

Internkontroll och styrning inom Higab

Kontrollrapport för 2021 samt uppföljning av avvikelser från tidigare år

Datum:

2021-11-10

Författare:

Maritha Enström

1. Sammanfattning

Interna kontroller av Higabs verksamhet utförs i enlighet med "Anvisningar för internkontroll och styrning" som återfinns i Higabs Kvalitets- och Miljöhandbok.

Övervakningsplanen är en del av bolagets system för intern styrning och kontroll. Planen innehåller information om vilka interna kontroller som planeras utföras under nästkommande år. Den baseras på förutbestämd kontrollfrekvens som bestäms av bedömd risknivå för respektive risk. Övervakningsplan beslutas årligen av bolaget styrelse. Dessutom kan styrelsen besluta att särskilda behov finns av tillkommande kontroller. Om sådana behov finns kompletteras Övervakningsplanen med dessa kontroller.

Från och med 2019 inkluderar Övervakningsplanen även det som ska kontrolleras enligt ISO 9001 och 14001. Här ingår att kontroll av huvudprocesser ska genomföras varje år oberoende av risknivå.

Övervakningsplan avseende 2021 fastslogs av Higabs styrelse vid styrelsemöte i december 2020 och återfinns i bilaga 1.

I enlighet med beslutad övervakningsplan har 54 kontroller genomförts, inklusive uppföljning av tidigare års avvikelser som vävts in i kontrollplanen.

Kontrollerna har inte visat på några större anmärkningar/brister. Dock finns ett antal avvikelser (totalt 13, exkl. ledningens genomgång) av varierande art oftast kopplat till att anvisningar, rutiner och instruktioner finns på plats men inte alltid efterlevs.

Kontroller har utförts av:

- Selma Sadikovic (teknisk förvaltare)
- Marija Slebic (förvaltare)
- Johan Lindblad (projektledare)
- Eva Hansson (ekonom)

2. Ledningens genomgång enligt ISO 9001 & 14001

Enligt ISO 9001 och 14001 ska ledningen årligen ha genomgång av de krav som ställs i kvalitetsarbetet och dokumenteras i separat protokoll. Ledningens genomgång genomfördes 2020-08-24 och utgick ifrån en fastställd agenda utifrån 17 punkter.

- **Genomgång av föregående protokoll**
 - Rekommendationer för Ledningens genomgång utifrån den externa revisionen
 - Belys trenderna under året, risker och möjligheter samt hur vi arbetar med detta
 - Graden av kundtillfredsställelse. De mätetal vi haft samt det resultat som kommit fram ska redovisas
 - Redovisa att laglistan är uppdaterad och att efterlevnadskontroll är genomförd
 - Externa leverantörers prestanda. Hur vi fortlöpande följer upp leverantörsavtalen
 - Det ska finnas underlag till varje punkt i Ledningens genomgång som vi hänvisar till i protokollet
 - Kvarstår från 2020 - Att vid 2021 års internkontroll kontrollera att slutbesked är inskickat till SBK efter avslutat projekt
- **Utvärdering av anvisningar**
 - Reviderade anvisningar beslutades på FL-möte: se beslutsprotokoll 2021-03-22 och 2021-04-19
 - Reviderade anvisningar beslutades av styrelsen: beslutsprotokoll 2021-02-12 och 2021-04-23
- **SWOT-analys utifrån kvalitet och miljö**
 - Genomfördes under våren 2021 med prioriteringar
- **Intressentlista**
 - Genomgången under våren 2021, inga nya intressenter har tillkommit
- **Kartläggning av miljöaspekter**
 - Revidering gjord med 2020 års siffror. Alla mängder har minskat. Troligtvis till största delen pga. pandemin
- **Målbild**
 - Ansvarig finns utsedd för varje KPI/Aktivitet
 - Redovisning sker varje månad
- **Efterlevnadskrav av lagar och andra krav**
 - Laglistan- reviderad mars -21 med efterlevnadskontroll.
- **Revisioner (internkontroller)**
 - Avvikelser noteras, se efterföljande rubriker 3 - 8.

- **Korrigerande och förebyggande åtgärder**
 - Funktion är uppsatt i Gemensam samarbetsyta för alla avvikelser oberoende av inrapportör (extern, intern). Under perioden aug-20 – aug-21 har det inkommit 9 avvikelser
 - Motsvarande funktion är uppsatt i Gemensam samarbetsyta för alla förbättringsförslag. 24 inkomna förbättringsförslag har inkommit aug.-20 – aug.-21

- **Rapportering kunduppföljning**
 - Kundundersökning genomförd, handlingsplaner har tagits fram
 - Händelsestyrda mätningar genomförs för två områden
 - Efter avslutad felanmälan
 - Efter visning av en ledig lokal

- **Leverantörsuppföljning**
 - Ny rutin - Följs upp i samband med förlängning av befintligt avtal. Gäller för ramavtalsupphandlingar avseende Drift och service

- **Förändringar som kan påverka Kvalitets- och miljöledningssystemet**
 - Göteborgs Stads miljö och klimatprogram fastslagen av kommunfullmäktige 25 mars 2021. Påverkar Higab inom följande områden:
 - Energianvändning
 - Ny- och ombyggnation av byggnader och anläggningar
 - Byggvaror
 - Byggvaror

- **Bedömning av Kvalitets- och miljösystemets lämplighet och tillräcklighet**
 - Fortsätta arbetet med att förenkla och tydliggöra anvisningar och instruktioner
 - Fortsätta arbetet med att följa upp efterlevnad
 - Genomgång av dokument avseende byggutveckling för att fastställa bästa publiceringsplatsen

- **Genomförda förbättringar under perioden**
 - Vidtagit åtgärder för att bättre möta kundkrav
 - Fortlöpande uppföljning av ledning och styrning, arbetsmiljö och hållbart medarbetarengagemang via enkäter till medarbetare
 - Personalförstärkning inom ett antal områden

- **Personal/utbildning - Alla medarbetare**
 - Hållbarhetsstrategi – Kunskapsbygget

- **Resursbehov**
 - Kompetens saknas för hantering av utemiljö
 - Operativ resurs för hållbarhetsarbetet

- Övriga frågor (utan notering)

3. Hyra ut lokaler och vårda kundrelationer

3.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2020 års internkontroll

Under 2020 pausades i stort sett alla omförhandlingar pga. Covid-19, varpå det inte gick att säkerställa att det inte fanns avvikelser som beror på annat.

Kontrollen genomfördes under 2021 och inga avvikelser uppmärksammades.

3.2 Årets granskningspunkter inom Hyra ut lokaler och vårda kundrelationer

Under innevarande år noterades avvikelser inom följande moment:

- Alla kundbesök var ej dokumenterade i Lime, Higabs kundvårdssystem.
- Namn och kontaktuppgifter på ansvarig hos kund gällande förebyggande brandskyddsarbete fanns inte inskrivna i kundvårdssystemet för alla kunder.
- Utvecklingsplaner fanns inte för alla fastigheter. En översyn ska genomföras avseende vilka fastigheter som ska ha en utvecklingsplan. Idag finns utvecklingsplaner för 43 fastigheter

Avvikelser följs upp vid 2022 års internkontroll.

4. Drift och underhåll av fastigheter

4.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2020 års internkontroll

Under föregående år noterades avvikelser inom följande moment:

- Att åtgärder och ombesiktning skedde för myndighetsbesiktningar som ej var godkända

Avvikelse följdes upp vid 2021 års internkontroll och konstaterades vara omhändertagen

4.2 Årets granskningspunkter inom Drift och underhåll av fastigheter

Under innevarande år noterades avvikelser inom följande moment:

- Kemikalielistan var ej fullt ut uppdaterad
- En person intyg för "Heta arbeten" hade löpt ut

Avvikelserna omhändertogs omedelbart

5. Bygga nytt och bygga om

5.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2020 års internkontroll

Föregående års avvikelser som iaktogs i samband med stickprovskontroller var att projekt ej var upplagda i systemet "Sunda Hus" där produkter och material följs upp för varje projekt. Vid projektavslut skapas en kollektion för varje projekt som förs över till Antura och där blir en del av slutdokumentationen för projektet

Avvikelse följdes upp vid 2021 års internkontroll och konstaterades vara omhändertagen

5.2 Årets granskningspunkter inom Bygga nytt och bygga om

Oförutsedda händelser i projekt kan få stor påverkan på projektets framdrift, budget och kvalitet. För att minimera denna risk ska riskanalyser och egenkontroller genomföras och vid årets granskning kan konstateras att riskanalyser och egenkontroller finns på granskade projekt och inga avvikelser är funna.

Överskridande av budget i ett projekt (investeringar och lokalanpassningar) kan få oönskade effekter på bolagets finansiella ställning. Överskridandet behöver därför beslutas och dokumenteras om varför avvikelse uppstod för att minimera liknande framtida risker. Utifrån genomförd granskning kan konstateras att inga avvikelser är funna.

Vid överlämning av projekt till förvaltning ska Byggnads- och brandskyddsdocumentation uppdateras i de fall ombyggnationen har påverkat brandceller etc. Här fanns ett större antal avvikelser. En översyn av samtlig byggnads- och brandskyddsdocumentation behöver göras.

Avvikelse följs upp vid 2022 års internkontroll

6. Ekonomi

6.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2020 års internkontroll

Inga avvikelser inom området fanns från 2020

6.2 Årets granskningspunkter inom Ekonomi

Årets internkontroll innefattar granskning om räntebindingstider matchar den genomsnittliga kontraktstiden för bolagets hyresavtal enligt beskrivning i anvisning för finansiella riktlinjer? Om bolagets e-handelssystem är uppsatt i enlighet med den antagna anvisningen för inköp och attesträtt samt om uppsatta rutiner följs.

Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid 2021 års internkontroll

7. HR

7.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2020 års internkontroll

Inga processer inom HR-området följdes upp under 2020

7.2 Årets granskningspunkter inom HR området

Årets internkontroll innefattar granskning av att nyanställd personal har genomgått föreskriven introduktion, att rutiner finns framtagna för hur hot mot medarbetare ska hanteras, om dödsfall inträffar i tjänsten samt rutin för att motverka dålig arbetsmiljö i byggprojekt. Vidare kontrollerades att upprättad kompetensmatris gällande nyckelpersoner är uppdaterad

Inga avvikelser uppmärksammades inom området vid 2021 års internkontroll

8. Hållbarhet

8.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2020 års internkontroll

Miljöaspektregistret var ej uppdaterat med siffror från föregående år.

Följdes upp vid 2021 års internkontroll och konstaterades vara omhändertagen.

8.2 Årets granskningspunkter inom stödprocessen Hållbarhet

ISO 14001 föreskriver ett antal områden som ska kontrolleras årligen. Dessa är:

- Är lagregister uppdaterat i KoM-handboken och efterlevnadskontroll genomförd?
- Är miljöaspektregister uppdaterat i KoM-handboken?
- Finns det en uppdaterad lista över alla miljöintressenter i KoM-handbok samt vilka krav som är relevanta?

Inga avvikelser uppmärksammades vid årets internkontroll.

9. Inköp och Upphandling

9.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2020 års internkontroll

För att minimera risk för kvalitetsbrister i leveranser från leverantörer som kan leda till merkostnader och tidsförskjutningar ska årligen en riskanalys med stickprov genomföras vars resultat ska presenteras för ledningen vilket är gjort enligt genomförd granskning. Det som framkommit i granskningen är avsaknad av upphandlingsstrategi/plan för vissa upphandlingar som genomförts.

Avvikelse följdes upp vid 2021 års internkontroll och befanns vara omhändertagen

9.2 Årets granskningspunkter inom Inköp och upphandling

En ny rutin har upprättats som ska tillämpas i god tid på befintliga avtal innan en eventuell förlängning kan ske. Rapporten, "Riskanalys samt resultat av stickprov" ska tas fram varje år och rapporteras till ledningen.

- Rutin för uppföljning av befintliga avtal finns upprättad men är inte tillämpad ännu
- Rapporten "Riskanalys samt resultat av stickprov" fanns ej framtagen"

Avvikelse följs upp vid 2022 års internkontroll

10. Intern service

10.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2020 års internkontroll

Inga processer inom Intern service följdes upp under 2020

10.2 Årets granskningspunkter inom Intern service

Årets internkontroll innefattar granskning av om egenkontroller gällande brandkontroll har genomförts i de egna lokalerna samt om säkerhetsdatablad finns framtagna för vår upphandlade städleverantör. Även kontroll av att personer som har slutat inte har gällande taggar och därmed tillgång till Higabs lokaler.

Smärre avvikelse gällande inpasseringstaggar. Ny rutin framtagen för att avvikelsen ej ska uppstå igen och kan därmed anses omhändertagen

11. IT och dokumenthantering

11.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2020 års internkontroll

Avvikelser gällande behörighet till IT-stöd hos Higab för medarbetare som slutat

Avvikelse följs upp vid 2021 års internkontroll och är omhändertagen

11.2 Årets granskningspunkter inom IT och dokumenthantering

Årets internkontroll innefattar granskning av om leverantörer kan återställa data från backuper inom den tidshorisont som är avtalad. Att behörigheter är borttagna ur system för personer som slutat samt att listan med systemansvariga och informationsansvariga är uppdaterad.

Avvikelse gällande återläsning av backup för ett av systemen som kontrollerades, samt avvikelse gällande behörighet till system på grund av att automatisk process för borttagning ej fungerade. Ny rutin framtagen då borttag av person ej går att automatisera.

Avvikelse gällande återläsning av backup följs upp vid 2022 års internkontroll

12 Kommunikation

8.1 Uppföljning av moment som bedömts som kritiska där avvikelser rapporterades i 2020 års revision

Inga avvikelser inom området fanns från 2020

8.2 Årets granskningspunkter inom Kommunikation

Årets internkontroll innefattar granskning av kontroll om Higabs webbplats är tillgänglig utifrån den lag som EU har instiftat gällande tillgänglighet till offentlig information för personer med funktionsvariationer. Extern specialistkompetens kontrakterades för genomgång av tre olika delar av Higabs webbplats; Om Higab, Våra hus samt felanmälningsformuläret. Ett stort antal avvikelser rapporterades in samt hur de bör åtgärdas. Det största antalet avvikelser låg hos Higabs webbyrå samt den leverantör som tillhandahåller Higabs felanmälningsystem. Ett smärre antal avvikelser var redaktionella där Higab själva kan åtgärda felaktigheterna. Båda leverantörerna har kontaktats för att åtgärda avvikelserna.

Avvikelse följs upp vid 2022 års internkontroll

Kontroll gjordes av behörigheter till Higabs sociala medier samt om kommunikationsplan/marknadsplan var uppdaterad.

Inga avvikelser uppmärksammades

Bilaga 1 Beslutad Övervakningsplan 2021

| Riskområde i process | Riskbeskrivning | Riskenivå (sannolikhet x konsekvens) |
|--|---|--------------------------------------|
| INTERN KONTROLL OCH STYRNING | | |
| Bygga nytt och bygga om | 1. Projektledare tillser inte att de miljökrav Göteborgs Stad och Higab inte följs. | 12 |
| | 2. Projektledare avslutar och överlämnar inte avslutade projekt enligt fastställd plan. | 9 |
| | 3. Riskbedömning görs inte initialt i projekt för att minimera eller eliminera oförutsedda händelser i som påverkar projektets budget negativt och i förlängningen ev påverkar bolagets resultat. | 9 |
| | 4. Starta projekt utan godkännande enligt gällande attestinstruktion | 2 |
| Drift och underhåll av fastigheter | 5. Myndighetsbesiktningar genomförs inte eller dokumenteras inte enligt uppsatt regelverk | 12 |
| Hyra ut lokaler och vårda kundrelationer | 6. Ej uppdaterade eller avsaknad av utvecklingsplaner för fastigheterna vilket leder till bolaget inte uppfyller sitt ägardirektiv | 3 |
| | 7. Felaktig hyressättning/hyrestid vilket leder till lägre intäkter | 2 |
| | 8. Otillåten andrahandsuthyrning eller otillåten användning av lokaler | 2 |
| IT och dokumenthantering | 9. Kontroll av externa IT-leverantörer lever upp till tecknade avtal | 3 |
| | 10. Kontroll att behörigheter är till IT-system är uppdaterade | |
| Ekonomi | 11. Ökade räntenivåer vilket leder till oönskad effekt på resultaträkning. | 9 |
| | 12. Felaktiga utflöden av pengar från bolaget som inte följer överenskommelser eller attestinstruktioner vilket leder till ekonomiska skada för bolaget | 3 |
| | 13. Uppdaterad matris oförenliga arbetsuppgifter. | 3 |

| | | |
|-----------------------|--|---|
| | 14. Förmögenhetsbrott av egen personal som leder till ekonomisk skada för bolaget. | 3 |
| HR | 15. Hot och våld mot medarbetare | 3 |
| | 16. Arbetsmiljö i våra fastigheter där förvaltningspersonal rör sig som leder till skada eller ohälsa. | 2 |
| | 17. Arbetsmiljö i byggprojekt som leder till skada eller ohälsa. | 2 |
| | 18. Arbetsmiljön på vårt kontor som leder till skada eller ohälsa. | 2 |
| | 19. Förlust av nyckelfunktion/kompetens | 2 |
| Inköp och Upphandling | 20. Felaktigt utförd upphandling/inköp som leder till ekonomisk skada (vite, skadestånd etc) och/eller skada av bolagets varumärke | 9 |
| | 21. Kvalitetsbrist hos leverantörer som leder till skada för bolagets varumärke samt merkostnader och tidsförskjutningar för bolaget och kunderna. | 9 |
| | 22. Obehöriga inköp som leder till ekonomisk skada och/eller skada av bolagets varumärke. | 9 |

| INTERNREVISION – ISO 9001 och ISO 14001 | |
|--|---|
| Ledningsprocess | "Ledningens genomgång" Genomförs enligt fastställd agenda utifrån krav som ISO 9001 och 14001 anger |
| Genomfört Internkontrollprogram för 2021 | <ul style="list-style-type: none"> - Revision av utvalda arbetsmoment som säkerställer ett strukturerat kvalitetssäkrat arbets sätt för att bibehålla ISO-certifiering - Uppföljning av avvikelser som följd av intern revision |