

Svar på Stadsrevisionens rekommendation i Granskningsredogörelse 2015

Ärendet

I Granskningsredogörelse 2015 lämnade Stadsrevisionen en rekommendation avseende rutin för underhållsprojekt. Stadsrevisionen önskar svar från styrelsen, senast den 23 juni, på hur denna har omhändertagits av bolaget. Nedan följer en redovisning av detta svar.

Förslag till beslut

Styrelsen föreslås besluta

Anta VD:s yttrande som sitt eget och översända denna till Stadsrevisionen som svar på deras Granskningsredogörelse 2015.

Bakgrund

Stadsrevisionen granskar bolagen genom en verksamhetsgranskning. Granskningsredogörelse 2015 innehöll en rekommendation avseende uppföljning av underhållsprojekt som löd:

- *Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att se till att obligatorisk dokumentation för uppföljning och kontroll av underhållsprojekt upprättas och förvaras på anvisad plats*

Stadsrevisionen önskar svar från bolaget senast 23 juni 2016 avseende vilka åtgärder bolaget vidtagit och/eller planerar att vidta med anledning av den rekommendation som lämnats.

Rekommendation obligatorisk dokumentation för uppföljning och kontroll av underhållsprojekt

Rutin för underhållsprojekt, se bilaga 2, har uppdaterats för att förtydliga att dokumentation ska färdigställas och sparas på anvisad plats löpande. Tidigare gick det att tolka det som att rutinen bara krävde att dokumentationen skulle finnas på plats vid projektavslutet. Det har även förtydligats att slutrapporten ska skrivas snarast efter det att slutbesiktning och ekonomisk avslutning kunnat göras.

De projekt som är beslutade i Underhållsplanen får numera ett eget aktivitetsnummer, vilket gör att projekten är enklare att eftersöka och följa upp både ekonomiskt och dokumentationsmässigt. Månadsvis avstämning av utfall gentemot budget görs för underhållsprojekten. I denna uppföljning ingår avstämning av om projekt är påbörjade och avslutade enligt plan.

Rekommendationen kvarstår som en risk i bolagets internkontrollplan. Hur rutinen efterlevs följs upp kvartalsvis som en del i arbetet med bolagets interna styrning och kontroll. Granskningen syftar till att kontrollera om den dokumentation som rutinen kräver vid avslutat underhållsprojekt är fullständig och förvaras på anvisad plats. Den månadsvisa avstämningen av utfallet ger granskning tydligare förutsättningar för att bedöma i vilken fas projekten befinner sig i och om de har fullständig dokumentation.

Göteborg den 1 juni 2016

Maria Stenström

VD

Förteckning bilagor

Bilaga 1: Granskningsredogörelse 2015

Bilaga 2: Rutin för underhållsprojekt



Göteborgs Stads Parkerings AB

– granskning av verksamhetsåret 2015



Januari 2016

Göteborgs Stads Parkerings AB. Granskning av verksamhetsåret 2015
Diarienummer: 154/15

Lekmannarevisorer: Lars-Ola Dahlqvist och Sven Jellbo
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	9
Uppföljning av underhållsprocessen	12
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 underhållsprocessen.

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

Uppföljning av underhållsprocessen

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att se till att obligatorisk dokumentation för uppföljning och kontroll av underhållsprojekt upprättas och förvaras på anvisad plats.

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, 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 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 arton 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 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 kunder. Granskningen omfattar intervjuer med berörda tjänstemän samt studier av bolagets relevanta dokument.

lakttagelser

Bolagets kundgrupper består av tillfälliga besökare till en parkeringsplats, boende eller företag som hyr parkeringsplats, innehavare av parkeringstillstånd samt kommunala fastighetsägare vars parkeringsanläggningar sköts av bolaget.

Bolaget delar upp sina kundklagomål i tre grupper; klagomål på kontrollavgift, klagomål på betalautomat och klagomål på en parkeringsanläggning. Parkeringsbolaget anser att kundbemötandet är väldigt viktigt, och det sker utbildning av bolagets personal i bemötande. Inom tjugofyra timmar ska bolaget återkomma till kunden.

En kontrollavgift utfärdas när kontrollanten utfört kontroller av behörighet på en bil utan biljett eller giltigt tillstånd samt kontrollerat att kunden inte betalat på något annat sätt (t ex via telefonparkering). Kontrollen görs i ett it-system (Octavius) via kontrollantens handdator. Kontrollavgiften och kontrollen loggas i Octavius. Parkeringsbolaget skriver ut ca 6 000 kontrollavgifter per månad, där ca 75% avser besöksparkering. Av de 6 000 kontrollavgifterna bestrids ca 5%. Klagomål avseende kontrollavgifter handhas av ett upphandlat företag, Hojab. Hojabs personal utbildas ett antal gånger per år av Parkeringsbolaget. Kunden kontaktar Hojab via telefon eller mejl. Hojab har en instruktion avseende avskrivningar som de ska följa.

Alla avskrivningar analyseras av Parkeringsbolaget. I analysen ingår t ex att kontrollanten gjort det den ska för att kunna göra en riktig kontroll. Ett bra bemötande av kunden är viktigt i samband med hantering av klagomål. Hojab har mandatet att ta beslut, men om kunden inte är nöjd så kan Hojab överlämna frågan till Parkeringsbolaget för beslut. Alla ärenden loggas, oavsett om de skrivs av eller ej.

Det sker ingen uppföljning av de klagomål som inte leder till någon åtgärd från Parkeringsbolaget och där kunden betalar. Genom att inte följa upp denna grupp av klagomål kan bolaget missa information som kan leda till ett förbättringsarbete i syfte att minska antalet klagomål.

Varje månad har Parkeringsbolaget möten med de upphandlade vaktbolagen Securitas och Addici där de går igenom kontrollanternas kvalité på kontrollavgifterna och hur de kan förbättras. Kundklagomål på telefonparkering sammanställs för genomgång bl.a. med syfte att förbättra appen Parkering Göteborg - Hitta Parkering.

Det är ca 1700 fel per månad på biljettautomaterna. Vid kundklagomål på en biljettautomat ringer kunden in till kontaktcenter på parkering Göteborg. Utanför kontorstid är det Nokias larmcentral som tar hand om samtalet. Kunden uppger biljettautomat och registreringsnumret på sin bil och mottagaren lägger in detta i ett felhanteringssystem för biljettautomater. Sex tekniker arbetar med dessa fel och ansvarar för ca 200 biljettautomater var. Alla tekniker får information om samtliga fel och kan omfördela arbetet mellan sig. Normalt åtgärdas fel som anmäls under dagen samma dag och de fel som anmäls utanför kontorstid åtgärdas dagen efter. Bolaget har en systemövervakning av betalautomaterna och vet därför när en betalautomat inte fungerar, men det finns inget systemstöd för att få fram information om återkommande fel eller om samma fel uppkommer på olika automater, vilket hade kunnat hjälpa bolaget med att förebygga eventuellt kommande fel.

Om felet avser parkeringsanläggningen mera generellt, får bolaget denna information antingen genom mejl eller att det har ringts in, främst till kundtjänst. Bolagets avdelning fastighet och teknik får sedan ärendet och tar hand om det. Alla fel loggas i ett system benämnt C2. Ingen sammanställning av felen kan göras i systemet.

För att förebygga fel hade det varit bra att samla informationen från de olika it-systemen, som nämnts ovan, och även sammanställa informationen. Bolaget hade då fått en bättre samlad bild över vilka typer av fel som förekommer på parkeringsanläggningarna och på så sätt kunna utföra förebyggande arbete för att minska antalet klagomål.

Bedömning

Lekmannarevisorerna bedömer att bolaget i huvudsak har ett ändamålsenligt och systematiskt arbetssätt med kundklagomål, men att det finns möjlighet till förbättring. Genom att göra en sammanställning av felanmälningar kan bolaget få ett bättre underlag för att kontinuerligt förbättra verksamheten och 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

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

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

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 prioriteringar⁵.

lakttagelser

Från bolagets granskningsredogörelse för 2014 framgår följande:

Av det generella ägardirektivet, som fastställts på bolagsstämman, följer att bolaget ska följa av kommunfullmäktige beslutad budget. Vad gäller styrning och uppföljning av kommunfullmäktiges prioriterade mål anges i kommunfullmäktiges budget att det i inriktningsdokumenten tydligt ska framgå hur de prioriterade målen ska uppnås och vilka processägare man avser att samverka och föra dialog med för att nå måluppfyllelse.

Styrelsen fastställde ett mål- och inriktningsdokument inför år 2015 den 11 juni år 2014. Vad gäller de prioriterade målen angav styrelsen att Parkeringsbolaget ska arbeta utifrån de prioriterade målen i Göteborgs kommunfullmäktiges budget för 2015. Styrelsen angav inget om vilka processägare man avser att samverka och föra dialog med. I kommunfullmäktiges budget framgår vidare att affärsplanen ska innehålla konkreta och kvantifierbara mål samt beskriva hur målen ska nås. Även här ska anges hur samverkan ska ske med processägare.

Styrelsen fastställde affärsplan för år 2015 den 10 oktober år 2014. I affärsplanen anges inget om hur bolaget avser att samverka och föra dialog med processägare. Affärsplanen anger inte heller sådana konkreta och kvantifierbara mål som tydligt relaterar till de prioriterade mål i kommunfullmäktige budget som styrelsen i inriktningsdokumentet beslutade att bolaget ska arbeta utifrån.⁶

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

⁵ KF:s Regler för budget och uppföljning

⁶ Göteborgs Stads Parkerings AB Granskningsredogörelse 2014.

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 uppdrag.⁷

Enligt kommunfullmäktiges budget för 2016 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 2016 anges tretton områden med tillhörande prioriterat mål. Under varje prioriterat mål skriver bolaget en egen text som handlar om just det specifika målet. Vid granskningen av bolagets egen text så överensstämmer inte texten fullt ut med budgetinstruktionen, då vissa texter inte tydligt är en anpassning av målet till bolagets verksamhet utan mer har innebörden av en aktivitet för att uppnå kommunfullmäktiges mål.

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. I bolagets affärsplan för 2016, står det att kommunfullmäktiges budget utgör basen för att upprätta mål och planer tillsammans med styrelsens mål- och inriktningsdokument för 2016. Vid granskning av bolagets affärsplan för 2016, nämns inga av inriktningsdokumentets prioriterade mål direkt, däremot är inriktningsdokumentet bilagt affärsplanen. Kopplingen mellan inriktningsdokumentet och affärsplanen är otydlig.

Bedömning

Lekmannarevisorerna bedömer att inriktningsdokumentet och affärsplanen för 2016 bättre uppfyller kommunfullmäktiges budgetinstruktioner än vad nämnda dokument för 2015 gör, men att det fortsatt finns möjlighet till förbättringar. Dels genom att göra kopplingen mellan inriktningsdokumentet och affärsplanen tydligare och dels genom att anpassa samtliga valda prioriterade mål till bolagets verksamhet i inriktningsdokumentet.

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

Uppföljning av underhållsprocessen

Göteborgs Stads gemensamma byggprocess ska göra det lättare att följa alla projekt genom att processen ställer höga krav på dokumentation. För att uppnå kommunfullmäktiges intentioner om transparens och öppenhet krävs därför att stadens nämnder och bolag säkerställer att de gemensamma kraven och rutinerna i processen följs. När lekmannevisorerna år 2014 granskade bolagets underhållsprocess bedömdes dokumentationen vara ett tydligt förbättringsområde och en rekommendation lämnades:

Lekmannevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att se till att obligatorisk dokumentation för uppföljning och kontroll av underhållsprojekt upprättas och förvaras på anvisad plats.

Gemensam byggprocess och bolagets egen rutin innebär att bolagets underhållsprojekt ska dokumenteras genom: uppdrags- och projektbeställning, start- och byggmötesprotokoll, egenkontroll, slutbesiktning och slutrapport. Dokumentationen ska förvaras i ett särskilt projektrum på bolagets intranät.

laktagelser

I december år 2014 fastställde bolaget en skriftlig rutin för styrning och dokumentation av bolagets underhållsprojekt. Lekmannevisorerna noterar att rutinen inte anger när dokumentationen ska finnas på plats i projektrummet och inte heller hur och av vem uppföljning och kvalitetssäkring av dokumentationen ska ske.

Lekmannevisorerna granskade i september om obligatorisk dokumentation var upprättad för fem avslutade underhållsprojekt. Vi kunde inte verifiera om så var fallet, då dokumentationen inte förvarades på anvisad plats och detta inte hade uppmärksammats av bolaget.

I december granskade lekmannevisorerna om obligatorisk dokumentation var upprättad för sex avslutade underhållsprojekt. Det var samtliga avslutade projekt vid aktuell tidpunkt. Vi fann att det i ett fall saknades ett startmötesprotokoll och i ett annat fall saknades byggmötesprotokoll. I några egenkontroller saknades datumangivelser och signaturer för en del kontroller.

Bedömning

Lekmannevisorerna kan konstatera att det vidtagits åtgärder för att se till att dels obligatorisk dokumentation för uppföljning och kontroll av underhållsprojekt upprättas och dels förvaras på anvisad plats. Dock finns det fortfarande brister avseende båda dessa områden. Därför kvarstår den rekommendation som lämnades föregående år.

Lekmannevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att se till att obligatorisk dokumentation för uppföljning och kontroll av underhållsprojekt upprättas och förvaras på anvisad plats.

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**

Dokumentets namn Rutin för underhållsprojekt	Process Planerat underhåll	Dokumentansvarig Mats Parkler		Fastställare Magnus Feldt	
	Dokumenttyp Rutin	Fastställt 2016-01-12	Uppdaterat 2016-02-19	Version 4	Sida 1 av 2

Rutin för underhållsprojekt

Syfte

För att säkerställa styrningen och dokumentationen av underhållsprojekt.

Inför projekt

- Alla underhållsprojekt skall planeras långsiktigt och finnas med i femårsplanen som finns i fastighetssystemet.
- I planeringen för kommande års underhållsprojekt i inköpsprocessen under Q3 ska hållbarhetskoordinatören (miljösamordnaren) alltid delta.
Syftet är att säkerställa att kraven utifrån hållbarhetsprogrammet genomförs.
- När nästa års underhåll detaljplaneras skall den planerade tidpunkten för underhållsprojektet stämmas av med kundteam för respektive fastighet.
- Hämta ut ett aktivitetsnummer som är unikt för det beslutade underhållsprojektet. Använd aktivitetsnumret vid all fakturering för att underlätta uppföljning. Aktivitetsnummer hämtas hos redovisningsansvarig.
- Alla underhållsprojektet skall startas med en [uppdrags- och projektbeställning](#) (byggprojekt Light) där omfattning, område, projekt-/aktivitetsnummer, beställare och vem som är projektledare skall anges.
- Lägg upp underhållsprojektet i projektkontoret på Navet.

Starta projekt

- När ett projekt ska startas så skall alltid ett startmöte hållas med entreprenören, mallen för [startmöte/byggmöte](#) skall användas och mötet ska dokumenteras och sparas under dokument i projektkontoret.

Under projekt

- Om projektet är längre än 2 veckor skall byggmöten hållas, minst var tredje vecka, mallen för startmöte/byggmöte skall användas och mötet ska dokumenteras och sparas under dokument i projektkontoret.
- Beslut vid interna avstämningsmöten och ev. beslut om ändringar dokumenteras och sparas i projektkontoret.
- Genomförda egenkontroller för projektets olika faser sparas i projektkontoret.

Dokumentets namn Rutin för underhållsprojekt	Process Planerat underhåll	Dokumentansvarig Mats Parkler		Fastställare Magnus Feldt	
	Dokumenttyp Rutin	Fastställt 2016-01-12	Uppdaterat 2016-02-19	Version 4	Sida 2 av 2

Avslut projekt

- Besiktning av projektet skall alltid genomföras. Vid enklare projekt som vi har egen kompetens på skall en kunnig kollega vara besiktningsman. Om projektet är av större art och flera discipliner är inblandade och där vi inte har tillräcklig kompetens ska en extern besiktningsman användas. [Besiktningsdokument](#) skall sparas i projektkontoret.
- [Slutrapport](#) ska skrivas snarast efter att besiktning och ekonomiskt avslut har gjorts. Slutrapporten sparas i projektkontoret.
- Utförda åtgärder dokumenteras i fastighetssystemet. Uppföljningar och garantibesiktningar planeras genom fastighetssystemet.

Dokumentation i projektkontoret

Efter avslutat projekt skall följande dokumentation finnas i projektkontoret:

- Uppdrags- och projektbeställning
- Startmötesprotokoll/Byggmötesprotokoll/Dokumenterade beslut
- Genomförd egenkontroll
- Slutbesiktning eller motsvarande
- Slutrapport

Mallar

Samtliga mallar som nämns ovan återfinns i GBP-databasen.