



Granskningsredogörelse Stadsrevisionen



Bostads AB Poseidon – granskning av verksamhetsåret 2017



Januari 2018

Bostads AB Poseidon. Granskning av verksamhetsåret 2017
Diarienummer: 0192/17

Lekmannarevisorer: Lars Bergsten och Lars-Ola Dahlqvist
Yrkesrevisor: Lisa Nöjd

www.goteborg.se/stadsrevisionen

Foton: Lo Birgersson, Klas Eriksson och Carina Gran

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Granskning av verksamheten	5
Grundläggande granskning	5
Säkerhet på lekplatser	6
Följsamhet mot gemensam byggprocess (GBP)	12
Bolagets uppföljning av leverantörer	17
Uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete	24
Uppföljning av klagomålshantering	25
Uppföljning av processen för hantering av fullmäktiges mål	26
Uppföljning av offentlighet och sekretess	27
Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering	28
Språkbruk och revisionstermer	29

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
- säkerhet på lekplatser
- gemensam byggprocess (GBP)
- uppföljning av leverantörer
- uppföljning av föregående års rekommendationer.

Konstaterade brister i bolagets arbete med säkerhet på lekplatser innebär risk för allvarlig skada på lekande barn. Beaktat det antal A-fel som kvarstår utan åtgärd under längre tid är det vår bedömning att den interna kontrollen inte varit tillfredsställande.

Lekmannarevisorerna riktar därför kritik mot styrelsen och verkställande direktören i form av en erinran.

För att komma till rätta med de brister som framkommit i granskningen lämnar vi följande rekommendationer:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att se till att åtgärder vidtas omgående för de A-fel som ännu inte har åtgärdats.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa att egenskaperna hos de lekplatser som finns inom bolagets bestånd upprätthålls i enlighet med gällande lagstiftning och standarder.

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, flera fördjupade granskningar 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.

lakttagelser

Den grundläggande granskningen visar inte på några avvikelser.

¹ Se lekmannarevisorernas granskningsplan, april 2017

Bedömning

Lekmannarevisorernas översiktliga bedömning är att bolaget har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som omfattats av den grundläggande granskningen.

Säkerhet på lekplatser

Utgångspunkter i granskningen

Enligt FN:s barnkonvention har alla barn rätt till lek i en stimulerande, trygg och lämplig miljö vilket bland annat innebär att lekplatser ska vara säkra och tillgängliga. Rikstäckande statistik visar dock att olyckor på lekplatser är vanliga. Ansvar för att lekplatser och dess lekutrustning är säkra vilar på ägaren och regleras i nationella lagar, riktlinjer samt Europastandarder.

Regelverket

Regelverket för säkerhet på lekplatser återfinns i plan- och bygglagen (SFS 2010:900) (PBL), produktsäkerhetslagen (SFS 2004:451) (PSL) och i Boverkets byggregler (BBR). Sammanfattningsvis innefattar kraven att en lekplats och de redskap som finns inom den ska vara utformade och i ett sådant skick att risken för personskador vid en olycka begränsas.

Säkerhetskrav finns också i Europastandarderna för lekredskap och stötdämpande underlag SS-EN 1176 och SS-EN 1177. Dessa innehåller minimikrav för säkerhet och används för att närmare bedöma om en produkt är säker enligt kraven i PBL och PSL.

Enligt Europastandarderna ska lekplatser med tillhörande lekredskap också kontrolleras och besiktas regelbundet. Om fel uppdagas ska ägaren till en lekplats utan skäligt dröjsmål avhjälpa de brister på byggnader, ställningar, skyltar och liknande anordningar som medför risk för skada på personer eller egendom. Inträffar en olycka har fastighetsägaren ett skadestånds- och straffansvar.

En standard är formellt frivillig att följa om det inte finns en hänvisning till standarden i en lag eller föreskrift eller då den ingår i byggherrens eller beställarens underlag vid upphandling. I BBR avsnitt 8:93 finns en hänvisning till standarderna för lekredskap, dessa ska därmed följas.

Syfte med granskningen

Tillsammans ansvarar bostadsbolagen inom Framtidskoncernen för över 700 lekplatser av varierande storlek och omfattning av lekredskap. Av dessa finns 302 stycken, fördelade på åtta distrikt, inom Bostads AB Poseidons bestånd.

Lekmannarevisorerna har granskat bolagets arbete med säkerhet på lekplatser. Syftet har varit att bedöma om styrelsen säkerställer att egenskaperna hos bolagets lekplatser upprätthålls i enlighet med gällande lagstiftning och standarder.

De iakttagelser som redovisas grundar sig på granskning av dokument, intervjuer samt stickprov av besiktningsprotokoll.

Iakttagelser

För att säkerställa säkerheten på lekplatser ska fastighetsägaren se till att följande kontroller genomförs med viss regelbundenhet²:

- *Rutinmässig visuell kontroll.* Ska ta fasta på säkerhetsrisker som kan uppkomma till följd av vandalisering, slitage, eller väderpåverkan. Kan göras av fastighetsägaren.
- *Funktionskontroll.* En utförlig kontroll som syftar till att undersöka redskapens funktion och stabilitet. Bör utföras med en till tre månaders mellanrum. Kan göras av fastighetsägaren.
- *Årlig säkerhetsbesiktning.* Utförs för att fastställa den övergripande säkerhetsnivån för redskap, fundament och ytor. Ska göras mot relevanta krav i aktuella standarder av en person med erforderlig kompetens.

Kontroller

Underhåll och skötsel av lekplatser genomförs av bolagets miljövärdar vid alla distrikt utom två (Centrum och Öster) där detta sköts av en upphandlad entreprenadfirma. Den rutinmässiga visuella kontrollen genomförs veckovis, denna kontroll dokumenteras inte.

Däremot dokumenteras de funktionskontrollerna som genomförs två gånger per år. Dokumentation ska göras i ”egenkontroll” (exclfil) i bolagets digitala förvaltningsarkiv (beskrivs ytterligare nedan). När ett fel har konstaterats ska åtgärd vidtas och efter genomförd åtgärd ska det framgå av dokumentationen att så har skett. Det finns dock ingen kontroll av att åtgärd har genomförts eller att dokumentation har gjorts.

Utöver de dokumenterade funktionskontroller som genomförs två gånger per år, anger bolaget att ytterligare funktionskontroller genomförs under året, dessa dokumenteras dock inte.

Inom samtliga distrikt finns en eller flera personer med fördjupad säkerhetsutbildning som fungerar som så kallade ”lekplatscoacher” och

² SS-EN 1176/1177

utgör stöd för övriga medarbetare. I deras uppdrag ingår att kvalitetssäkra att funktionskontrollerna genomförs i enlighet med vad som bestämts men även att utföra själva funktionskontrollen. De har också möjlighet att avropa rådgivning och konsultation av den upphandlade besiktningspersonen. Centralt inom bolaget finns en medarbetare med övergripande ansvar för säkerhetsarbetet på lekplatser³.

Årlig säkerhetsbesiktning

De årliga säkerhetsbesiktningarna utförs av upphandlade certifierade besiktningsfirmor. Bedömningarna klassas enligt följande: IFI (Inga Fel Identifierade), UH (Behov av Underhåll, ej säkerhetsrisk), C-, B- eller A-fel.

- A-fel = Fel som kan medföra risk för allvarlig skada, eller stor risk för mindre skada. Normalt krävs omedelbar åtgärd. Exempel på A-fel: ”Helt omsluten öppning på högersida trappan, huvud/hals kan fastna.”
- B-fel = Fel som kan medföra mindre risk för mindre skada, eller stor risk för liten skada. Normalt bör åtgärd vidtagas snarast. Exempel på ett B-fel: ”Stolpar kraftigt rötskadade i överkant, stor sprickbildning samt räck slitna.”
- C-fel = Fel som kan medföra liten risk för mindre skada eller mindre risk för liten skada. Normalt bör åtgärd vidtagas vid periodiskt underhåll. Exempel på C-fel: ”Redskapet mycket djupt monterat, klämrisk mellan redskap och mark.”

Besiktningen utförs på lekredskapen och dess minimiutrymmen samt stötdämpande underlag mot krav i gällande regelverk och lekredskapstillverkarens monteringsanvisningar och produktcertifikat.

Enligt den ovan beskrivna klassificeringen är A-fel mest allvarliga och C-fel minst allvarliga. Regelverket säger att om allvarliga brister upptäcks vid kontroller eller besiktningar ska bristerna åtgärdas omgående. Om det inte är möjligt att åtgärda felet skyndsamt, bör redskapet säkras mot användning.

Enligt uppgift från bolaget ska, då ett allvarligt fel noteras, besiktningspersonen ta kontakt med berörd lekplatscoach. Är det ett A-fel ska detta åtgärdas inom en vecka. Efter det att felet har åtgärdats ska en återkoppling till besiktningspersonen göras. Besiktningsprotokollen skickas till lekplatscoach, miljövårdssamordnare och förvaltare samt läggs in i förvaltningsarkivet. Ett allvarligt fel ska ombesiktigas och protokollet ska läggas in i förvaltningsarkivet. Av olika skäl har ombesiktningar inte genomförts. Granskningen visar att bolaget brister i

³ Bolagets Utemiljö- och Kretsloppsstrateg

att systematiskt dokumentera genomförda åtgärder. Uppföljning av att fel har åtgärdats kontrolleras därmed först vid nästkommande års säkerhetsbesiktning.

När en ny lekplats har uppförts bör en installationsbesiktning utföras av en person med erforderlig kompetens att bedöma överensstämmelse med tillämpliga delar av standarderna. I granskningen framkommer att bristen på certifierade besiktningspersoner riskerar att lekplatser tas i bruk innan en installationsbesiktning har genomförts. Stickprovsgranskningen visar att en installationsbesiktning som genomfördes år 1 hade totalt 12 fel (1 B- och 11 C-fel). Besiktningsprotokollet från året därpå redovisar totalt 15 fel (4 B- och 11 C-fel), av dessa kvarstår samtliga fel som framkom vid installationsbesiktningen år 1 plus ytterligare 3 B-fel.

Enligt gällande regelverk får redskap avsedda för privat bruk inte förekomma inom bolagets lekplatser. Trots noteringar i besiktningsprotokoll om sådan förekomst har bolaget inte genomfört åtgärder för att avlägsna dessa redskap vid nästa besiktning ett år senare. Ansvaret för eventuell olycka vid användning av privata lekredskap inom någon av bolagets lekplatser faller på fastighetsägaren.

Efter de årliga besiktningarna hålls en gemensam genomgång av de viktigaste punkterna/frågorna från utförd besiktning. Deltagande är den externa besiktningspersonen, lekplatscoacherna och bolagets huvudansvarige för lekplatserna.

Dokumentation

Bolaget har upprättat underhållsplaner avseende lekplatser för varje distrikt men inte för respektive lekplats. Därmed avviker bolaget från gällande regelverk som säger att ”planer för besiktning, kontroll, drift och underhåll ska upprättas och följas för varje lekpark med utgångspunkt i anvisningar från tillverkaren av lekredskapen”.

Vidare säger reglerna att de kontinuerliga besiktningarna och underhållet bör dokumenteras så att de vid behov kan verifieras. I bolagets digitala förvaltningsarkiv ska dokumentation rörande skötsel av lekplatser förvaras. Det handlar både om instruktioner, information och dokumentation från genomförda kontroller. Dokumentation från funktionskontrollerna och samtliga besiktningsprotokoll fem år tillbaka i tiden ska förvaras här. Skötselpersonalen ute i fält når förvaltningsarkivet via Ipads och iPhones, de har också tillgång till aktuell säkerhetsstandard via en samarbetsyta i Sharepoint.

I förvaltningsarkivet hittar vi underhållsplaner från år 2015 och framåt samt en produktionsplan där det anges med vilken frekvens olika insatser för skötsel av utemiljö ska genomföras. I planen beskrivs hur ofta rutinemässig visuell tillsyn, funktionskontroll och besiktning av lekplatser ska genomföras samt vilka arbetsmoment som ingår i de olika delarna. Vi hittar även ett register över produktinformation för varje redskap som

hjälp vid beställning av reservdelar i förvaltningsarkivet.

Förvaltningsarkivet innehåller mycket dokumentation, trots det noterar vi att viss dokumentation saknas. Det rör sig exempelvis om besiktningsprotokoll och redskapskort. För tre av distrikten saknas dokumentation från funktionskontroller.

Vid intervjuer framkommer en medvetenhet om bristerna och för att ytterligare förbättra och kvalitetssäkra sina rutiner vid funktionskontroll och egenkontroll vid rutinmässig visuell kontroll tittar bolaget för närvarande på två olika modeller för att genomföra funktionskontroll inklusive dokumentation med digitala verktyg. Målsättningen är att den modell som väljs ska vara i bruk från och med april år 2018.

Stickprov av besiktningsprotokoll

Av bolagets totalt 302 lekplatser har besiktningsprotokoll för två år för 49 lekplatser begärts in. Vi har granskat vilka av de fel som identifierades år 1 som inte hade åtgärdats år 2.

Stickprovsgranskningen visar att år 1 identifierades totalt 113 fel och av dessa var 14 stycken A-fel, 29 stycken B-fel och 70 identifierades som C-fel.

När det gäller C-fel är det brister som normalt åtgärdas vid periodiskt underhåll och av en mindre allvarlig karaktär. Det är även fel som kan vara återkommande, till exempel sanddjup under gungor. Av den anledningen går det inte att fullt ut verifiera om de fel som identifierats båda åren är fel som inte blivit åtgärdade eller om de helt enkelt har uppstått igen. Därför redovisas endast hur många som har identifierats per år utan någon vidare förklaring.

Av besiktningsprotokollen framgår att år 2 har totalt 160 fel hittats. Av dessa är det 18 A-fel varav sju stycken kvarstår från besiktningen året innan. Vid närmare kontroll konstateras att ett av de identifierade A-felen inte heller åtgärdats efter två år.

År 2 identifierades 46 stycken B-fel och av dessa var det 16 som inte hade blivit åtgärdade från året innan.

Avslutningsvis visar granskningen att det totala antalet fel har ökat med 47 stycken. Av dessa utgör de mest allvarliga felen (A) en ökning med 4, B-felen 17 och C-felen har blivit 26 fler. Se nedanstående tabell.

Besiktning	A-fel	B-fel	C-fel	Totalt
År 1	14	29	70	113
År 2	18	46	96	160
Ej åtgärdat år 2	7	16		
Åtgärd	Omedelbar	Snarast	Underhåll	

Efter kontroll med bolagets huvudansvarige för lekplatser framkommer att en av de lekplatser som besiktigats med ett kvarstående A-fel inte tillhör bolaget utan lokalförvaltningen.

Pågående förändringsarbete

Under år 2018 avser bolaget att genomföra de årliga säkerhetsbesiktningarna i egen regi. Anledningen till detta beslut är att det är svårt att hitta certifierade besiktningspersoner. Bolaget kommer därför att säkerställa säkerhetsarbetet genom att anställa en person centralt som har det övergripande ansvaret för att genomföra årliga säkerhetsbesiktningar på bolagets samtliga 302 lekplatser. Personen som anställs förväntas också vara ett stöd till distriktens lekplatscoacher vid funktionskontroller samt kunna genomföra ombesiktningar med snabb återkoppling.

Besiktningspersonen ska även genomföra installationsbesiktningar vid ny- och ombyggnation av lekplatser. I en övergångsperiod kommer bolaget att begära installationsbesiktningsprotokoll av kompetensliga skötsel- och underhållsentreprenörer. Bolaget har av entreprenörerna efterfrågat en certifiering för detta uppdrag.

Avslutningsvis finns det planer på att utbilda bolagets (ej certifikat) utemiljöcontroller inom leksäkerhetsområdet i syfte att skapa ett internt bollplank.

Bedömning

Bolaget har en organisation och medarbetare med lämplig utbildning, en huvudansvarig, dokumenterade rutiner och strukturellt anpassade system för dokumentation. Tillsammans visar det på goda förutsättningar för att bedriva ett säkerhetsarbete på lekplatser som harmonierar med gällande regelverk.

Trots detta visar granskningen på flera brister. Funktionskontroller genomförs utan att dokumentation sker, kontroll av att åtgärder vidtas saknas, kontroll av att dokumentation av att åtgärder vidtas saknas. Flera allvarliga A-fel har inte åtgärdats efter ett helt år, i ett fall inte heller efter två år. Detta trots att regelverket säger att A-fel är fel som kan medföra risk för allvarlig skada, eller stor risk för mindre skada och normalt kräver omedelbar åtgärd. Vi har sett att vid upptäckt av privata lekredskap har åtgärd inte vidtagits, vid installationsbesiktning av en ny

lekplats har de fel som då upptäcktes inte åtgärdats ett år senare. Dessutom har ytterligare fel tillkommit.

Sammantaget leder detta till bedömningen att det finns flera allvarliga risker vad gäller säkerheten vid bolagets lekplatser. Den absolut allvarligaste risken är givetvis att barn kan komma till skada. Därtill kommer risk för skadestånd, rättsliga åtgärder och förtroendeskada.

I och med det nu pågående förbättringsarbetet bedömer vi att det finns en medvetenhet hos bolaget. Vi ser dock allvarligt på de brister som har framkommit och betonar vikten av att styrelsen säkerställer att tillräckliga åtgärder vidtas i förbättringsarbetet så att egenskaperna hos de lekplatser som finns inom bolagets bestånd upprätthålls i enlighet med gällande lagstiftning och standarder.

Konstaterade brister i bolagets arbete med säkerhet på lekplatser innebär risk för allvarlig skada på lekande barn. Beaktat det antal A-fel som kvarstår utan åtgärd under längre tid är det vår bedömning att den interna kontrollen inte varit tillfredsställande.

Lekmannarevisorerna riktar därför kritik mot styrelsen och verkställande direktören i form av en erinran.

För att komma till rätta med de brister som framkommit i granskningen lämnar vi följande rekommendationer:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att se till att åtgärder vidtas omgående för de A-fel som ännu inte har åtgärdats.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa att egenskaperna hos de lekplatser som finns inom bolagets bestånd upprätthålls i enlighet med gällande lagstiftning och standarder.

Följsamhet mot gemensam byggprocess (GBP)

Utgångspunkter i granskningen

Lekmannarevisorerna har granskat bolagets tillämpning av gemensam byggprocess (härefter GBP). Syftet med GBP är att åstadkomma ett mer likartat arbetssätt vid byggprojekt, att öka uppföljningsbarheten och transparensen kring byggprojekt, samt att möjliggöra en för staden gemensam kunskapsutveckling kring byggande. Inom GBP görs en skillnad mellan GBP och GBP light, där det senare är ett förenklat förfarande för mindre projekt.

Revisionskriterier

Den övergripande inriktningen för GBP bestäms av en styrgrupp och en processledning för GBP. Styrgruppen, bestående av företrädare från några av de deltagande organisationerna, fattar generella beslut för hur arbetet med GBP ska bedrivas och fastställer styrande dokument. Processledningen, som är lokaliserad till lokalförvaltningen, har en förvaltande och utvecklande roll och samverkar med de deltagande organisationerna.

Varje organisation kan göra anpassningar genom att ta bort aktiviteter från egenkontrollen eller sänka kraven. Processledningen har inte mandat att godkänna eventuella anpassningar men ska meddelas om detta görs. Processledningen framhåller det som viktigt att det finns en systematik samt att eventuella beslut om anpassningar dokumenteras.

GBP gäller för samtliga bygguppdrag med en totalkostnad på över 200 000 kronor exklusive moms och består av de sex delprocesserna förstudie, program, projektering, produktion, avslut av uppdrag och garantiförvaltning.⁴ Sammantaget ställer GBP krav på att bygguppdrag startas med en uppdragsbeställning, drivs med stöd av egenkontroller och avslutas med någon form av slutrapport.

Uppdragsbeställningen syftar till att beskriva och avgränsa ett uppdrag. Av uppdragsbeställningen ska det bland annat framgå vem som är uppdragsgivare och uppdragstagare. Av beställningen ska också de ekonomiska ramarna för uppdraget redovisas, för vilken eller vilka delprocesser beställningen gäller och vad syftet, i bemärkelsen effekten, av uppdraget förväntas bli.⁵

Med egenkontroll menas de aktiviteter som ska utföras i respektive delprocess. Dessa kan vara tillämpliga i olika utsträckning, men ska göras om de bedöms vara relevanta för uppdraget. När ett uppdrag avslutas ska uppdragstagaren upprätta en slutrapport. Meningen med detta är att möjliggöra kunskapsåterföring inom såväl den egna organisationen som staden.

I varje organisation som tillämpar GBP ska följande funktioner finnas: GBP-ansvarig, kontaktperson och huvudanvändare. För att skapa egna dokument i den så kallade GBP-databasen behöver verksamheterna också utse skapare, dokumentansvarig, granskare och fastställare.

⁴ GBP gäller inte för drift, tillsyn, skötsel och akutåtgärder. Alla delprocesser är heller inte relevanta för samtliga av stadens nämnder och bolag.

⁵ För en fullständig lista över vad en uppdragsbeställning ska innehålla se anvisning för uppdragsbeställning som finns på GBP:s hemsida, <http://gemensambyggprocess.goteborg.se>

Syftet med granskningen

Syftet har varit att bedöma om styrelsen har säkerställt att bygguppsdrag genomförs i enlighet med GBP. Granskningen utgår från kommunfullmäktiges beslut 2011 om en gemensam byggprocess, samt de anvisningar som styrgruppen för GBP beslutat om.

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier, intervjuer och stickprov av ett antal projekt. Stickproven tar bland annat fasta på om uppdragsbeställningar, egenkontroller och eventuella slutrapporter har hanterats i enlighet med gällande anvisningar.

Iakttagelser

GBP inom bolaget

Bolaget säger sig ha arbetat i enlighet med GBP under lång tid och att den struktur som nu är på plats hjälper till att hålla ordning på kontroller och dokumentation i praktiken.

Inom bolaget finns de funktioner och roller utsedda som enligt GBP-anvisningen bör finnas på plats. Varje distrikt har därutöver förstärkts genom att så kallade ”bäst-användare” med ersättare har utsetts. Detta för att underlätta vid operativa och enklare frågor gällande GBP som kan komma upp på distrikten. Det underlättar även vid längre tids frånvaro eller i händelse av att personer slutar.

Bolagets ledningsgrupp för GBP träffas en gång per kvartal liksom fastighetsingenjörgruppen (samtliga distrikt representeras). Ledningsgruppen hanterar frågor och beslut på en övergripande nivå. Den senare grupperingen har en stående punkt på agendan om GBP där återrapportering från ledningsgruppen, eventuella förändringar från processledningen och operativa frågor hanteras.

Bolagets GBP-ansvarige har tagit fram en anpassad GBP-anvisning som har fastställts av bolagets tekniske chef. Anvisningen uppdaterades i februari 2017 och anger att alla projekt ska genomföras i enlighet med GBP, dock kan ”ett motiverat, dokumenterat och godkänt avsteg enligt GBP accepteras”.

Vidare har bolaget tre nivåer för arbetet med GBP. Dessa återges i anvisningen. Den första nivån är GBP ”Mininivå” som syftar till att säkerställa att dokumentationen sker enligt mappstrukturen. Kriteriet för att hamna inom denna kategori är att det ska vara ett underhållsprojekt under 200 000 kronor. Bolagets mappstruktur för projekt ska alltså användas, GBP:s egenkontroller och uppdragsbeställning behöver dock inte användas och projektsammanfattning kan användas frivilligt.

Därefter gäller GBP Light eller den fullständiga processen för GBP. Distrikten arbetar endast mot GBP-light.

Grunddokumenten för GBP ska enligt uppgift vara lika inom bolagets samtliga distrikt.

Avsteg

Bolaget vill göra så lite anpassningar (avsteg) som möjligt då anpassningar innebär att kraven på kontroll ökar. I granskningen framkommer att anpassningsfrågor lyfts för beslut till ledningsgruppen för GBP, därefter vidare för information till processledningen. De avsteg som nu gäller är beskrivna i bolagets anvisning.

Uppdragsbeställning

Bolagets GBP-ansvarige är också uppdragstagare av större projekt, ute på distrikt är det projektansvariga som är uppdragstagare. Uppdragsgivare är bolagets tekniske chef för de större projekten och på distrikten är det distriktscheferna. Inför en uppdragsbeställning går uppdragstagaren igenom syfte och övriga delar i beställningen med uppdragsgivaren, därefter signerar båda parter en handskriven modell med kopia. Uppdragsbeställningen stäms därefter av i ledningsgruppen för GBP. Vid GBP-light gäller samma process med undantag för att dessa inte hanteras i ledningsgruppen för GBP.

Egenkontroller

Enligt anvisningen för GBP och KF:s beslut är byggprocessen uppdelad i tre olika kravnivåer.

- Röd nivå där föreskrifter för *vad* som görs och *hur* det görs är obligatoriska att använda.
- Gul nivå där föreskrifter för vad som görs är obligatoriskt att använda men för *hur* det görs finns det en frivillig metod att använda.
- Grön nivå där föreskrifter för vad som görs och hur det görs finns beskrivna, men där det är *frivilligt* att välja metoden som finns i GBP framför egen metod.

GBP-processen innefattar sju egenkontroller kopplat till dessa tre nivåer. Detta är aktiviteter som ska genomföras i en delprocess inom ett projekt. Till aktiviteterna i egenkontrollerna finns tillhörande anvisningar som beskriver syfte och krav. Under uppdragets gång ska uppdragsgivaren ha avstämningsmöten med uppdragstagaren enligt vad som definierats i uppdragsbeställningen. Uppdragstagaren ansvarar för att eventuella beslutstillfällen genomförs vid rätt tillfälle och att underlagen är tillräckliga för beslut. Vid beslutstillfällen ska uppdragsgivaren signera beställningsdokumentet tillsammans med uppdragstagaren.

Under projektets gång ska uppdragstagaren arbeta enligt de egenkontroller som överenskommits. I egenkontrollerna ska uppdragstagaren anteckna om aktiviteterna utförs eller inte, motivera/kommentera detta, ange var underlag/beskrivning finns och därefter sätta datum samt ange sina initialer.

Bolagets anvisning anger att signeringen av uppdrags- och projektbeställningen ska vara manuell och inskannas medan egenkontroller ska verifieras digitalt, successivt under byggprocessen av projektansvarig. Enligt uppgift från bolaget lämnar projektansvariga uppgifter till ett projektuppföljningsdokument som fylls i av distriktsekonomerna. Detta ger en systematisk kontroll av vilket skede ett projekt är i. Däremot finns det ingen systematisk kontroll av att egenkontroller faktiskt genomförs i enlighet med gällande anvisningar.

Enligt de intervjuade ska projekteringsmötesprotokoll få med sig kontrollpunkterna i egenkontrollen. I egenkontrollen går det att hänvisa till protokollet. ”Då vet man att man gått igenom kontrollerna”.

Projektavslut

Bolagets anvisning om hur ett avslut av ett projekt ska dokumenteras ligger i linje med vad som framkommer i GBP-anvisningen. Ansvar för att upprätta en slutrapport ligger på uppdragstagaren. Om uppdraget är utfört enligt överenskommelse ska uppdragsbeställningen i samband med att slutrapport upprättas signeras. Därefter ska uppdragsdokumentation sparas enligt bolagets rutin och dokumenthanteringsplan. Även då en delprocess är slut ska en slutsignering ske.

Stickprovsgranskningen

I granskningen har 25 projekt fördelat på samtliga distrikt begärts in. Syftet med stickproven har varit att granska i vilken mån uppdragsbeställning, egenkontroller och slutrapporter finns och är upprättade i enlighet med anvisningarna för GBP.

Granskningen visar att det förekommer vissa brister. När det gäller uppdragsbeställning så handlar bristerna exempelvis om avsaknad av signering och datum. I vissa projekt saknas egenkontroller i andra saknas dokumentation som visar att egenkontrollen har genomförts. Det är vanligt förekommande att egenkontrollerna inte genomförs löpande utan samlat först då projektet är avslutat. Det finns ingen kontroll av att egenkontrollerna faktiskt har blivit genomförda. Slutrapporter saknas i vissa projekt.

Protokoll från fastighetsingenjörsgroups möte som hållits under hösten visar att beslut fattats av företagsledningen om att egna GBP-mallar inte får skapas, de som finns i bolagets mappstruktur ska användas. Det klargörs också att alla rader i mallen ska besvaras. I de fall en rad inte är tillämplig i det specifika projektet ska den märkas med ”Ej aktuellt”.

Utifrån de stickprov som har granskats konstateras dock att de dokument som används skiljer sig åt, också hur väl dokumentation har genomförts i enlighet med anvisningar för GBP varierar.

Bedömning

Lekmannarevisorerna gör bedömningen att styrelsen till stora delar har skapat förutsättningar för att efterleva GPB, men att den faktiska tillämpningen i vissa hänseenden kan förbättras. Vi bedömer att det bör säkerställas att de egenkontroller som ska genomföras faktiskt görs samt att de i högre grad genomförs löpande. Det senare bedömer vi vara viktigt för att minska risken för personberoende och att aktiviteter inte blir genomförda för att ansvarig uppdragstagare slutar.

Utöver det bedömer lekmannarevisorerna att styrelsen bör överväga en översyn som säkerställer att hela bolaget använder enhetliga mallar och dokumenterar i enlighet med GBP-anvisningen samt den egna anvisningen för GBP.

Avslutningsvis bör revideringen av processledningens anvisning som planeras vara gällande under 2018, beaktas i det fortsatta utvecklingsarbetet av GBP.

Bolagets uppföljning av leverantörer

Utgångspunkter i granskningen

Fullmäktiges policy och riktlinjer för upphandling och inköp ger styrelsen ansvar för att upphandlingsverksamheten sköts i överensstämmelse med lag, annan författning och denna policy. Policyn anger att upphandlade avtal och leverantörer löpande ska följas upp. Syftet är att säkerställa att varor, tjänster och entreprenader med rätt kvalitet till rätt kostnad anskaffas samt att sociala och etiska hänsyn och krav på funktion och miljöhänsyn är en naturlig del av upphandlingsverksamheten. Policyn ska underlätta uppföljning av inköp och leverantörer.

Fullmäktiges krav handlar både om avtalsuppföljning och löpande uppföljning under hela avtalstiden. För att motverka osund konkurrens ska till exempel kontroll av leverantörens seriositet (betalning av skatter och avgifter) genomföras. Förutom vid själva upphandlingstillfället ska denna typ av kontroll ske löpande. Löpande leverantörsuppföljning handlar även om att mäta leverantörens prestanda. Underprestationer ska leda till korrigeringsåtgärder eller i värsta fall utfasning av de leverantörer som inte håller måttet.

Omfattningen av uppföljningen ska anpassas till kontraktets värde och övriga förhållanden vilket innebär att uppföljningen kan variera från en enkel kontroll att det som har beställts också har levererats, till mer omfattande undersökningar. Som stöd för uppföljning och kontroll ska det kommungemensamma e-handelssystemet (Winst 2.0) användas där det är möjligt.

Under år 2016 anlidade bolaget totalt 1 040 leverantörer, kostnaden för inköp av varor och tjänster uppgick till cirka 1,7 miljarder kronor. De 50 största leverantörerna stod för cirka 80 procent av inköpsvolymen och levererade varor och tjänster huvudsakligen inom bygg- och fastighetsservice.

En omfattande inköpsverksamhet tillsammans med en ökad specialisering inom branschen medför ökade leverantörsrisker. I sin tur betyder det att beställarens branschspecifika kunskap blir mer viktig. Fullmäktige pekar på detta genom att ställa krav på att den som ansvarar för en upphandling ska skaffa sig tillräcklig kunskap om branschen och dess villkor.

Syftet med granskningen

Stadsrevisionen har, genom särskilt uppdrag från kommunfullmäktige, ansvar för att löpande följa stadens upphandlings- och inköpsverksamhet. Syftet med denna granskning har varit att bedöma om den interna kontrollen vad gäller bolagets uppföljning av leverantörer är tillfredsställande.

Metod och revisionskriterier

Granskningen har genomförts med hjälp av intervjuer, dokumentstudier och stickprov. För ett smartare urval i stickprovskontrollerna har en registeranalys genomförts på samtliga inköpstransaktioner för perioden 1 juli 2016 till och med 30 juni 2017. Registeranalysen har utförts av en extern konsult.

Kommunfullmäktiges policy och riktlinjer för upphandling och inköp utgör tillsammans med mervärdesskattelagstiftningen en bedömningsgrund i granskningen. Enligt riktlinjer och direktiv för stadens bolag ska bolaget även följa Institutet mot mutors ”Kod om gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet”. Följsamheten mot denna kod samt fullmäktiges policy mot mutor är ytterligare bedömningsgrunder i granskningen.

lakttagelser

Arbetssätt och rutiner för leverantörsuppföljning

Uppföljning av leverantörer ingår som en del i bolagets inköpsprocess och för kontroll av nyupplagda leverantörer finns en rutinbeskrivning. Redan i analysfasen (innan upphandling) görs en bedömning av uppföljningsbehovet. En mall för uppföljningsplan finns digitalt på bolagets samarbetsytor, denna plan upprättas initialt i processen. När en upphandling berör flera beställare bildas vanligen en arbetsgrupp bestående av en mix av olika personer från distrikt samt inköp som diskuterar lämplig uppföljning.

Uppföljningsplanen som upprättas anpassas till de krav som ställts i upphandlingen och sparas med övriga upphandlingsdokument. Under

avtalsperioden genomförs sedan uppföljning enligt denna plan. Mindre byggentreprenörer följs upp i det enskilda projektet.

Uppföljningen kan variera från att endast kontrollera kvalificeringskrav i upphandlingsskedet och ad-hoc (reaktiv) uppföljning till löpande enkätundersökningar till beställare i organisationen gällande leverantörens utförande och löpande kontroll av certifikat med mera. Minimnivån är dock att leverantören sköter skatter/avgifter och är registrerad vid anbudstillfället. Uppföljningsfrekvensen är olika beroende på vikten av krav.

Inköpsavdelningen sköter all upphandling över 40 tkr och bevakar prisgiltighet och avtalstider samt inköpsvolym. När ett avtal börjar närma sig sitt slut ges en signal från inköpssystemet. Beställningsförfarande på avtal är decentraliserat och respektive beställare följer upp sina egna avrop.

Automatiserade kontroller

Sedan våren år 2017 använder bolaget Inyett som är ett system som ger en automatiserad betalkontroll och flaggar för felaktiga betalningar vid varje enskilt tillfälle. Systemet ger även tillgång till statistik bakåt i tiden för att förbättra ekonomisk internkontroll. Inyett kontrollerar exempelvis om mottagaren är ett registrerat bluffföretag, om beloppet är orimligt högt, om mottagaren har skulder, saknar F-skattsedel eller om betalningen går till ett bolag där den egna personalen är aktiv. I samband med att systemet infördes genomförde bolaget en leverantörskontroll av samtliga fakturor. Bolaget föll, enligt egen utsago, väl ut i denna kontroll.

Inyett tar nu hand om en stor del av den löpande uppföljningen när det gäller kontroll av leverantörers seriositet under avtalstiden med avseende på exempelvis betalning av skatter och avgifter. Även kvalificeringskrav följs upp via Inyett. Kontroller görs även via Creditsafe, Skatteverket och Winst.

Manuella kontroller

Respektive slutattestant genomför en så kallad avsyn av fyra fakturor per månad i syfte att säkerställa att levererade varor och tjänster uppfyller de kvalitetskrav som fastställts i kontrakt. Ekonomiavdelningen är garanterad för att detta utförs. I enlighet med delegation slutattesterar förvaltningsingenjör och/eller förvaltare ute på distrikten fakturor understigande 10 000 kronor. Till denna permanenta delegation finns en kontroll kopplad. Förteckning över attestbelopp samt förteckning över den permanent delegerade slutatsträtten godkänns årligen av administrativ chef samt vd.

Genom enkäter till beställare, interna möten och möten med leverantörer följs kvalitetskrav upp. De uppföljningsmöten som hålls med leverantörer dokumenteras och sparas digitalt (TendSign).

Strategiskt viktiga leverantörer

Strategiskt viktiga leverantörer ska följas upp på central nivå. I ett första skede har bolaget valt att fokusera på de 35 leverantörer som ska följas upp särskilt. Det görs ingen skillnad om dessa är upphandlade av bolaget eller om avrop görs från stadens ramavtal. Valet av dessa leverantörer utgår från ekonomisk storleksordning under ett år (avgiftsbetalning och interna väljs bort). En strategiskt viktig leverantör kan också vara någon som har betydelse för bolagets kärnverksamhet eller av vilken flera beställare gör kontinuerliga inköp, som exempel har städning och fastighetsunderhåll nämnts.

Uppföljningen genomförs genom att frågor ställs i enkätform till bolagets beställare. Resultatet av svaren leder till att leverantören får ett betyg som återkopplas till leverantören vid uppföljningsmöten. De leverantörer som får ett snittbetyg understigande 3,0 riskerar att få underkänt vid en referenstagning i en framtida upphandling.

Bolaget hoppas att den här typen av uppföljning och betygsättande ska bidra till att leverantören påbörjar ett förbättringsarbete inom ”svaga” områden. Flera mätningar per leverantör görs under avtalsperioden.

Distriktspersonalen uppmanas att föra dialog med leverantörer i syfte att ytterligare säkerställa att de varor och tjänster som levereras håller måttet. I detta är det framförallt viktigt att kontrollera att fakturerat belopp och leveranskvalitet överensstämmer med avtal.

Inköpsavdelningen är dimensionerad för att klara upphandlingens tre faser (Analys-Upphandling-Avtalsförvaltning). I syfte att säkerställa att bolaget har resurser för att genomföra den uppföljning som bolaget ser behov av har inköpsavdelning under året dock utökats med ytterligare en medarbetare.

Rapportering av brister

Vid eventuella avvikelser för bolaget dialog med aktuell leverantör i ett första skede i syfte att komma fram till en lösning, i andra hand genomförs sanktioner enligt avtal och lag. Bolaget har tagit ut viten och även hävt avtal beroende på undermålig kvalitet.

Resultatet av leverantörsbedömningen utifrån enkäter redovisas på aggregerad- och distriktsnivå till distriktscheferna.

Via Framtidens inköpsråd förs förteckning över inkomna rapporter på brister i allmänhet och väsentliga avtalsbrott eller andra allvarliga brister i synnerhet.

Bolaget har rapporterat väsentliga avtalsbrott eller andra allvarliga brister till Upphandlingsnämnden. Någon omvänd information har inte kommit bolaget till del.

I riktlinjer till policy för upphandling och inköp framgår att nämnder, styrelser och motsvarande organ löpande ska följa upp förvaltningens eller bolagets inköp för att säkerställa att regelverket följs och att konkurrensen tas tillvara. Bolagets företagsledning får en återslagrapportering om uppföljning av leverantörer (enkätresultaten) minst en gång per år. Också en återkoppling till distrikten görs minst en gång per år. Däremot sker ingen systematisk återkoppling till styrelsen vad gäller bolagets uppföljning av leverantörer. Vid styrelsekonferens den 2 september 2016 föredrog emellertid inköpschefen en sådan information.

Underleverantörer

Underleverantörer förekommer främst i byggtreprenaderna. För kontroll av underleverantörer hålls löpande avstämningsmöten med totalentreprenören. Bolaget ställer krav på att totalentreprenören gör uppföljning av underleverantörer i upphandlingen, vissa stickprov genomförs för att kontrollera att totalentreprenören kontrollerar sina underentreprenörer. Oftast är det en kontroll av att korrekt skattebetalning har skett.

I styrelsens inriktningsdokument för år 2018 framgår att ”en skriftlig rutinbeskrivning ska upprättas som kontrollerar att totalentreprenören ansvarar för att underentreprenörer i alla led sköter inbetalning av skatter och avgifter korrekt. För att motverka social dumpning och säkerställa en sund arbetsmiljö ställer vi krav på att våra leverantörer erbjuder anställningsvillkor i nivå med kollektivavtal. Lämpliga avtalsklausuler för tjänste- och entreprenadupphandlingar tas fram under året. Samarbete med Skatteverket utvecklas för att motverka svart arbetskraft.”

Oegentligheter

Fullmäktige har beslutat att såväl stadens policy och riktlinje mot mutor som Institutet mot mutors ”Kod om gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet” ska följas i syfte att minimera risken för oegentligheter. Bolaget följer stadens mutpolicy.

I samband med Uppdrag Gransknings serie om oegentligheter och misstanke om mutor (år 2010) förde bolaget en diskussion om huruvida nuvarande regelverk var tillräckligt för att undvika att enskilda personer frestades att missbruka sin position som beställare av tjänster och produkter. Bolaget kom fram till att gällande regler behövde ändras. ”Nya regler kring relationer med leverantörer” infördes samtidigt som samtlig personal informerades om det nya regelverket, ett förtydligande gjordes också i personalhandboken.

De förstärkta reglerna kring relationer med leverantörer handlade om att bygga ett ”mer robust system och stödja personalen” eftersom det dåvarande systemet i viss utsträckning vilade på förtroende. Utöver den fakturakontroll som redan var på plats infördes en metodisk stickprovskontroll av ett antal fakturor årligen. Vidare beslutades att anställda vid privat anlitande av leverantör blev skyldiga att anmäla detta

om leverantören samtidigt levererade till den enhet där den anställda var verksam. Vidare bestämdes att ”om en anställd nyttjar en leverantör för privat bruk får den anställda inte använda leverantören för bolagets räkning inom ett års tid.”

Ur bolagets personalhandbok: ”alla anställda behöver vara medvetna om risken för ”otillbörliga förmåner” som föreligger när man anlitar en av bolagets leverantörer för privata ändamål”. Med ”otillbörlig förmån” i detta avseende avses att anlita företagets leverantör för privata ändamål utan att betala marknadsmässiga priser.

I samband med att bolaget beslutade om nya regler inrättades även en chefsgruppering kallad ”Rutin- och etikgruppen”. Gruppen skulle granska bolagets rutiner och bereda åtgärder som klargjorde företagets regelverk och förebyggde eventuella oegentligheter. Nu har bolagets värderingsfrågor lyfts in i ett program som benämns som ”Vi bygger för 17”. Bolaget har gjort bedömningen att tillräckliga kontroller och rutiner nu finns på plats varför ”Rutin- och etikgruppen” har upphört.

Personalhandboken hänvisar till stadens riktlinjer mot mutor och de exempel på otillbörliga förmåner som listas där. De anställda hänvisas även till bolagets säkerhetshandbok (/Ekonomiska brott/Mutor). Hänvisning eller annan koppling till Institutet mot mutors ”Kod om gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet” finns inte.

Rutiner för kontroll av bisysslor finns på plats, förekommer sidoverksamhet ska detta intygas skriftligen via en blankett.

Risken för oegentligheter har beaktats i arbetet med den interna kontrollen men eftersom risken inte bedömts vara förhöjd har den inte heller lyfts in i styrelsens interna kontrollplan.

I det ovan beskrivna arbetet uppfattar bolaget att ett omfattande arbete har genomförts i syfte att identifiera var risk för oegentligheter kan vara förhöjd. Enligt uppgift från bolaget har inga nya risker tillkommit som föranleder att en särskild analys är nödvändig just nu.

Registeranalys

I granskningen har en registeranalys av samtliga inköpstransaktioner för perioden den 1 juli 2016 till och med den 30 juni 2017 genomförts. Syftet med registeranalysen har varit att få ett underlag för att kunna bedöma om den interna kontrollen av bolagets uppföljning av leverantörer är tillfredställande. Registeranalysen har även haft utgångspunkt i risker för oegentligheter och oseriösa leverantörer.

Registeranalysen visar på avvikelser, exempelvis dubbla poster, lång förfallotid, oidentifierade organisationsnummer, leverantörsnamn som avviker från Skatteverkets och inköp från leverantör med betalningsanmärkning. Under första halvåret 2017 genomförde bolaget

inköp hos tretton leverantörer som vid tillfället för registeranalysen i september 2017 hade skulder till kronofogden. Det innebär dock inte att dessa leverantörer hade skulder till kronofogden vid tillfället då bolaget gjorde sina inköp.

Bolaget har tagit del av registeranalysen och utifrån de iakttagelser som noterats genomfört kontroller i leverantörsregistret och lämnat förklaringar till avvikelserna.

Från registeranalysen har 20 fakturor kontrollerats med utgångspunkt från skyldigheter i mervärdesskattelagen. Enligt denna lagstiftning är den som tar emot fakturor skyldig att säkerställa ursprungets äkthet (identifiering), innehållets integritet (överensstämmelse mellan faktura och leverans/tillhandahållande) och läsbarhet.

Denna översiktliga granskning visar på mindre brister men att fakturorna i huvudsak följer lagkravet.

Bedömning

Utifrån den genomförda granskningen är den övergripande bedömningen att den interna kontrollen av bolagets uppföljning av leverantörer är tillfredsställande.

Efterlevnaden av mervärdesskattelagen är i huvudsak god men det finns möjlighet för bolaget att ställa högre krav på vissa leverantörer när det gäller utformning av fakturor i syfte att ytterligare säkerställa att bolaget lever upp till sina skyldigheter enligt lagen, öka spårbarheten och underlätta uppföljning.

I riktlinjer till policy för upphandling och inköp framgår att nämnder, styrelser och motsvarande organ löpande ska följa upp förvaltningens eller bolagets inköp för att säkerställa att regelverket följs och att konkurrensen tas tillvara. I sitt inriktningsdokument har styrelsen uppmärksammat område och bör därför också säkerställa att den får ta del av en löpande eller årlig uppföljning av bolagets leverantör.

Granskningen visar att bolaget har vidtagit flera åtgärder i syfte att hantera risk för oegentligheter vilket vi ser som positivt. Styrelsen bör dock överväga om det kan vara lämpligt att göra en ny översyn i syfte att identifiera var bolagets risker för oegentligheter är förhöjd.

Avslutningsvis bör styrelsen se till att Institutet för mutors ”Kod om gåvor, belöningar och andra förmåner i näringslivet” implementeras i bolaget i enlighet med kommunfullmäktiges riktlinjer.

Uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete

Lekmannarevisorerna granskade år 2016 bolagets systematiska arbetsmiljöarbete. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendationer till styrelsen:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att se till att en översyn av bolagets styrande dokument för det systematiska arbetsmiljöarbetet görs. I denna översyn bör även bolagets mallar för riskinventering och skyddsronder göras enhetliga för bolaget som helhet.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att ta del av en årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Vi har i år följt upp dessa rekommendationer genom intervjuer och begäran om dokumentation som styrker vidtagna åtgärder.

lakttagelser

I yttrandet från styrelsen framgår att ”mallar för skyddsrondsprotokoll och riskinventering ska göras tillgängliga via intranätet samt vara gemensamma för kollektivanställda och tjänstemän.”

Vid uppföljning under hösten framkom att en översyn av dokumenten i personalhandboken genomförts och finns tillgängliga via bolagets intranät. I skyddsrondsprotokollen som granskades år 2016 saknades en bedömning av hur allvarlig en identifierad risk var. Dokumenten har nu kompletterats så att det finns möjlighet att lägga till allvarlighetsgrad som en notering. Efter översynen noteras att skyddsrondsprotokoll för tjänstemän och kollektivanställda fortfarande skiljer sig åt. Enligt bolaget är avsikten att använda gemensamma protokoll för tjänstemän och kollektivanställda. Övriga dokument ska nu vara enhetliga.

Vid mötet den 22 september 2017 fick styrelsen en presentation av det arbete som bolaget genomfört under året samt vilket resultat det gett. Till styrelsehandlingarna finns rapporten ”Uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) 2016”. Styrelsen beslutar att godkänna rapporten.

Bedömning

Lekmannarevisorerna uppfattar att bolaget har arbetat med de brister som granskningen visade. I vissa delar har arbetet inte slutförts. Styrelsen bör se till att arbetet avslutas samt att den får en fortsatt årlig rapportering av uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Därmed bedömer lekmannarevisorerna att rekommendationerna är omhändertagna.

Uppföljning av klagomålshantering

Lekmannarevisorerna granskade år 2016 bolagets klagomålshantering. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendationer till styrelsen:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att se till att en bolagsgemensam rutin för hantering av klagomål tas fram.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att se till att hanteringen av rättelsebrev, som skickas till hyresgäst och socialtjänst, sker på ett enhetligt sätt samt att de håller en sådan kvalitet att risken för att de kan uppfattas som osakliga minimeras.

Vi har i år följt upp dessa rekommendationer genom intervjuer och begäran om dokumentation som styrker vidtagna åtgärder.

lakttagelser

I det yttrande som styrelsen lämnade till lekmannarevisorerna med anledning av rekommendationerna anges att ”efter analys ska en bolagsgemensam rutin för klagomålshantering tas fram under hösten 2017”. Årets uppföljning av vidtagna åtgärder visar att bolaget inte genomfört någon sådan analys utan utgått från lekmannarevisorernas analys i föregående års granskning.

Under hösten har en bolagsgemensam rutin för klagomålshantering tagits fram och den 2 november 2017 vid ledningsgruppsmöte fattade vd beslut om dess ikraftträdande.

Under hösten har även en rutin för hantering av rättelsebrev upprättats. Beslut om denna fattades vid samma möte och på samma vis som rutinen för klagomålshantering. Av beslutet framgår följande: ”Distriktschef ska godkänna samtliga rättelsebrev som innehåller fritext innan dessa skickas till hyresgäst. Gäller även brev från externa leverantörer. Standardbrev enligt mall utan fritext behöver inte godkännas.” Med externa leverantörer avses Störningsjouren.

De brev som utgår från bolaget och har fritextfält, ska kontrasigneras av distriktschef alternativt godkännas via mail. Detsamma gäller för brev som utgår från Störningsjouren. Som tillägg beskriver bolaget att det pågår ett arbete även hos Störningsjouren med att upprätta mallar med en enhetlig layout.

Det vilar på respektive distriktschefs ansvar att säkerställa att båda rutinerna, som gäller från den 2 november 2017, implementeras och följs. För de distrikt som använder Störningsjouren vid utskick av rättelsebrev ansvarar distriktscheferna för att Störningsjouren blir informerad om det nya arbetssättet samt att rutinen följs.

Bedömning

Lekmannarevisorerna bedömer att bolaget genom att upprätta bolagsgemensamma rutiner för hur klagomål samt rättelsebrev ska hanteras har stärkt förutsättningarna för att samtliga hyresgäster ska få en likvärdig behandling.

En bolagsövergripande dokumenterad rutinbeskrivning för hur klagomålsärenden ska hanteras ger bolaget bättre villkor för att säkerställa såväl en systematisk som likvärdig hantering oavsett hur och av vem ett klagomål lämnas samt vem som tar emot.

Lekmannarevisorerna anser vidare att då rättelsebrev kan ligga till grund för avhysning och även vara ett hinder för att få referenser inför omflyttning är det viktigt att de är underbyggda med dokumenterad fakta. Ett rättelsebrev som inte uppfattas som korrekt kan också vara kränkande för den mot vilken rättelsen är riktad. Osaklighet kan vara en grund för ett rubbat förtroende för bolaget som helhet.

Med de nu vidtagna åtgärderna är det lekmannarevisorernas bedömning att rekommendationerna är omhändertagna.

Uppföljning av processen för hantering av fullmäktiges mål

Lekmannarevisorerna granskade år 2015 bolagets process för hantering av kommunfullmäktiges mål. Bedömningen var att styrelsens inriktningsdokument saknade en tydlig koppling till fullmäktiges mål samt att det var otydligt hur målen i inriktningsdokumentet skulle nås.

Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendation till styrelsen:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utarbeta ett inriktningsdokument i enlighet med kommunfullmäktiges budget och riktlinjer.

Uppföljning av rekommendationen genomfördes under år 2016, bedömning var då att rekommendationen kvarstod. Vi har därför även i år följt upp rekommendationen genom granskning av årets styrelsehandlingar.

Iakttagelser

Vid styrelsemötet den 22 september fattade styrelsen beslut om ”Förslag till prioriterade mål för verksamheten 2018 för Poseidon utifrån Göteborgs Stads budget.” Dokumentet inleds med följande: ”Styrelsen har fastställt följande inriktningsbeslut – med utgångspunkt från bolagets

ägardirektiv, bolagsordning och beslutad budget samt regleringsbrev från framtiden AB – avseende verksamhetsåret 2018”. Vi uppfattar detta vara det som tidigare benämnts som styrelsens inriktningsdokument.

Mål från fullmäktiges budget anges och i de fall de valda fullmäktigemålen har en koppling till det övergripande mål- och inriktningsdokumentet för Förvaltnings AB Framtiden med dess dotterbolag 2018, som koncernstyrelsen beslutat om, återges innehållet i det dokumentet. Efter det beskrivs bolagets egna mål för att uppfylla det övergripande målet från fullmäktige. Dokumentet avslutas med en beskrivning av inom vilka av fullmäktiges mål styrelsen gör bedömningen att bolaget inte kan bidra aktivt.

Bedömning

Bedömningen är att processen för hantering av kommunfullmäktiges mål har utvecklats i enlighet med rekommendationen som lämnades år 2015. I inriktningsdokumentet för år 2018 bedömer lekmannarevisorerna att det finns en tydlig koppling till fullmäktiges mål. Jämfört med tidigare år är det även mer tydligt hur styrelsen avser att nå dessa mål.

Lekmannarevisorerna bedömer att rekommendationen är omhändertagen.

Uppföljning av offentlighet och sekretess

Lekmannarevisorerna granskade år 2014 offentlighet och sekretess. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendation till styrelsen och vd:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att se till att en arkivförteckning upprättas.

Rekommendationen har kvarstått under åren 2015 och 2016 och därför följer vi upp den även i år. Uppföljningen har genomförts genom intervjuer och begäran om dokumentation som styrker vidtagna åtgärder.

Iakttagelser

Bolaget har sedan rekommendationen lämnades arbetat med att upprätta en arkivförteckning och enligt uppgift var detta arbete klart under december månad 2017. Arkivförteckningen har upprättats i sin helhet i Excel och kommer nu successivt att föras över till bolagets nya program i Sharepoint.

Bedömning

Lekmannarevisorerna bedömer att rekommendationen är 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**