



Störningsjouren i Göteborg AB

– granskning av verksamhetsåret 2017



Januari 2018

Störningsjouren i Göteborg AB. Granskning av verksamhetsåret 2017
Diarienummer: 0166/17

Lekmannarevisorer: Gun Cederborg och Stefan Dahlén
Yrkesrevisor: Peter Håkansson

www.goteborg.se/stadsrevisionen

Foton: Lo Birgersson, Klas Eriksson och Carina Gran

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Granskning av verksamheten	5
Grundläggande granskning	5
Uppföljning av bolagets hantering av kommunfullmäktiges mål	6
Uppföljning av bolagets verksamhetsuppföljning	8
Uppföljning av bolagets rutiner för att hantera dagstörningar	9
Rekryteringsprocessen	11
Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering	12
Språkbruk och revisionstermer	13

Sammanfattning

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att bolagets verksamhet bedrivs i enlighet med lagar och föreskrifter, bolagsordning samt ägardirektiv.

Lekmannarevisorernas uppdrag är att granska om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Årets granskning av bolaget omfattar:

- grundläggande granskning
- uppföljning av föregående års rekommendationer.

Granskningen visar att delar av bolagets verksamhet har brister som behöver åtgärdas. Därför lämnar vi följande rekommendationer:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utveckla verksamhetsplanen i enlighet med kommunfullmäktiges budget och riktlinjer.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utveckla bolagets verksamhetsuppföljning så att den överensstämmer med de krav kommunfullmäktiges budget föreskriver.

I övrigt bedömer vi att bolaget har skött verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig.

Granskning av verksamheten

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att bolagets verksamhet bedrivs i enlighet med lagar och föreskrifter, bolagsordning samt ägardirektiv.

Lekmannarevisorernas uppdrag är att granska om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Granskningen av verksamheten omfattar en grundläggande del, som är en översiktlig granskning av bolagets ledning och styrning samt interna kontroll, samt uppföljning av tidigare års granskning.¹

Grundläggande granskning

Den grundläggande granskningen syftar till att översiktligt bedöma bolagets ledning och styrning samt interna kontroll. Det innebär att revisorerna löpande följer styrelsens protokoll och handlingar och informerar sig om verksamheten. Granskningen omfattar följande delar:

- följsamhet mot kommunfullmäktiges ägardirektiv
- följsamhet mot kommunfullmäktiges riktlinjer och direktiv för Göteborgs Stads bolag
- följsamhet mot kommunfullmäktiges budget
- följsamhet mot kommunfullmäktiges riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll
- följsamhet mot kommunfullmäktiges regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning
- styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi
- beslutsunderlag
- hantering av särskilda uppdrag från kommunstyrelsen/kommunfullmäktige.

¹ Se lekmannarevisorernas granskningsplan, april 2017

Iakttagelser

Lekmannarevisorerna har inom ramen för den grundläggande granskningen följt upp bolagets rutiner för verksamhetsuppföljning, samt hur bolaget och styrelsen beaktar kommunfullmäktiges mål i inriktningsdokument och verksamhetsplan. Iakttagelserna för dessa granskningar presenteras under egna rubriker nedan.

Bedömning

Som framgår i kommande stycken gör lekmannarevisorerna bedömningen att bolaget behöver utveckla formerna för verksamhetsuppföljning. Därav kvarstår 2016 års rekommendation avseende detta. Vi gör även bedömningen att bolaget behöver utveckla verksamhetsplanen. Vi lämnar en rekommendation till styrelsen avseende bolagets verksamhetsplan.

I övrigt gör vi bedömningen att bolaget i huvudsak har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som omfattats av den grundläggande granskningen.

Uppföljning av bolagets hantering av kommunfullmäktiges mål

Lekmannarevisorerna granskade år 2015 och 2016 bolagets rutiner för att hantera kommunfullmäktiges mål. Syftet med granskningen var att bedöma om styrelsen och bolaget tog fram och beslutade om inriktningsdokument och verksamhetsplan i enlighet med kommunfullmäktiges budget.

Enligt kommunfullmäktiges budget ska varje styrelse självständigt utarbeta och besluta om ett inriktningsdokument. I inriktningsdokumentet ska styrelsen bryta ned och anpassa de av kommunfullmäktiges mål styrelsen väljer att arbeta med till den egna verksamheten. Inriktningsdokumentet ska på ett tydligt sätt beskriva hur målen ska uppnås.

Efter att styrelsen har beslutat om inriktningsdokument ska den uppdra till bolaget att utarbeta en affärsplan. Affärsplanen ska baseras på inriktningsdokumentet och ska innehålla konkreta och kvantifierbara mål, samt beskriva hur dessa ska nås. Av affärsplanen ska det också framgå vilka processägare, och övriga förvaltningar och bolag, bolaget ska samverka med för att nå god måluppfyllelse.

Vi noterade i 2016 års granskning av bolaget att styrelsens inriktningsdokument inte tillräckligt beskriver vilka av kommunfullmäktiges mål som bolaget avser arbeta med under 2017, och hur dessa ska nås. Lekmannarevisorerna uppmärksammade också att bolagets affärsplan innehöll brister både vad gäller konkretisering och

kvantifiering av målen. Planen identifierade inte heller vilka processägare, och övriga nämnder och bolag i staden, som bolaget ska samverka med.

Vi gjorde därför bedömningen att följande rekommendation, som ursprungligen lämnades 2015, skulle kvarstå:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utarbeta och besluta om inriktningsdokument och affärsplan i enlighet med kommunfullmäktiges budget och riktlinjer.

Vi har följt upp rekommendationen under år 2017.

lakttagelser

Styrelsen beslutade om 2018 års mål- och inriktningsdokument den 18 september 2017. I inledningen av dokumentet står det att dokumentet ska ange inriktningen för bolaget under 2018, utifrån kommunfullmäktiges budget. Det står vidare att dokumentet har sin grund i Förvaltnings AB Framtidens affärsplan och följer strukturen i den. I inriktningsdokumentet utgår styrelsen från följande fyra målområden som identifieras i moderbolagets affärsplan och i det så kallade bolagsspecifika brevet från moderbolaget till Störningsjouren:

- De stadsdelar i staden som är utpekade som utvecklingsområden
- Nöjda hyresgäster
- Attraktiv arbetsgivare
- God ekonomi/effektiv verksamhet.

Under dessa rubriker redogör styrelsen för ett antal ansatser och aktiviteter som ska bidra till respektive område. I slutet av varje stycke som beskriver ett målområde står det också att bolaget kommer att följa ett antal av de mål och uppdrag som framgår i kommunfullmäktiges budget. Det framgår dock inte hur dessa mål ska nås eller hur de aktiviteter och ansatser som bolaget identifierar till varje målområde är kopplade till fullmäktigemålen.

Styrelsen beslutade om bolagets verksamhetsplan den 20 oktober 2017. I verksamhetsplanen återkommer de skrivningar som finns i inriktningsdokumentet till varje målområde. Det sker ingen ytterligare konkretisering eller kvantifiering av målen, däremot listas ett antal aktiviteter till varje målområde.

Bedömning

Lekmannarevisorerna noterar återigen att bolaget och styrelsen brister i hanteringen av kommunfullmäktiges mål. Styrelsens mål- och inriktningsdokument tar förvisso ställning till vilka av kommunfullmäktiges mål som är relevanta för bolagets verksamhet, men dokumentet beskriver inte närmare hur målen ska nås. Vad gäller

verksamhetsplanen innehåller den inte den konkretisering och kvantifiering av fullmäktiges mål som budgeten efterlyser. För att bolaget ska kunna följa upp hur väl det bidrar till Framtidens samlade måluppfyllelse behöver det på ett tydligare sätt formulera mätetal för måluppfyllelse med tillhörande målvärden. Vi riktar därför följande rekommendation till styrelsen:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utveckla verksamhetsplanen i enlighet med kommunfullmäktiges budget och riktlinjer.

Uppföljning av bolagets verksamhetsuppföljning

Lekmannarevisorerna granskade 2016 bolagets rutiner för att följa upp verksamheten. Granskningen syftade till att bedöma om bolaget hade ändamålsenliga – i bemärkelsen förenliga med aktiebolagslagen krav på beslutsunderlag och kommunfullmäktiges budget och riktlinjer – rutiner för att följa upp verksamheten och dess mål.

Enligt kommunfullmäktiges budget ska varje styrelse ansvara för rapporteringen och uppföljningen av kommunfullmäktiges mål och inriktningar, samt av den egna verksamhetens uppdrag. Rapporteringen, som ska fokusera på särskilt viktiga händelser, ska inkludera analyser, slutsatser och kommentarer som förklarar observationerna och vad de innebär för den egna verksamheten och Göteborgs Stad som helhet.

Bolagets verksamhetsuppföljning utgick 2016 från bolagets balanserade styrkort. Styrkortet har perspektiven kund, medarbetare, ekonomi och verksamhet. För varje perspektiv anges ett mål för året och ett utfall för den aktuella perioden. Styrkortet listar också ett antal strategier och har även utrymme för analys.

Lekmannarevisorerna noterade att det inte fanns tydliga aktiviteter kopplade till de strategier som styrkortet identifierar. Det skedde heller ingen systematisk och dokumenterad uppföljning av huruvida strategierna var ändamålsenliga och bidrog till de mål som styrkortet har. Lekmannarevisorerna konstaterade också att styrkortets analyser var för knapphändiga, såtillvida att de inte behandlade hur målen och strategierna skulle nås, eller i vilken utsträckning de nåtts.

Som en följd av ovanstående iakttagelser riktade vi följande rekommendation till styrelsen:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utveckla bolagets verksamhetsuppföljning så att den överensstämmer med de krav kommunfullmäktiges budget föreskriver.

Vi har följt upp rekommendationen under år 2017.

Iakttagelser

I sitt yttrande till lekmanrevisorerna, med anledning av 2016 års rekommendationer, meddelade styrelsen att formerna för verksamhetsuppföljning kommer att förändras i och med framtagandet av 2018 års affärsplan.

Under rubriken *Mätning och återkoppling* i verksamhetsplanen för 2018 skriver bolaget att formerna för att mäta bolagets mål, och för att informera medarbetarna och styrelsen om måluppfyllelse, kommer att utvecklas under 2018. Detta, tillsammans med det faktum att bolaget under 2017 alltså har rapporterat verksamheten genom det balanserade styrkortet, innebär att formerna för att följa upp verksamheten inte har förändrats under året.

Bedömning

Utifrån ovanstående iakttagelser gör lekmanrevisorerna bedömningen att styrelsen inte har vidtagit tillräckliga åtgärder för att utveckla bolagets verksamhetsuppföljning. Vi gör därför bedömningen att 2016 års rekommendation kvarstår.

Lekmanrevisorerna rekommenderar styrelsen att utveckla bolagets verksamhetsuppföljning så att den överensstämmer med de krav kommunfullmäktiges budget föreskriver.

Uppföljning av bolagets rutiner för att hantera dagstörningar

Lekmanrevisorerna granskade år 2016 bolagets rutiner för att hantera dagstörningar. Granskningen syftade till att bedöma om dagstörningar hanterades på systematiskt och rättssäkert sätt och om tillfredsställande intern kontroll rådde. Med systematiskt och rättssäkert menas dels att störningar ska hanteras i enlighet med kommunallagen, som i 2 kap. 2 § stipulerar att kommuner ska behandla sina medlemmar lika, om det inte finns sakliga skäl för annat, dels att jordabalken följs.

Enligt Jordabalken 12 kap. 25 § ska hyresgästen vid användandet av en lägenhet se till att de som bor i området inte utsätts för störningar som kan vara skadliga för hälsan, eller försämrar deras bostadsmiljö på ett oskäligt sätt. Som hyresgäst ska man också i övrigt agera på ett sätt som säkerställer ordning och gott skick inom fastigheten. Om det förekommer störningar ska hyresvärden säga till hyresgästen att omedelbart upphöra med dessa. I de fall hyresgästen är en bostadshyresgäst ska hyresvärden underrätta socialnämnden. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendationer till bolaget.

Lekmanrevisorerna rekommenderar styrelsen att upprätta och besluta om en rutin för hur dagstörningar ska utredas och dokumenteras.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att vidta åtgärder som borgar för att registrerade störningar och upprättade rättelsebrev på ett enhetligt sätt hålls ordnande och sökbara.

Vi har följt upp rekommendationerna under år 2017.

Iakttagelser

Styrelsen beslutade den 4 december 2017 om en rutin för hur dagstörningar ska hanteras. Rutinen beskriver bland annat hur störningsärenden inkommer till Störningsjouren från Göteborgs Stads Bostads AB, Familjebostäder i Göteborg AB och Bostads AB Poseidon. Rutinen beskriver också hur bolagets trygghetskonsulenter ska utreda störningar, när en anmodan till rättelse ska skickas och hur så kallade rättelseanmaningar ska dokumenteras och förvaras hos bolaget.

Enligt rutinen har dokumentationen tidigare skett på två olika sätt. För Familjebostäder och Poseidon har dokumentationen skett i Lotus Notes och för Bostadsbolaget har den hanterats i akter som förvarats i pärmar. Bolaget har under 2017 förvärvat ett nytt ärendehanteringssystem i vilket samtliga trygghetskonsulenter kommer att dokumentera sina ärenden för samtliga bostadsbolag. Systemet kommer tas i bruk av bolaget i början av 2018. Enligt den framtagna rutinen kommer det nya ärendehanteringssystemet möjliggöra sökningar på enskilda ord – till exempel ”anmodan”. Detta kommer enligt bolaget innebära att det går att ta fram listor över de dokument som det sökta ordet finns med i.

Inom ramen för uppföljningen gjordes stickprov på 20 så kallade rättelseanmaningar. Syftet med detta var att göra en översiktlig bedömning av om ärendena utretts och dokumenterats på ett tillräckligt sätt. Stickproven visade att samtliga ärenden var dokumenterade såtillvida att det fanns underlag – om än i varierande omfattning – till samtliga rättelseanmaningar. Detta underlag kunde vara i form av anteckningar skrivna av den trygghetskonsulent som skickade rättelseanmaningen, eller i form anteckningar från de störningar som nattpersonalen konstaterat.

Bedömning

Lekmannarevisorerna noterar att bolaget både har tagit fram en rutin för hur dagstörningar ska utredas och dokumenteras, samt vidtagit åtgärder för att samla upprättade rättelseanmaningar i samma dokumenthanteringssystem. Utifrån dessa iakttagelser gör vi bedömningen att bolaget har vidtagit tillräckliga åtgärder för att 2016 års rekommendationer avseende hanteringen av dagstörningar ska anses vara omhändertagna.

Rekryteringsprocessen

Lekmannarevisorerna granskade 2012 bolagets rutiner för rekrytering. Granskningen resulterade i att följande rekommendation riktades till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att förbättra dokumenthanteringen i rekryteringsprocessen genom att arkivera och gallra i enlighet med stadens dokumenthanteringsplan för rekrytering.

Vi har följt upp granskningen under år 2017.

lakttagelser och bedömning

För att kunna fastställa bolagets dokumenthanteringsplan måste Regionarkivet besluta om gallringsfrister. Det pågår ett koncerngemensamt projekt, lett av Familjebostäder syftande till att föreslå gallringsfrister för de processer som är gemensamma för bolagen i Framtidenkoncernen. När de gemensamma gallringsfristerna är godkända kan Störningsjouren komplettera med bolagsspecifika gallringsfrister. Först när dessa är godkända kan bolagets vd ta beslut om dokumenthanteringsplanen. Därmed har ingen dokumenthanteringsplan upprättats.

Lekmannarevisorerna noterar att det pågår ett arbete för att uppdatera bolagets dokumenthanteringsplan och att färdigställandet av planen delvis är beroende av andra aktörer. Då färdigställandet av dokumenthanteringsplanen är nära förestående gör vi bedömningen att rekommendationen kan ses som omhändertagen.

Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering

Den kommunala revisionen är ett lokalt demokratiskt kontrollinstrument med uppdrag att granska den verksamhet som bedrivs i kommunen.

Lekmannarevisorer är förtroendevalda och utses av fullmäktige ur gruppen förtroendevalda revisorer (gruppen benämns som Stadsrevisionen). Lekmannarevisorerna har ett självständigt uppdrag att granska de bolag som helt eller delvis ägs av kommunen. I Göteborg utses i regel två lekmannarevisorer för varje bolag. Revisorerna är oberoende och granskar på fullmäktiges uppdrag och därigenom indirekt också för medborgarna.

Resultatet av lekmannarevisorernas granskning redovisas i granskningsrapport och granskningsredogörelse, en per bolag.

Revisorerna genomför också särskilda granskningar som i regel rör flera bolag och nämnder. Dessa redovisas i revisionsrapporter till fullmäktige löpande under året.

Revisorerna tar även varje år fram en årsredogörelse som sammanfattar all den granskning som gjorts i kommunen under det aktuella året.

Revisorernas rapporter hittar du på www.goteborg.se/stadsrevisionen.

Språkbruk och revisionstermer

När revisorerna har genomfört en granskning lämnar de ofta rekommendationer till de granskade nämnderna och bolagen. Ibland lämnar de även revisionskritik.

Rekommendationer lämnas då revisorerna ser brister i verksamheten. Rekommendationerna syftar till att utveckla och förbättra verksamheten.

Revisionskritik lämnas då revisorerna ser brister i verksamheten som är av mer allvarlig karaktär. Revisionskritik graderas genom begreppen erinran eller anmärkning. Anmärkning är allvarligast. När det gäller nämnderna kan en anmärkning lämnas med eller utan tillstyrkan om ansvarsfrihet.

Under kommande år följer revisorerna upp vilka åtgärder nämnden eller bolaget har gjort för att följa revisorernas rekommendationer.

Stadsrevisionen

Postadress: Box 2141, 403 13 Göteborg

Besöksadress: Stora Badhusgatan 6, Göteborg

Kontaktcenter: 031-365 00 00, kansli: 031-368 07 00

stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se



**Göteborgs
Stad**