. Bolaget har upprättat särskilda rutiner och har ett dataskyddsbud för att säkerställa en korrekt hantering av personuppgifter. Revisionen önskar granska efterlevnaden av bolagets rutiner för hantering av personuppgifter, då konsekvenserna vid felaktig hantering kan bli allvarliga med de sanktionsmöjligheter som finns med den dataskyddsförordningen.

Resultat av granskning

Granskningen visar att bolaget har rutiner och processer för hantering av personuppgifter, dock har avvikelser påträffats, exempelvis att vissa rutiner är personberoende, vilket bland annat medförde att bolaget under 2021 misslyckats hantera ett personuppgiftsärendande inom stipulerad tid vilket ledde till en fällande dom i tingsrätten. Med anledning av detta har en dataskyddskommitté upprättats under ledning av bolagets IT-chef med representanter från bolagets alla delar samt en extern rådgivande jurist. Med denna åtgärd bedöms personberoendet i hanteringen av personuppgifter minska i betydande grad.

Vidare har bolaget genomfört en upphandling av externt dataskyddsbud som påbörjar uppdraget under Q1 2024, med anledning av att risk för jäv med internt dataskyddsbud identifierats. I granskningen noteras att ett fåtal mindre personuppgiftsincidenter rapporterats till Integritetsskyddsmyndigheten, IMY (tidigare datainspektionen) enligt fastställd rutin. Dessa har inte föranlett några åtgärder från myndigheten. Detta indikerar att bolagets kontrollmekanismer för att upptäcka och hantera personuppgiftsincidenter är fungerande. Den samlade bedömningen från revisionen är att bolaget har vidtagit flera betydande åtgärder för att stärka arbetet med personuppgiftshanteringen.

Lämnade rekommendationer

- Inga rekommendationer lämnas.

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn

Åsa Wigfeldt, VD

Datum

2024-01-25