



**ÅRSSTÄMMA HANDLING nr 7
2016-03-04**

Framställande av lekmannarevisorernas granskningsrapport



Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

Granskning av verksamhetsåret 2015

Vi, av kommunfullmäktige utsedda lekmannarevisorer, har granskat om bolagets verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och om den interna kontrollen har varit tillräcklig. Yrkesrevisorer vid Göteborgs Stads revisionskontor har biträtt oss i granskningen.

Resultatet av granskningen presenteras i bifogad granskningsredogörelse. Granskningsredogörelsen skickas till styrelsen som ett underlag i bolagets fortsatta arbete.

Vi vill betona vikten av att styrelsen vidtar lämpliga åtgärder med anledning av de rekommendationer som lämnas och vill därför ha ett yttrande från styrelsen. Av yttrandet ska framgå vilka åtgärder som bolaget har gjort eller planerar att göra med anledning av rekommendationerna. Yttrandet skickas till stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se senast den 23 juni 2016.

Vårt uttalande till årsstämman lämnas i en granskningsrapport. Granskningsrapporten skickas till bolaget efter det att styrelsen beslutat fastställa årsredovisningen. Uttalandet i granskningsrapporten grundar sig på granskningsredogörelsen.

Göteborg den 26 januari 2016

Tove Adlerberth
av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor

Annbrith Svensson
av kommunfullmäktige
utsedd lekmannarevisor



Förvaltnings AB GöteborgsLokaler

– granskning av verksamhetsåret 2015



Januari 2016

Förvaltnings AB GöteborgsLokaler. Granskning av verksamhetsåret 2015
Diarienummer: 165/15

Lekmannarevisorer: Tove Adlerberth och Annbrith Svensson
Yrkesrevisor: Stefan Elmgren-Warberg

www.goteborg.se/stadsrevisionen

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Granskning av verksamheten	5
Grundläggande granskning	5
Granskning av klagomålshantering	7
Granskning av bolagets process för hantering av kommunfullmäktiges prioriterade mål	8
Uppföljning av offentlighet och sekretess	11
Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering	13
Språkbruk och revisionstermer	14

Sammanfattning

Bolagets styrelse och verkställande direktör ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt gällande lagar och kommunfullmäktiges mål och riktlinjer.

Lekmannarevisorernas uppdrag är att bedöma 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
- granskning av klagomålshantering
- granskning av bolagets process för hantering av kommunfullmäktiges prioriterade mål
- uppföljning av föregående års rekommendationer.

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

Granskning av uppföljning av kommunfullmäktiges prioriterade mål

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

Uppföljning av offentlighet och sekretess

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivförteckning.

Rekommendationen lämnades år 2014.

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

Granskning av verksamheten

Bolagets styrelse och verkställande direktör ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt gällande lagar och kommunfullmäktiges mål och riktlinjer. Lekmannarevisorernas uppdrag är att bedöma 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 ur ett internkontrollperspektiv, 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 dess 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 regler för budget och uppföljning
- följsamhet mot kommunfullmäktiges riktlinjer för intern kontroll
- styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi
- beslutsunderlag
- hantering av särskilda uppdrag från kommunstyrelsen/kommunfullmäktige
- registrering av styrelseledamöter och styrelsesuppleanter i aktiebolagsregistret
- bolagets handlingar på stadens hemsida.

¹ Se lekmannarevisorernas granskningsplan, april 2015

lakttagelser

Registrering av styrelseledamöter och styrelsesuppleanter i aktiebolagsregistret

Lekmannarevisorerna har granskat bolagets följsamhet mot aktiebolagslagens krav på registrering av styrelseledamöter och styrelsesuppleanter. Lagen anger att sådan registrering ska ske *genast* när ett förhållande som har anmälts eller ska anmälas för registrering har ändrats. Yttrande rörande tolkningen av begreppet *genast* i detta sammanhang har begärts in från Bolagsverket. Bolagsverkets tolkning innebär att anmälan för registrering ska inlämnas till bolagsverket så snart bolagsstämman, där styrelseledamöter och styrelsesuppleanter utsetts, har hållits.

Granskningen utvisar att bolaget inte kan bedömas ha agerat följsamt mot detta lagkrav. Tidpunkten mellan hållandet av årsstämman och inlämnande av anmälan för registrering uppgick för bolaget till åtta dagar.

Granskningen utvisar också att registreringsansökan som inlämnats till bolagsverket inte kunnat registreras på grund av brister i ansökan. Effekten av detta blir att tiden för registrering förlängts ytterligare.

Registreringskravet har utformats för att säkerställa såväl tredje mans intresse av att alltid kunna förlita sig på att registrerade uppgifter är korrekta, som att enskilda styrelseledamöter och styrelsesuppleanter ska kunna fungera i sitt uppdrag. För avgående styrelseledamot eller styrelsesuppleant kan det dessutom vara av stor betydelse att avregistrering sker på avsett sätt, då felaktigt kvarstående registreringar kan påverka den enskildes möjligheter till annat uppdrag, anställning eller rätt till arbetslöshetsersättning.

Bolagets handlingar på stadens hemsida

Enligt kommunfullmäktiges Riktlinjer och direktiv för Göteborgs Stads bolag ska samtliga dagordningar, handlingar och protokoll i bolagets styrelse finnas tillgängliga på stadens hemsida. Granskningen visar att bolaget inte har levt upp till detta krav under året.

Enligt uppgift från Göteborgs Stadshus AB beror avsteget från stadens riktlinjer bland annat på att den it-plattform som staden använder inte klarar att hantera alla handlingar från stadens bolag. Under hösten 2015 har Göteborgs Stadshus AB i samarbete med intraservice byggt upp en ny portal för att komma tillrätta med detta problem. Arbetet med att ta fram en ny portal är ännu inte färdigställt i alla delar. Enligt information från Göteborgs Stadshus AB beräknas en lösning för att kunna lägga upp alla handlingar på stadens hemsida vara färdigt tidigt under år 2016.

Lekmannarevisorerna kommer under kommande år att följa upp bolagets arbete med att publicera dagordningar, handlingar och protokoll på stadens hemsida.

Bedömning

Lekmannarevisorernas översiktliga bedömning är att bolaget i huvudsak har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som omfattats av den grundläggande granskningen. Samtidigt visar granskningen att bolaget bör se över sina rutiner för anmälningsärenden till bolagsverket.

Granskning av klagomålshantering

Utgångspunkter i granskningen

Lekmannarevisorerna har granskat bolagets klagomålshantering. Det är viktigt med en ändamålsenlig och effektiv klagomålshantering. Oberoende om verksamheten tillhandahåller produkter eller tjänster kommer fel att uppstå förr eller senare. Klagomålshantering kan därför knytas samman med den kvalitetssäkring och kvalitetsförbättring som förvaltningar och bolag bör ägna sig åt. Då fel uppstår kan kunden visa missnöje på två sätt, antingen genom att vända sig till en konkurrerande verksamhet eller att lämna ett klagomål. Eftersom de flesta verksamheter bör sträva efter att behålla, uppfylla och gärna överträffa kundens behov och förväntningar innebär detta att det är av stor vikt att ta tillvara och se ett potentiellt värde i den information som framgår från klagomålen. Syftet med klagomålshantering är att göra brukare/kunder nöjda men även att använda informationen från klagomålen för att kartlägga problemområden och på så sätt kontinuerligt förbättra verksamheten.

Granskningens syfte är att bedöma om bolaget har ett systematiskt sätt att arbeta med klagomål från brukare/kunder. Granskningen omfattar intervjuer med berörda tjänstemän samt studier av bolagets relevanta dokument.

Iakttagelser

Bolagets kunder är lokalhyresgäster, både egna och via förvaltning åt Framtidenkoncernen. Bolaget säljer även administrativa tjänster, dels åt Framtidenkoncernen och dels åt bolagen inom det egna klustret, där försäljning av IT är den största delen av de administrativa tjänsterna.

Bolaget är certifierat enligt ISO 9001:2008 avseende kvalitet. Enligt denna certifiering är kundklagomål en väsentlig del och bolaget har en rutin för detta. Alla kundklagomål diarieförs och handläggs av den som är ansvarig. Bolaget har relativt få kundklagomål per år, under 2014 var det 6 stycken och till och med mitten av september 2015 har det varit 3 stycken. Alla kundklagomål rapporteras löpande till ledningsgruppen,

men det sker ingen sammanställning av kundklagomålen. Bolaget anser att antalet kundklagomål är för få för att en sammanställning ska ge någon utökad nytta. Hade klagomålen varit fler kunde en sammanställning vara till nytta för bolaget för att upptäcka återkommande brister.

Felanmälningar hanteras på ett annat sätt än kundklagomålen. Felanmälan diarieförs inte, detta på grund av att det inte är ett kundklagomål enligt bolagets definition. Är det en felanmälan avseende lokaler så avser det i de allra flesta fall teknisk förvaltning. Är det en lokal som bolaget förvaltar åt Framtidenkoncernen, hänvisas kunden till respektive bolag i koncernen. Är det däremot en av bolagets egna kunder sköts detta i de flesta fall av teknisk förvaltning. Om ett ärende innebär stora kostnader går ärendet högre upp i organisationen för beslut. De flesta ärenden tas emot på telefon. Där avgörs det direkt om det krävs besök eller om arbetet kan beställas omedelbart. I de fall felanmälan kommer via mejl, svarar teknisk förvaltning på detta samma dag eller, om mejlet kommer sent, dagen efter. I de tekniska förvaltarnas måldokument står det att återkoppling ska ske inom tjugofyra timmar. Felanmälan från egna lokalhyresgäster samlas i datasystemet Restate, men ingen systematisering sker per automatik av felanmälningarna, det går inte heller att göra en elektronisk sammanställning i systemet. Inom en snar framtid kommer bolaget att skapa ett tekniskt stöd för felanmälningarna så felanmälningarna kan systematiseras. Via systematisering och sammanställningar kan bolaget se återkommande brister och mönster i felanmälningarna. Bolaget kan då med hjälp av dessa analyser förekomma fel innan de händer.

Bedömning

Lekmannarevisorerna bedömer att bolaget i huvudsak har ett ändamålsenligt arbetssätt med kundklagomål, felanmälningar från egna lokalhyresgäster och felanmälningar avseende it, men att det finns möjlighet till förbättring. Genom att göra en sammanställning av felanmälningarna från egna lokalhyresgäster kan bolaget få ett bättre underlag för planering av åtgärder samt förekomma fel innan de inträffar.

Granskning av bolagets process för hantering av kommunfullmäktiges prioriterade mål

Utgångspunkter i granskningen

Kommunfullmäktiges (KF) årliga budgetbeslut är det övergripande styrdokumentet för stadens samtliga nämnder och bolag.

Utifrån KF:s budget ska styrelsen utarbeta och besluta om ett inriktningsdokument för den egna affärsplanen. I första hand ska styrelsen bryta ner KF:s prioriterade mål och inriktningar och anpassa dem till sin verksamhet. I inriktningsdokumentet ska det tydligt framgå

hur KF:s prioriterade mål ska uppnås. Därefter kan ytterligare prioriteringar och formuleringar göras utifrån den egna verksamhetens förutsättningar.²

Fullmäktige är tydlig med att ansvaret för framtagande och beslut om inriktningsdokumentet inte kan delegeras.³

När styrelsen har beslutat om inriktningsdokumentet ska den delegera utarbetandet av affärsplan till bolaget. Denna ska baseras på inriktningsdokumentet och innehålla konkreta och kvantifierbara mål samt beskriva hur målen ska nås. Affärsplanen behandlas och beslutas därefter av styrelsen som har det övergripande ansvaret.⁴

Enligt fullmäktiges regler för budget och uppföljning ska styrelsen kontinuerligt få uppföljning av den egna verksamheten utifrån såväl fullmäktiges mål som bolagets egna prioriteringar.⁵

laktagelser

Inriktningsdokumentet har tagits fram av vd, ekonomichef, marknadschef och presidiet i styrelsen. Det presenterades för styrelsen som presidiets förslag. I kommunfullmäktiges budget står det att framtagandet av inriktningsdokumentet ska göras av styrelsen och arbetet kan inte delegeras.

I kommunfullmäktiges budget för 2015 finns det ett antal huvudområden t ex ”En stad för alla”. Under varje huvudområde finns det flera delområden t ex under huvudområdet ”En stad för alla” finns delområdena ”Mänskliga rättigheter” och ”Jämställdhet”. Varje delområde är vanligtvis indelat i en inledning, några prioriterade mål, inriktningar för delområdet som är en längre beskrivande text och till sist ett antal uppdrag.⁶

Enligt kommunfullmäktiges budget för 2015 ska styrelsen i första hand bryta ner fullmäktiges prioriterade mål och inriktningar och anpassa dem till sin verksamhet i inriktningsdokumentet. Vid granskning av bolagets inriktningsdokument för 2015 finns inga prioriterade mål. Det finns två kortare textavsnitt som ingår i inriktningen för delområdet ”Bostad för alla”. Dessa två textavsnitt är bara en mindre del av hela inriktningen.

² KF:s budget 2015 och Regler för budget och uppföljning

³ KF:s budget 2015 och Regler för budget och uppföljning

⁴ KF:s budget 2015 och Regler för budget och uppföljning

⁵ KF:s Regler för budget och uppföljning

⁶ Se budget för 2015 och flerårsplaner 2016-2017 för Göteborgs stad

Inte heller framgår det tydligt i inriktningsdokumentet hur bolaget ska anpassa de två textavsnitten till sin verksamhet.

Vidare enligt kommunfullmäktiges budget för 2015 ska bolaget utarbeta en affärsplan. Affärsplanen ska baseras på inriktningsdokumentet och innehålla konkreta och kvantifierbara mål samt beskriva hur målen ska nås.

Vid granskning av bolagets Verksamhetsplan för 2015, anges femton av kommunfullmäktiges prioriterade mål och till varje mål beskrivs en eller flera aktiviteter för måluppfyllelse. Kopplingen mot inriktningsdokumentet för 2015 saknas, då det tillkommit flera prioriterade mål som inte var med i inriktningsdokumentet. När det gäller konkreta och kvantifierbara mål och hur målen ska nås, så kan detta förtydligas.

I kommunfullmäktiges budget för 2016 anges det ett antal områden, t ex demokrati och kultur. Varje område är vanligtvis indelat i en analys som är en text som beskriver situationen, ett prioriterat mål, inriktningar för området som är en längre beskrivande text och till sist ett antal uppdrag⁷.

Enligt kommunfullmäktiges budget för 2016 ska styrelserna i första hand bryta ner fullmäktiges prioriterade mål och inriktningar och anpassa dem till sin verksamhet i inriktningsdokumentet. Vid granskning av bolagets inriktningsdokument för 2016 finns inga prioriterade mål. Det finns ett textavsnitt hämtat från analysdelen av stadsutveckling och bostäder, fyra textavsnitt från inriktningar som ingår i området stadsutveckling och bostäder och ett textavsnitt som ingår i området näringsliv.

Det framgår inte tydligt i inriktningsdokumentet hur bolaget ska anpassa de återgivna textavsnitten till sin verksamhet.

Vidare enligt kommunfullmäktiges budget för 2016 ska bolaget utarbeta en affärsplan. Affärsplanen ska baseras på inriktningsdokumentet och innehålla konkreta och kvantifierbara mål samt beskriva hur målen ska nås.

Vid granskning av bolagets verksamhetsplan (affärsplan) för 2016, anges trettiosju av kommunfullmäktiges prioriterade mål, inriktningar och uppdrag. Till var och en av dessa framgår det hur anpassning ska ske till bolagets verksamhet, om bolaget kan bidra eller påverka, hur bolaget kan

⁷ Se budget för 2016 för ett jämlikt och hållbart Göteborg. Mål och inriktningsdokument för Göteborgs Stad.

uppnå sitt mål, vem bolaget ska samverka med och hur målet kan kvantifieras och konkritiseras.

Kopplingen mot inriktningsdokumentet för 2016 kan förbättras, då det tillkommit flera prioriterade mål, inriktningar och uppdrag som inte var med i inriktningsdokumentet. I övrigt bedöms verksamhetsplanen överensstämma med kommunfullmäktiges budgetinstruktioner.

Bedömning

Eftersom styrelsen inte tagit fram inriktningsdokumentet i enlighet med kommunfullmäktiges regler för budget och uppföljning samt att kopplingen mellan inriktningsdokumentet och affärsplanen bör göras tydligare lämnas följande rekommendation:

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

Uppföljning av offentlighet och sekretess

Lekmannarevisorerna granskade år 2014 offentlighet och sekretess. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendationer till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivförteckning.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att rutinerna för utlämnande av allmän handling ses över för att säkerställa allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar.

När en granskning resulterar i rekommendationer eller kritik följer vi i regel upp granskningen. Vi har därför följt upp vilka åtgärder bolaget har vidtagit med anledning av de rekommendationer som lämnades år 2014.

lakttagelser

Under året har bolaget fortsatt sitt arbete med att få samtliga arkivhandlingar överblickbara och säkert ordnade, arbetet beräknas vara slutfört kvartal 1 2016.

Bolaget har antagit en ny rutin avseende utlämnande av allmän handling. Vidare har bolaget uppdaterat sin rutin om hur mejl till info@goteborgslokaler.se ska hanteras.

Vid stickprovsgranskning av bolagets diariehandlingar, avseende begäran av utlämnande av allmän handling, framkom att i fyra av fem fall hade bolaget diariefört sitt svar som skulle mejlas till personen, men inte diariefört själva utskicket av svarsmejl.

När en person begär ut en allmän handling från bolaget så sparas detta i diariet som ett ärende med en ärendetext. Det är på ärendetexten sökningar i diariet kan göras. Tidigare år så har inte alltid begäran av utlämnande av allmän handling fått en korrekt ärendetext. Detta innebär att om det görs en sökning i diariet på begäran av utlämnande av allmän handling, så finns det en risk att samtliga berörda ärenden inte träffas av sökningen.

Den rutinförbättring som kan göras är att sända svarsmejl avseende begäran av utlämnande av allmän handling sparas i diariet samt att begäran av utlämnande av allmän handling benämns korrekt i ärendetexten så dessa ärenden träffas vid en sökning.

Bedömning

Eftersom arbetet, med att få samtliga arkivhandlingar överblickbara och säkert ordnade, så att en arkivförteckning kan upprättas, inte är slutfört så kvarstår den förstnämnda rekommendationen.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivförteckning.

Vad gäller den andra rekommendationen, rutinerna för utlämnande av allmän handling, är bedömningen att bolaget vidtagit tillräckliga åtgärder och denna rekommendation därmed är omhändertagen. Det finns dock förbättringsmöjligheter vad gäller noteringar i diariet.

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 påpekande, erinran eller anmärkning. Anmärkning är allvarligast.

Under kommande år följer revisorerna upp vilka åtgärder bolaget eller nämnden 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**