

Rapport - Utvärdering av system för styrning, uppföljning och kontroll, 2020

Boplats Göteborg AB

Innehållsförteckning

1 Anvisning.....	3
1.1 Utgångspunkter.....	3
1.2 System och förhållningssätt.....	3
1.3 Effektivitet.....	3
1.4 Påståenden i mallen	3
1.5 Arbetsgång.....	3
2 Kommentarer till Frågor	4
2.1 Kultur.....	4
2.2 Planering och uppföljning	4
2.3 Riskbaserad styrning.....	5
2.4 Åtgärder och förbättringsarbete.....	5
3 Sammanfattande bedömning - Till Årsrapporten.....	7

1 Anvisning

1.1 Utgångspunkter

1.2 System och förhållningssätt

1.3 Effektivitet

1.4 Påståenden i mallen

1.5 Arbetsgång

2 Kommentarer till Frågor

2.1 Kultur

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
<p>Ledningen på samtliga nivåer visar med sitt personliga agerande att det är en självklarhet att följa förhållningssätt, regelverk och överenskomna arbetssätt.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Boplats har en del arbete kvar när det gäller att få samtliga medarbetare att hitta till de policies och riktlinjer som var och en ska förhålla sig till. Alla behöver känna sig bekväma med att en snabbt kunna hitta till de styrande dokumenten.</p>
<p>Ledningen på samtliga nivåer har arbetssätt för att identifiera och skapa en medvetenhet om situationer där det finns risk för oetiskt eller oönskat beteende och vidtar åtgärder för att minska risken för att sådana händelser inträffar.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Frågor om att göra rätt och handla etiskt är konstant på agendan i ledningsgruppen och på avdelningarna. Fler workshops där man diskuterar exempel på förhållningssätt i svåra situationer planeras. Förmedlarnas roll innebär att säkerställa att alla bostadssökande behandlas likvärdigt samtidigt som de ska ge den bästa servicen till hyresvärdarna.</p>
<p>Ledningen på samtliga nivåer uppmuntrar till tidig och öppen dialog och verkar därmed för ett gott kommunikativt klimat i organisationen. Det som är betydelsefullt för medarbetarens arbete och förståelse för sammanhanget har en självklar plats i återkopplingen från ledningen.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Boplats uppmanar medarbetarna till diskussion och dialog bl.a. i smågrupper som består av medarbetare från de olika avdelningarna. Syftet är att se situationer ur olika synvinklar och därmed få ett levande förhållningssätt till de policies och regler som finns för verksamheten.</p>

2.2 Planering och uppföljning

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
<p>Arbetssätt finns på plats för att nämnden/styrelsen ska erhålla relevant information för att kunna ta sitt ansvar i planeringen av verksamheten.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Styrelsen har i regel 7 sammanträden per år och däremellan sammanträder presidiet. Då något särskilt behöver diskuteras har presidiet extra möten. Vid varje möte får styrelsen rapport om verksamhetsutfall och ekonomi samt om övriga händelser av vikt.</p>
<p>Organisationen har systematiska arbetssätt för att identifiera och ta hänsyn till behov och förväntningar hos dem verksamheten riktar sig till. Informationen och insikterna arbetas in i planeringen för nästa period.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Boplats vänder sig till personer som har behov av en ny bostad. Det Boplats kan göra är att kommunicera vilka förväntningar medborgarna kan ha på verksamheten och förklara vilka regler som gäller. Dessutom arbetar Boplats med att förbättra den digitala tjänsten för att underlätta förståelsen. En stor del av arbetet handlar om kommunikation om att planera för sitt boende i god tid, att söka de lägenheter som man har störst chans att få och att redovisa kötider för olika typer av lägenheter. Kommunikationsplaner upprättas varje år och följs upp och justeras kontinuerligt.</p>
<p>Uppföljningen fokuserar på det som är väsentligt för att bedöma måluppfyllelse och förmåga att utföra grunduppdrag. Rapporteringen från uppföljningen från</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Uppföljningen av Boplats grunduppdrag sker månadsvis och Boplats har bra statistik att mäta resultaten.</p>


Frågor	Svarsalternativ och kommentar
<p>Samtliga nivåer förmedlar på ett tydligt sätt de viktigaste slutsatserna.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p>
<p>Organisationen håller en stringent linje i planering, genomförande, uppföljning och utveckling och påbörjar ny cykel med slutsatser och lärdomar från perioden innan.</p>	<p>I det arbetet med vidareutvecklingen av den digitala tjänsten används Scrum-metoden vilket också innebär att man efter varje release gör en tillbakablick och en utvärdering och tar med sig alla förbättringsåtgärder in i nästa projekt. För större projekt görs alltid en rapport med en utvärdering. Boplats planering sker enligt stadens årshjul och varje avdelning arbetar med sina mål genom att planera och genomföra aktiviteter i syfte att nå målen.</p>

2.3 Riskbaserad styrning

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
<p>Ledningen på samtliga nivåer arbetar aktivt med riskhantering utifrån lagar, verksamhetens mål, skyldigheter och uppdrag. Högsta ledningen har urskilt och sammanställt verksamhetens viktigaste risker i en samlad riskbild som också beskriver hur riskerna åtgärdas utifrån vad som är påverkbart och vad som går att åstadkomma inom befintliga ramar.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Styrelsen följde upp internkontrollplanen för 2020 och de åtgärder som vidtagits för att minska riskerna vid sitt senaste möte den 11 december 2020. Hela ledningsgruppen arbetar med att identifiera risker i verksamheten och planera och genomföra lämpliga åtgärder. Det som återstår för att detta ska bli en styrka är att prioritera rätt mellan vidareutveckling och mitigerering av risker. Vi har en mall för alla projekt, där riskebedömning är en fast punkt på listan.</p>
<p>Utifrån den samlade riskbilden har organisationen tagit fram en internkontrollplan. Den innehåller ett urval områden, processer och moment som är viktiga att granska för att kunna bekräfta att redan beslutade åtgärder eller kontroller fungerar som det är tänkt.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>I samband med framtagandet av en verksamhetsplan så tar internkontrollplanen fram de aktiviteter planeras in för att minska riskerna. Planen följs upp regelbundet, men här finns en förbättringspotential i uppföljningsprocessen, så att den kopplas till eventuella omprioriteringar av aktiviteter.</p>

2.4 Åtgärder och förbättringsarbete

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
<p>Arbetsätt för att hantera allvarliga avvikelser och brister utan dröjsmål är väl förankrade hos medarbetare och chefer. Brister och avvikelser som uppstår rapporteras t.ex. omgående till närmast överordnad eller motsvarande.</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Brister som uppstår kommuniceras snabbt och om det är något akut, så vidtas åtgärder omgående.</p>
<p>Ledningen på samtliga nivåer säkerställer att organisationen analyserar brister och problem för att förstå och åtgärda grundorsaken till att de uppstått. Högsta ledningen ser till att brister och problem som är särskilt allvarliga, som återkommer eller som förekommer inom flera verksamheter tas om hand i förbättringsarbetet.</p>	<p>■ Förbättringsbehov, beskriv vilket</p> <p>Ja, Boplats strävar ständigt efter att analysera brister och åtgärda dem fortast möjligt. I vissa fall måste brister åtgärdas tillsammans med t ex hyresvärdarna eftersom flera digitala tjänster "hänger ihop" genom integrationer, vilket innebär att man måste arbeta gemensamt med slutkundens bästa som mål. I det här fallet kan de gemensamma processerna bli bättre.</p>
<p>Ledningen på samtliga nivåer säkerställer att förbättringsarbete och verksamhetsutveckling bedrivs utifrån</p>	<p>◆ Tillräckligt effektiv hantering</p>

Frågor	Svarsalternativ och kommentar
<p>behov och upplevelser hos dem verksamheten riktar sig till.</p>	<p>Ja vi utgår från de bostadssökandes och från hyresvärdarnas behov, vilket säkerställs genom att de processansvariga arbetar direkt i verksamheten. Hur snabbt man kan åtgärda behoven är en resursfråga - behoven måste prioriteras.</p>
<p>Organisationen följer uppmärksamt utvecklingsarbete och förbättringar för att effekterna ska bli som det är tänkt. Syftet är att snabbt kunna justera eller komplettera åtgärderna för att få ut större nytta, men också att avsluta det som inte visar sig fungera så snart som möjligt.</p>	<p> Tillräckligt effektiv hantering</p> <p>Samtliga krav på förändringar i arbetssätt och i den digitala tjänsten utreds och prioriteras därefter. Det innebär att man inte kan genomföra allt utan måste prioritera med hänsyn till tillgängliga resurser. Vi arbetar i korta sprintar, så vi omvärderar våra åtgärder var tredje vecka och i den processen så prioriteras en del åtgärder ner om de visar sig inte vara värda att satsa mer resurser på eller att viktigare förändringsbehov uppstår.</p>

3 Sammanfattande bedömning - Till Årsrapporten

De förbättringsområden som finns inför 2021 är att få in samtlig planering och uppföljning enligt stadens mallar och rapportsystem. Det tror vi kommer att underlätta planerings- och uppföljningsarbete.

Vi håller på att uppdatera rutinerna för förmedlingen och för it-avdelningen.

Vi kommer också att arbeta med förbättringen uppföljningsarbetet.