



Utvärdering av intern styrning och kontroll

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	3
2. ÅTERRAPPORTERING AV INTERN KONTROLLPLAN	3
2.1. Missnöjda hyresgäster på grund av IPTV	3
2.2. Framtidens bredband	3
2.3. Polycys, riktlinjer, regler	4
2.4. Radon	4
2.5. Nyproduktion	4
2.6. Hantering av persondata	5
2.7. Bolagsöversynen	5
3. SJÄLVDEKLARATION	6
4. EXTERN REVISION	6
5. INTERN REVISION	7
6. STADSREVISIONEN	7
7. ÖVRIGA UTVÄRDERINGAR	8
8. OMHÄNDERTAGANDE AV TIDIGARE ÅRS REKOMMENDATIONER OCH INTERNKONTROLL	8

1. INLEDNING

Intern styrning och kontroll är inget mål i sig utan en ständigt pågående process som är en naturlig del av det dagliga arbetet. Processen pågår på alla nivåer i bolaget, av alla medarbetare varje dag.

I dialog med ansvariga chefer, ledningsgrupp och styrelse värderas verksamhetens risker och en diskussion förs om hur risker ska hanteras. Ur detta arbete sorteras bolagets mest väsentliga risker för 2015 ut och de utgör bolagets internkontrollplan. Bolagets internkontrollplan för 2015 utgörs av sju risker med därtill hörande kontrollaktiviteter på plats och planerade övervakande granskningar. Dessutom tas en åtgärdsplan fram i de fall som risknivån bör reduceras.

Utöver detta tar sig också arbetet med intern styrning och kontroll uttryck i form av självdeklarationer, interna och externa revisioner och i övriga utvärderingar. Risker förändras hela tiden och bolaget arbetar löpande med åtgärder som på olika sätt förändrar arbetssätt och syftar till att reducera bolagets risker för att målen inte nås.

Inom koncernen finns ett internkontrollråd som diskuterar aktuella frågor och utmaningar.

2. ÅTERRAPPORTERING AV INTERN KONTROLLPLAN

Bostadsbolaget gör löpande kontrollaktiviteter som ska se till att alla arbetar på rätt sätt och i enlighet med styrande dokument. Detta sker varje dag på alla nivåer i bolaget och det är en naturlig del i hur bolaget styrs. Med hjälp av internkontrollplanen följs löpande aktiviteter upp för att se hur väl de fungerar. Det sker genom stickprovsgranskningar och löpande uppföljningar.

Arbetet omfattar även åtgärdsplan. Risker förändras hela tiden och det arbetas löpande med åtgärder som på olika sätt förändrar arbetssätten och syftar till att reducera bolagets risker.

2.1. Missnöjda hyresgäster på grund av IPTV

Riskbeskrivning	Planerade åtgärder	Övervakning
Risk för missnöjda kunder med anledning av att vi har förlängt övergången till IPTV.	Se till att vi har tillräcklig resurser/bemanning för att hantera frågan.	

Bostadsbolaget har under början av 2015 haft en utökad bemanning beträffande administration av Framtidens bredband. Under hösten har detta avvecklats liksom Bredbandssupporten. Implementeringen av IPTV har gått över förväntan och är numera omhändertagen i den löpande förvaltningen

2.2. Framtidens bredband

Riskbeskrivning	Planerade åtgärder	Övervakning
Risk för skadat förtroende om bredbandet inte fungerar som utlovat. Driftstörningar. Risk för att hyresgäst inte förstår att de måste göra ett aktivt val.		

Vi har tillsatt extra resurser som kontrollerat att bredbandet fungerar i samtliga lägenheter. En förvaltningsorganisation har bemannas för Framtidens bredband. Bostadsbolaget har förstärkt med en medarbetare som stöd för distrikten och som vår representant i förvaltningsorganisationen. Implementeringen har gått över förväntan och de extra resurserna har upphört.

2.3. Policys, riktlinjer, regler

Riskbeskrivning	Planerade åtgärder	Övervakning
Risk för bristande efterlevnad av policys.		Genomgång över vilka uppföljningsrutiner för efterlevnad av policys som finns på plats.

Det har satts samman en samlad handling över policys och andra styrande dokument. Denna omfattar även en sammanställning över alla kontrollaktiviteter som finns för att följa upp efterlevnaden av respektive policy. Dokumentet uppdateras löpande under året då nya policys antas av koncernens styrelse. I slutet av året görs en genomgång med respektive policys ansvarige i företagsledningen att beskrivningen av kontrollerna är korrekt.

2.4. Radon

Riskbeskrivning	Planerade åtgärder	Övervakning
Risk för höga halter av radon i lägenheter vilket kan påverka hyresgästerna hälsa negativt. Ökade kostnader för åtgärder.	Ta fram lösningar för självdragshus. Tätare uppföljning.	

Bostadsbolaget arbetar systematiskt med att mäta radon i lägenheter och åtgärda för höga värden. Det finns en tydlig strategi, bland annat i form av en radonplan. Arbetet ska vara klart senast 2020. Det finns en tydlig information till hyresgästerna genom Mina sidor, där varje hyresgäst kan se vilka värden som är uppmätta för sin fastighet. Det är full öppenhet mot hyresgästerna om radonsituationen. Flera olika lösningar testas och mäts av. Val av åtgärd är beroende av radonhalt samt husets beskaffenhet, exempelvis utbyte av självdragssystem till FTX system. Detta har under 2015 installerats i Kyrkbyn.

2.5. Nyproduktion

Riskbeskrivning	Planerade åtgärder	Övervakning
Risk för att kommunens prioriterade mål avseende nyproduktion ej kan uppnås. Risk att bolaget inte får kommunal marktilldelning och inte kan köpa privat mark (pris/utbud/konkurrenser). Risk att kalkyl inte blir lönsam. (Hyra/produktionskostnad)		

Vi deltar i den koncerngemensamma processen att skapa nya bostäder. Vi gör noggranna kalkyler inför varje projekt. Vi fokuserar på egen mark som vi själva lättare kan påverka och medverkar i Framtidens markgrupp. Under året har 5 projektidéer (454 lägenheter) lämnats in till stadsbyggnadskontoret för ansökan om planbesked.

2.6. Hantering av persondata

Riskbeskrivning	Planerade åtgärder	Övervakning
Risk för felaktig hantering av persondata.		Ordsökning i Fast2.

Det sker anonymisering av data i Fast 2 över 2 år. Vidare sker ordsökningar över känsliga ord i systemet för att säkerställa att inte olämpliga uppgifter registreras. Det har skett ett koncerngemensamt arbete för att ta fram nya arbetsrutiner, bland annat i form av fasta fraser och inhämtande av godkännande. Vidare har även Fast 2 systemmässigt förbättrats för att hantera persondata.

2.7. Bolagsöversynen

Riskbeskrivning	Planerade åtgärder	Övervakning
Risk för oro i organisationen vilket kan leda till ineffektivitet samt att duktig/strategisk personal väljer att lämna företaget	Bolaget ska aktivt delta i de olika utredningsuppdragen.	

Tydlig information till personalen under året, så snart det funnits nya uppgifter att tillgå. Personal har varit involverade i olika koncernövergripande samt interna utredningar och projekt. Beträffande projektet geografisk samordning ska denna vara genomförd den 1 april 2016.

Bolaget har under året gjort en översyn av de olika övervakande kontrollerna vilket har lett till att övervakning av representant sker månadsvis istället för två gånger om året, samt en utökad kontroll av kontering och momsdrag. Under slutet av 2015 har även en utvärdering av samtliga övervakande kontroller genomförts vilket inneburit en effektivisering av kontrollerna i form av sammanslagningar eller att de inte längre anses uppfylla ett behov då vissa risker bedöms som mindre.

3. SJÄLVDEKLARATION

Som ett led i att stärka den interna kontrollen inom förvaltningar och bolag i Göteborgs Stad har en självdeklaration genomförts. I år har den omfattat HR-processen Lönehantering. Under året har bolaget arbetat med självvärderingen i form av ett frågebatteri. Under 2015 sker ingen verifiering av externa revisorer.

Bolaget har en väl fungerande löneprocess, som hanteras centralt av personalavdelningen. Ingen åtgärdsplan har tagits fram, då rutinerna finns på plats och anses adekvata.

4. EXTERN REVISION

Årligen sker en extern revision av årsredovisningen samt styrelsens och vd:s förvaltning som utförs av auktoriserade revisorer enligt aktiebolagslagen. Resultatet av årets lagstadgade revision redovisas i en revisionsberättelse till årsstämman och genomförs av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB. Per dagens datum finns dock en lägesrapport avseende rekommendationer till förstärkning och effektivisering av intern kontroll samt Early Warning avseende väsentliga redovisnings- och revisionsfrågor. Granskningen har omfattat bolagets system och processer för:

- Hyresintäkter
- Hantering av inköp
- Projektredovisning/projektuppföljning
- Löner, skatter och avgifter
- Löpande bokföring inklusive uppföljning av attest- och avstämningsrutiner
- Bokslut och rapportering

I revisorernas lägesrapport lämnades följande rekommendationer:

- Vi rekommenderar att bolaget ser över rutinen (avvikelser mot projektbudget) så att det säkerställs att det alltid inhämtas en ny projektanmälan när ett projekt överskrids med 10%.
- Vi rekommenderar att bolaget ser över rutinen vid efterregistrering (av tillval) så att avtalet som skickas till hyresgästen sparas tillsammans med den av hyresgästen ifyllda blanketten.
- Vi rekommenderar att bolaget formaliserar processen för systemförändringar ytterligare (gällande samtliga verksamhetskritiska system) genom att säkerställa att koncernens ramverk (ITIL) som beskriver rutiner för testning och godkännande av ändringar/uppdateringar implementeras i bolaget och säkerställs att detta efterlevs för alla typer av förändringar som görs. Vi har förstått att detta arbete har påbörjats i och med implementeringen av ITIL på koncernnivå, dock pågår detta arbete fortfarande och beräknas vara klar 2016.
- Vi rekommenderar att bolaget dokumenterar de rutiner som finns i behörighetstilldelningsprocessen (i Fast2), exempelvis hur godkännande sker och hur/vilka roller som tilldelas baserat på den behörighetssökandes roll.

5. INTERN REVISION

Under 2015 skedde en granskning av Framtidens internrevisor avseende Göteborgs stads representationspolicy. Det sammanfattande granskningsresultatet är:

- Ansvar och befogenhet är fastställt i attestinstruktionen och Göteborgs Stads policy och riktlinje för representation är känd. Men kännedomen om att ingen äger rätt att slutattestera kostnader vid representation där personen själv deltagit bör stärkas.
- Bolaget har ett antal kontrollaktiviteter men stickprovsgranskningen visar att dessa kan utvecklas ytterligare för att säkerställa att representationspolicy och riktlinje samt attestinstruktionen efterlevs. Stickprovsgranskningen visar dock inte på att kostnader bokförda som representation eller konferenskostnader inte är verksamhetsrelaterade.
- Uppföljning och utvärdering av att kontrollaktiviteterna fungerar som avsett och säkerställer efterlevnaden av de styrande dokumenten kan utvecklas.

Internrevisionens sammanfattande bedömning är att den interna styrningen och kontrollen är relativt god men kan stärkas för att säkerställa efterlevnaden av Göteborgs Stads representations-policy och riktlinje.

I slutrapporten fastställdes följande åtgärdsplan:

1. Utbildning kommer att hållas för företagsledning och ekonomer för att säkerställa kännedomen om policy, riktlinje, anvisning och bolagets attestinstruktion.
2. Lathunden kommer i fortsättningen att vara en bilaga till representationspolicyn.
3. Vår egen framtagna representationsblankett kommer att implementeras i företaget.
4. Syfte med möte ska alltid noteras. Detta kommer säkerställas med hjälp av blankett för representation som skall implementeras under 2015, samt utökade utbildningsinsatser.
5. Respektive ekonom skall informeras om vikten av att påtalade rättningar/kompletteringar skall åtgärdas och utbildning ska ge ökad förståelse och kunskap om krav i styrande dokument.
6. Övervakande kontrollaktivitet kommer att förbättras så att alla krav i policyn omfattas.
7. Intern representation samt sammanställning över hur mycket beloppsmässigt respektive distrikt/stödfunktion representerat för kommer inkluderas i VD:s övergripande sammanställning.
8. Om Göteborgs Stads ramavtal med konferensanläggningar inte ryms inom beloppsgränserna i representationspolicyn kan detta försvåra efterlevnaden. En diskussion kommer föras koncerngemensamt med Upphandlingsbolaget.
9. Under hösten kommer en generell översyn ske av riskanalys, kontrollaktiviteter på plats och övervakande aktiviteter för att säkerställa effektiviteten.
10. Vi kommer fortsättningsvis informera berörd chef om det har upptäckts någon avvikelse i efterlevnaden av representationspolicyn. En formaliserad avrapportering av resultatet av de övervakande aktiviteterna kommer ske till policyansvarig, idag sker denna muntligen vid behov.

6. STADSREVISIONEN

Stadsrevisionen har under 2015 granskat verksamhetsövergripande frågor med fokus på:

- Grundläggande granskning (uppföljning och rapportering av kommunfullmäktiges prioriterade mål)
- Granskning av styrelsens ansvar och arbetssätt
- Granskning av vräkningsförebyggande åtgärder
- Granskning av bolagets ekonomiska prognoser

Rapporten gällande ekonomiska prognoser är klart och Bostadsbolaget har ingen anmärkning i denna. Gällande övriga punkter har ingen rapporter erhållits ännu avseende årets granskningar.

7. ÖVRIGA UTVÄRDERINGAR

Det sker löpande uppföljning och utvärdering av verksamheten. Det är väsentligt att kontinuerligt reflektera över hur väl den interna styr- och kontrollmiljön fungerar. Som en del av uppföljningen av bolagets internkontrollplan har en mängd stickprovsgranskningar och förbättringsåtgärder genomförts under året. Inga allvarliga avvikelser har noterats.

8. OMHÄNDERTAGANDE AV TIDIGARE ÅRS REKOMMENDATIONER OCH INTERNKONTROLL

Beträffande rekommendationerna avseende självdeklarationen för Rekryteringsprocessen under 2014 har samtliga rekommendationer beaktats under året. Alla rekommendationer var inte väsentliga för bolagets rekryteringsprocess då Bostadsbolagets organisation med centraliserad personalavdelning är delaktiga i alla rekryteringar, till skillnad från andra delar av stadens verksamheter. Processen bedöms fungera effektivt och ändamålsenligt.

Vid Stadsrevisionens granskning föregående år framkom inga avvikelser eller rekommendationer.

Beträffande det interna kontrollarbetet har inga väsentliga avvikelser påträffats 2014 som krävt omhändertagande.