



# Familjebostäder i Göteborg AB

– granskning av verksamhetsåret 2016



Januari 2017

Familjebostäder i Göteborg AB. Granskning av verksamhetsåret 2016  
Diarienummer: 0153/16

Lekmannarevisorer: Annika Hofmann och Torbjörn Rigemar  
Yrkesrevisor: Lisa Nöjd

[www.goteborg.se/stadsrevisionen](http://www.goteborg.se/stadsrevisionen)

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b>	<b>4</b>
<b>Granskning av verksamheten</b>	<b>5</b>
Grundläggande granskning	5
Systematiskt arbetsmiljöarbete	6
Klagomålshantering	9
Informationssäkerhet	12
Rutiner för bisysslor	13
Uppföljning av det vräkningsförebyggande arbetet	14
Uppföljning av offentlighet och sekretess	15
<b>Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering</b>	<b>17</b>
<b>Språkbruk och revisionstermer</b>	<b>18</b>

---

Bilaga: Granskning av informationssäkerheten i FAST2 -  
Familjebostäder i Göteborg AB

# 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
- systematiskt arbetsmiljöarbete
- hantering av klagomål
- informationssäkerhet
- bisysslor
- uppföljning av föregående års rekommendationer.

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

## Tabell: Sammanställning av rekommendationer

Område	Rekommendation
Systematiskt arbetsmiljöarbete	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att ta del av en årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet.
Uppföljning av offentlighet och sekretess	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att se till att en arkivförteckning upprättas. (Rekommendation lämnades år 2014) Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att se till att arkivbeskrivningen uppdateras. (Rekommendation 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.<sup>1</sup>

## 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.

## Iakttagelser

Den grundläggande granskningen visar inte på några avvikelser.

---

<sup>1</sup> Se lekmannarevisorernas granskningsplan, april 2016

## Bedömning

Lekmannarevisorernas översiktliga bedömning är att bolaget har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som omfattats av den grundläggande granskningen.

## Systematiskt arbetsmiljöarbete

### Utgångspunkter i granskningen

Enligt arbetsmiljölagen (1977:160) ska det på varje arbetsplats bedrivas ett systematiskt arbetsmiljöarbete. Det är arbetsgivaren som har huvudansvaret för arbetsmiljön och för att arbetsmiljöarbetet bedrivs systematiskt. I det dagliga arbetet ska arbetsgivaren uppmärksamma psykologiska, sociala förhållanden och arbetsmiljöfrågor av fysisk karaktär samt fatta beslut och genomföra åtgärder så att de anställda varken skadas, blir sjuka eller far illa på annat sätt.

Arbetsmiljöverkets föreskrift om systematiskt arbetsmiljöarbete, AFS 2001:1, anger att arbetsgivaren, som ett led i sitt systematiska arbetsmiljöarbete, ska undersöka arbetsförhållandena, bedöma risker, vidta åtgärder och kontrollera genomförda åtgärder. Från och med mars år 2016 gäller även AFS 2015:4 som fokuserar på den organisatoriska och sociala arbetsmiljön.

Göteborgs Stads medarbetar- och arbetsmiljöpolicy pekar på att kommunfullmäktige eftersträvar en högre standard än minimikraven för god arbetsmiljö som anges i lagar och Arbetsmiljöverkets föreskrifter och allmänna råd. En god arbetsmiljö är en förutsättning för väl fungerande arbetsplatser, god effektivitet och kvalitet i verksamheten. Enligt stadens policy ska en god arbetsmiljö präglade Göteborgs Stad ”i dess tjänster, i sättet att leda och organisera arbetet, i samverkan människor emellan, i utrustningar, lokaler och anläggningar”. Mål för det systematiska arbetsmiljöarbetet ska formuleras.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om det systematiska arbetsmiljöarbetet genomförs i enlighet med lag, föreskrifter och riktlinjer.

Granskningen har genomförts genom intervjuer med verksamhetens företrädare samt dokumentgranskning.

## lakttagelser

### Rutiner

Arbetsmiljöverkets föreskrift anger att det ska finnas rutiner som beskriver hur det systematiska arbetsmiljöarbetet ska gå till. I bolagets verksamhetshandbok finns vägledande dokument. Dokumenten innefattar en definition av det systematiska arbetsmiljöarbetet, bolagets övergripande mål för arbetsmiljöarbetet, regelverk, beskrivning av vilka

regelverk som gäller och vad delegering av arbetsmiljöuppgifter innefattar. Bolaget har även en processbeskrivning för hur de årliga skyddsronderna ska gå till. I denna framgår det tydligt vem som gör vad och vilka som ska medverka.

### **Organisering**

Bolaget har nyligen uppdaterat samverkansavtalet med de fackliga verksamheterna. Målet med samverkansavtalet är att ge förutsättningar för ett positivt arbetsklimat i en god arbetsmiljö där samtliga medarbetare ges möjlighet till inflytande, delaktighet och utveckling.

Familjebostäder har fyra skyddsombud och två huvudskyddsombud för huvudkontoret och de tre distriktskontoren. Samverkan sker åtta till tio gånger per år och huvudskyddsombuden är med vid vissa tillfällen.

### **Mål**

Stadens policy säger att mål för det systematiska arbetsmiljöarbetet ska formuleras. Granskningen visar att bolagets dokument innehåller mål för arbetsmiljöarbetet. Enligt den nya föreskriften, AFS 2015:4, ska även mål för den organisatoriska och sociala arbetsmiljön sättas. Bolaget har ännu inte satt några sådana mål. Under året har bolaget dock genomfört en egenkontroll av följsamheten mot den nya föreskriften. Utifrån resultatet av denna kommer åtgärder att vidtas i syfte att säkerställa att föreskriften följs, bland annat att mål formuleras.

### **Ansvar**

Arbetsgivaren ansvarar för att fördela arbetsmiljöuppgifter i verksamheten till chefer, arbetsledare eller andra arbetstagare. Finns det minst tio arbetstagare ska detta vara skriftligt. Granskningen visar att inom bolaget har varje chef med personalansvar delegerats arbetsmiljöuppgifter. Samtliga delegationer är skriftliga och undertecknade av båda parter.

### **Riskinventering och skyddsronder**

Det är också arbetsgivarens ansvar att se till att arbetsförhållandena undersöks regelbundet i syfte att identifiera risker.

Arbetsmiljöronder genomförs en till två gånger om året per distrikt, detsamma gäller för huvudkontoret. En checklista för arbetsmiljöronderna finns, denna utgör riskanalys, protokoll och handlingsplan. Dokumentet är utformat så att beskrivning av problem, åtgärder, prioritering av åtgärder, ansvar för åtgärd, beräknad kostnad och tidsåtgång för åtgärder samt uppföljning kan antecknas. Olika områden så som personlig arbetsplats och fysisk arbetsmiljö - ordning och olycksfall finns förtryckt. Också frågor kring den psykosociala arbetsmiljön fångas med hjälp av denna checklista.

### **Utbildning**

Arbetsmiljöverkets föreskrift anger att det är arbetsgivarens ansvar att se till att såväl de som har särskilda uppgifter i arbetsmiljöarbetet som arbetstagarna i övrigt har tillräckliga kunskaper om bolagets systematiska arbetsmiljöarbete. Granskningen visar att utbildning i systematiskt arbetsmiljöarbete har hållits för samtliga chefer och skyddsombud. En särskild utbildning har även genomförts med anledning av den nya föreskriften.

### **Tillbudsrapportering**

Vid olycka eller allvarligt tillbud ska arbetsgivaren utreda orsakerna i syfte att förebygga framtida olyckor.

Inom bolaget kan tillbudsrapporteringen ske antingen via det koncerngemensamma incidentrapporteringssystemet i säkerhetshandboken eller med hjälp av en blankett som fylls i av chef och medarbetare (oftast också med skyddsombudet). Blanketten skickas sedan vidare till personalavdelningen. Bolaget har för avsikt att förtydliga och utveckla detta i syfte att få ett enhetligt tillvägagångssätt.

### **Uppföljning**

Enligt föreskriften om systematiskt arbetsmiljöarbete ska arbetsgivaren varje år göra en uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Om det inte har fungerat bra ska det förbättras. Uppföljningen ska dokumenteras skriftligt om det finns minst tio arbetstagare i verksamheten.

Inom bolaget har varje avdelning och distrikt ansvar för att åtgärder följs upp utifrån de årliga riskinventeringarna och skyddsronderna. En årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet utifrån samtliga handlingsplaner genomförs av personalavdelningen. Rapportering av denna uppföljning sker på ledningsnivå.

### **Bedömning**

Bedömningen är att det inom bolaget finns såväl rutiner som ett tillfredsställande arbetssätt för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Bolagets mallar för riskinventering och skyddsronder är tydliga och innefattar alla delar som krävs för att följa föreskriften om systematiskt arbetsmiljöarbete. Lekmannarevisorerna menar att en sådan tydlighet underlättar vid uppföljningsarbetet.

Från och mars år 2016 gäller Arbetsmiljöverkets föreskrift 2015:4 om organisatorisk och social arbetsmiljö. Lekmannarevisorerna menar att chefer och medarbetare ska informeras och till den del det bedöms nödvändigt också utbildas för att kunna arbeta och sätta mål i enlighet med den nya föreskriften. Vi bedömer att bolaget har tagit sig an den nya föreskriften om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) på ett föredömligt sätt.



Sammanfattningsvis är det lekmannarevisorernas bedömning att bolaget har ett väl fungerande och systematiskt arbetsmiljöarbete som genomförs i enlighet med lag, föreskrifter och riktlinjer.

Ett förbättringsområde finns dock. När det gäller uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet enligt AFS 2001:1 bedömer vi att en sådan genomförs men att styrelsen inte tar del av denna. Som ytterst ansvarig för arbetsmiljön bör styrelsen se till att den får en årlig åiterrapportering av hur det systematiska arbetsmiljöarbetet har fungerat under året. Lekmannarevisorerna lämnar därför följande rekommendation till styrelsen:

*Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att ta del av en årlig uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet.*

## **Klagomålshantering**

### **Utgångspunkter i granskningen**

För att bedriva en ändamålsenlig verksamhet är det viktigt för bolaget att ta del av hyresgästernas synpunkter. En synpunkt kan vara klagomål, förslag till förändring, en fråga eller beröm. Synpunkter och klagomål som tas om hand på ett bra sätt bidrar till att höja kvaliteten i verksamheten.

En systematisk synpunkts- och klagomålshantering gör att verksamheten kan ta del av information om brister och genomföra förbättrande åtgärder för den enskilde samt förbättra verksamheten i stort.

Rutiner för hur bolaget ska ta emot och handlägga synpunkter och klagomål ökar förutsättningarna för att hanteringen blir systematisk och likvärdig oavsett hur och av vem de lämnas samt vem som tar emot.

För de kommunala bolagens hantering av klagomål har Göteborgs Stad ingen policy eller riktlinje som vägledning. Kommunallagen anger dock att kommunmedlemmarna ska behandlas lika om det inte finns sakliga skäl för något annat. Vidare får det inte fattas beslut med tillbakaverkande kraft som är till nackdel för medlemmarna om det inte finns sakliga skäl för något annat.

Stadens riktlinjer för intern kontroll syftar till att säkerställa att styrelsen upprätthåller en intern kontroll för att i rimlig grad uppnå att tillämpliga lagar, föreskrifter, riktlinjer följs samt att allvarliga fel och brister upptäcks.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om bolaget har en systematisk klagomålshandling som ger förutsättning för en likvärdig behandling.

Granskningen har genomförts genom intervjuer med verksamhetens företrädare och dokumentstudier.

### **lakttagelser**

Från och med 1 april 2016 har bolaget en ny ärendehanteringsprocess. I samband med införandet har personalen utbildats kontinuerligt. För ärendehantering finns en dokumenterad processbeskrivning som innehåller definitioner, hantering och uppföljning.

Bolaget har en central kundservice som tar emot ärenden, registrerar i ärendehanteringssystemet LIME samt bokar in besök eller telefontid hos den handläggare som äger ärendet. Ärenden som inkommer på annat sätt, exempelvis direkt till husvärd, registreras också i LIME. För att underlätta detta finns LIME som applikation till mobila enheter. Såväl hyresgäst som bolagets medarbetare har möjlighet att följa ärendet i systemet.

Även uppföljning av ärendehantering sker i LIME och görs av varje förvaltare inom sitt område för vidare rapportering till distriktschef. Varje distriktschef ansvarar i sin tur för att löpande följa upp ärendehantering inom sitt distrikt och rapportera till ledningsgruppen. Övriga chefer inom bolaget har motsvarande ansvar. Bland annat följs det upp att ärenden har omhändertagits och avslutats.

Under hösten har bolaget utvecklat en minienkät i syfte att fånga hur hyresgästerna uppfattar att just deras ärende har hanterats.

Utöver detta genomförs en årlig kundundersökning. Resultatet av denna sammanställs i syfte att utveckla verksamheten.

### **Störningsärenden**

I ärendehanteringssystemet LIME hanteras i snitt cirka 6 000 ärenden per månad. Ärendena kategoriseras utifrån begreppen, Klagomål, Uthyrning/hyra och Service. Under Service hamnar ärenden som kategoriseras som störning, det vill säga klagomål som sker mellan grannar. Den här typen av ärenden riktar sig inte som klagomål direkt till bolaget utan rör i första hand störningar mellan hyresgäster. Indirekt kan ett störningsärende resultera i klagomål mot bolaget om inblandade hyresgäster upplever felaktigheter vid hantering störningsärendet.

Samtliga natt- och dagstörningar hanteras för bolagets räkning av Störningsjouren i Göteborg AB (Störningsjouren) via avtal. När en störning är konstaterad anger hyreslagen<sup>2</sup> att den störande hyresgästen ska få en tillsägelse, ett så kallat rättelsebrev, detta ska även skickas till socialtjänsten. Enligt avtal är det Störningsjouren som ansvarar för detta.

Granskningen har visat att bolaget har en hanteringsordning där rättelsebrev alltid passerar distriktschef innan de skickas till hyresgäst och socialtjänst. Det finns dock ingen nedtecknad rutin eller annat som säger att det är denna ordning som gäller.

Störningsärenden som inkommer som pappersärenden eller e-post diarieförs, telefonsamtal registreras i LIME. Övrig dokumentation kopplat till störningar sparas i LIME antingen av bolagets personal eller av Störningsjourens personal.

Under året har en översyn av ärendehantering i LIME påbörjats. Syftet är att säkerställa att dokumentation sker i enlighet med gällande lagstiftning (rekommendation från lekmännen 2014 i granskningen av offentlighet och sekretess, se sidan 15). Detta innebär bland annat att dokumentation av störningsärenden fortsättningsvis kommer att göras hos Störningsjouren.

## Bedömning

Bedömningen är att bolagets sammantagna ärendehanteringsprocess ger bra förutsättningar för en systematisk och likvärdig behandling. Vi har noterat att utbildning i ärendehantering har skett och pågår fortfarande. Detta tillsammans med den pågående översynen av LIME stärker vår bedömning ytterligare.

Lekmannarevisorerna anser att då rättelsebrev kan ligga till grund för avhysning och vara ett hinder för att få referenser inför omflyttning är det viktigt att de är underbyggda med dokumenterad fakta. Ett rättelsebrev som inte uppfattas som korrekt kan också vara kränkande för den mot vilken rättelsen är riktad. Osaklighet kan vara en grund för ett rubbat förtroende för bolaget som helhet. Bedömningen är att bolagets hanteringsordning av rättelsebrev ger en rimlig förutsättning för att säkerställa att detta sker på ett korrekt och likvärdigt sätt. Dock menar

---

<sup>2</sup> Hyreslagen 25 §: Om det förekommer störningar i boendet, ska hyresvärden ge hyresgästen tillsägelse att se till att störningarna omedelbart upphör samt, om denne är en bostadshyresgäst, underrätta socialnämnden i den kommun där lägenheten är belägen om störningarna.

lekmannarevisorerna att hanteringsordningen bör dokumenteras i en rutinbeskrivning eller liknande i syfte att säkerställa att ordningen följs vid sjukdom, semester och nyrekrytering.

Den sammanfattande bedömningen är att bolaget har dokumenterade rutiner och arbetssätt som säkerställer en systematisk klagomålshantering och ger förutsättningar för en likvärdig behandling.

## **Informationssäkerhet**

### **Utgångspunkter i granskningen**

Utvecklingen går mot att information i allt högre grad hanteras elektroniskt och därmed minskar den fysiska kontrollen på information. It- och informationssäkerhet är därmed väsentliga områden där det krävs en tydlig hantering för att säkerställa skyddet kring viktig information. Samtidig it-verksamhet behöver utföras på ett säkert sätt där informationen som bearbetas skyddas mot såväl extern som intern missanvändning.

Vid uthyrning, hyresadministration och förvaltning använder bolaget fastighetssystemet FAST2. Genom särskilda avtal för service och support (Service Level Agreement) mellan bolaget och Framtidens IT (enhet inom Förvaltnings AB GöteborgsLokaler) hanteras driften av FAST2.

I FAST2 finns information om bland annat förflyttningar inom koncernen, avtalsskrivningar, uppsägningar, hyresaviseringar, kravhantering och fel- och underhållshantering. I FAST2 finns också information om bostadssökande och eventuell medsökande.

Mot bakgrund av ovanstående är det viktigt att FAST2 har en hög informationssäkerhet och att känslig information såsom personuppgifter hanteras på ett korrekt sätt. Styrelsen är ytterst ansvarig för att FAST2 och informationen i systemet hanteras och förvaltas enligt gällande lagstiftning och regelverk.

På uppdrag av lekmannarevisorerna har KPMG genomfört en övergripande granskning av informationssäkerheten i fastighetssystemet FAST2. Granskningen har utförts genom intervjuer och dokumentstudier. Därutöver har en test av den installerade applikationen för FAST2 inom Familjebostäder i Göteborg AB genomförts.

Revisionskriterier för granskningen är stadens riktlinjer för intern kontroll, säkerhetspolicy och personuppgiftslagen. EU:s dataskyddsförordning - Nya regler om personuppgiftsbehandling från 2018 som gäller från och med maj 2018 har också beaktats i granskningen.

Syftet med granskningen har varit att ge underlag för bedömning av om det råder tillräcklig intern styrning och kontroll avseende informationssäkerheten i FAST2 och om gällande regelverk efterlevs.

### **Iakttagelser**

I granskningen har det konstaterats att bolaget i hög utsträckning efterlever de krav på intern kontroll och informationssäkerhet som Göteborgs Stad ställer genom av kommunfullmäktige antagna policydokument och riktlinjer.

Bolaget har på ett tydligt sätt fastslagit vilka roller och vilket ansvar medarbetare har i arbetet med informationssäkerhet genom flertalet dokument, både interna och koncerngemensamma.

Vissa brister har emellertid framkommit i granskningen. Under granskningens gång har bolaget vidtagit åtgärder för att komma till rätta med de iakttagna bristerna. En uppföljande granskning av bolagets utförda åtgärder har ägt rum som visar att förbättringar har skett. Bolaget kommer att vidta ytterligare åtgärder i syfte att omhänderta samtliga brister.

En fullständig rapport över granskningen finns bilagd granskningsredogörelsen.

### **Bedömning**

Utifrån den granskning som genomförts är det lekmanarevisorernas bedömning att bolaget i huvudsak har en tillräcklig intern styrning och kontroll avseende informationssäkerheten i fastighetssystemet FAST2 och att gällande regelverk efterlevs.

Lekmanarevisorerna menar dock att det är viktigt att bolaget fortsätter arbetet med att vidta åtgärder för samtliga brister som framkommit i granskningen.

### **Rutiner för bisysslor**

Stadsrevisionens granskning av rutiner för bedömning av bisysslor i Göteborgs Stad blev klar den 16 juni 2016. Granskningens syfte var att bedöma om bolag och nämnder har en tillräcklig kontroll för att i rimlig grad försäkra sig om att anställda inte har olämpliga bisysslor som kan vara till skada för Göteborgs Stad.

Familjebostäder i Göteborg AB var en av flera granskade nämnder och bolag. Revisionsrapporten har översänts för beaktande till styrelsen.

## Uppföljning av det vräkningsförebyggande arbetet

Lekmannarevisorerna granskade år 2015 bolagets vräkningsförebyggande arbete. Granskningen resulterade i att följande rekommendationer riktades till styrelsen:

*Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa att bolaget för den statistik som kommunfullmäktige ställer som krav för vidare rapportering till moderbolaget.*

*Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att se till att bolaget säkerställer att socialtjänsten informeras i de ärenden och inom den tid som kommunfullmäktige slår fast i sina riktlinjer.*

### Iakttagelser

Föregående års rekommendation grundades på följande iakttagelser:

- Det kan inte styrkas att bolagets statistik över vräkningar genomförs i enlighet med den definition av barnfamilj som fullmäktige uttrycker (umgängesbarn ingår inte i statistiken).
- Det är inte styrkt att socialtjänsten informeras i ett tidigt skede vid alla tillfällen barn riskerar att vräkas, exempelvis vid olovlig andrahandsuthyrning.

I styrelsens yttrande till lekmannarevisorerna angavs att bolaget hade kompletterat rutinen för att möjliggöra rapportering av den statistik som kommunfullmäktige kräver. Detta skulle bland annat innebära att statistiken även omfattar umgängesbarn i de fall där bolaget har tillgång till informationen. För att statistiken skulle bli relevant och jämförbar avsågs definitioner och rutiner att samordnas med övriga bostadsbolag inom koncernen.

Familjebostäder upplevde viss osäkerhet om det var klarlagt att information kan lämnas vid uppsägningar på grund av olovlig andrahandsuthyrning utan att detta strider mot andra regler. Så snart detta kunde säkerställas skulle bolaget komplettera nuvarande rutin så att socialtjänsten informeras i enlighet med kommunfullmäktiges riktlinjer.

Den uppföljande granskningen visar att bolaget har tecknat ett tilläggsavtal med Störningsjouren avseende hantering av olovlig andrahandsuthyrning. Avtalet gäller från maj 2016.

Vidare konstateras att ett dialogmöte har hållits med representanter från Förvaltnings AB Framtiden, bostadsbolagen och stadsledningskontoret. Syftet med mötet var att klargöra respektive parts faktiska förutsättningar

att bidra till kunskapsutvecklingen i staden. För att underlätta redovisningen till stadsledningskontoret ska anvisningarna i inrapporteringsystemet Rappet förtydligas så att även bostadsbolagen erhåller upplysningar om exakt vilka uppgifter som ska lämnas.

### **Bedömning**

Lekmannarevisorerna bedömer att styrelsen har omhändertagit de rekommendationer som lämnades i granskningen av det vräkningsförebyggande arbetet år 2015. Rekommendationerna kvarstår därmed inte.

### **Uppföljning av offentlighet och sekretess**

Lekmannarevisorerna granskade år 2014 offentlighet och sekretess. Granskningen resulterade i att fyra rekommendationer riktades till styrelsen och verkställande direktören. I den uppföljande granskningen år 2015 kvarstod följande tre rekommendationer:

*Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att se till att en arkivförteckning upprättas.*

*Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att se till att arkivbeskrivningen uppdateras.*

*Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att utreda hur handlingarna i ärendesystemet LIME bör hanteras i enlighet med gällande regelverk.*

### **lakttagelser**

I styrelsens yttrande till lekmannarevisorerna 2015 angavs att inom koncernen har arbetet fortsatt med att ta fram en gemensam dokumenthanteringsplan. Efter att Regionarkivet förändrat processen hade bolaget som ett första steg, i december 2015, lämnat in förslag till klassificeringsstruktur. Denna är ännu inte fastställd av Regionarkivet.

Bolaget menar att det är angeläget att få klassificeringsstrukturen och dokumenthanteringsplanen fastställda innan det mer omfattande arbetet med bolagets arkiv påbörjas. Bolaget står inför ett omfattande arbete med inventering och strukturering av bolagets handlingar och arkiv. Bolaget avser att upprätta arkivbeskrivning och uppdatera arkivförteckningen i samband med att detta arbete genomförs.

När det gäller att utreda hur handlingarna i ärendesystemet LIME bör hanteras i enlighet med gällande regelverk har bolaget genomfört viss utveckling av fastighetssystemet FAST2. Detta för att möjliggöra en förändrad hantering av uppgifter kopplade till störningsärenden som Störningsjouren hanterar. Det kommer att innebära att färre sekretessbelagda uppgifter hanteras i LIME. Förändringen har blivit

försenad och genomförs under 2017. För övriga sekretessbelagda uppgifter sker en hantering som innebär att sekretessuppgifter nu registreras i diariet. Hanteringen av uppgifterna i LIME kommer också att säkerställas i den nya dokumenthanteringsplanen.

Därutöver avvaktar bolaget systerbolagets, Göteborgs stads bostadsaktiebolag, svar från Regionarkivet om klassificeringsstrukturen (systerbolaget är pilot för det nya diariesystemet) för att utifrån det fortsätta arbetet med arkivförteckning och arkivbeskrivning.

### **Bedömning**

Lekmannarevisorerna bedömer att styrelsen har beaktat rekommendationerna genom att ett arbete har påbörjats. När det gäller rekommendationen om att utreda att handlingar i LIME hanteras i enlighet med gällande lagstiftning är bedömningen att rekommendationen är omhändertagen och därmed inte kvarstår.

Övriga rekommendationer kvarstår tills arbetet är slutfört.



# 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](http://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 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](mailto:stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se)



**Göteborgs  
Stad**