



Göteborgs Egnahems AB

– granskning av verksamhetsåret 2016



Januari 2017

Göteborgs Egnahems AB. Granskning av verksamhetsåret 2016
Diarienummer: 0148/16

Lekmannarevisorer: Sven R. Andersson och Lars-Ola Dahlqvist
Yrkesrevisor: Peter Håkansson

www.goteborg.se/stadsrevisionen

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Granskning av verksamheten	6
Grundläggande granskning	6
Systematiskt arbetsmiljöarbete	7
Uppföljning av offentlighet och sekretess	9
Uppföljning av hantering av kundklagomål	10
Uppföljning av hantering av kommunfullmäktiges mål	11
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
- systematiskt arbetsmiljöarbete
- 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
Grundläggande granskning	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa att bolagets styrelsehandlingar publiceras på stadens hemsida.
Systematiskt arbetsmiljöarbete	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att upprätta och besluta om en anvisning för hur bolagets arbetsmiljöarbete ska organiseras och bedrivas. Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att ta beslut om mål för arbetsmiljöarbetet. Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att följa upp och utvärdera bolagets arbetsmiljöarbete.
Hantering av kommunfullmäktiges mål	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att besluta om affärsplan i enlighet med kommunfullmäktiges budget.
Offentlighet och sekretess	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivbeskrivning. Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivförteckning. (Rekommendationerna lämnades 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, en fördjupad granskning 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.

¹ Se lekmannarevisorernas granskningsplan, april 2016

lakttagelser

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.

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 på förbättringsområden. Lekmannarevisorerna konstaterar att bolaget inte publicerar styrelsehandlingar på stadens hemsida.

Lekmannarevisorerna riktar därför följande rekommendation till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa att bolagets styrelsehandlingar publiceras på Göteborg Stads hemsida

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 och 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. Mål för det systematiska arbetsmiljöarbetet ska formuleras.

Enligt föreskriften AFS 2001:1 från Arbetsmiljöverket ska arbetsgivaren som ett led i sitt systematiska arbetsmiljöarbete undersöka arbetsförhållandena, bedöma risker, vidta åtgärder och kontrollera genomförda åtgärder. 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”.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om bolaget bedriver ett systematiskt arbetsmiljöarbete i enlighet med lag, föreskrifter och riktlinjer.

lakttagelser

Enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter ska fördelningen av arbetsmiljöuppgifter dokumenteras skriftligt om det finns minst tio anställda i en verksamhet. Granskningen visar att bolaget inte har någon lokal anvisning som beskriver hur arbetsmiljöuppgifterna är fördelade, hur arbetsmiljöarbetet är organiserat och ska genomföras, och hur arbetsmiljöarbetet ska följas upp.

Styrelsen beslutade om 2017 års jämställdhetsplan den 6 december 2016. I denna framgår bolagets jämställdhetsmål för år 2017. Planen identifierar inte vilka åtgärder eller aktiviteter bolaget avser vidta för att nå målen, däremot framgår att en handlingsplan ska tas fram under år 2017. Denna ska i större detalj beskriva hur bolaget ska arbeta med jämställdhetsfrågor. Vad gäller mål för det övriga arbetsmiljöarbetet visar granskningen att dessa inte finns dokumenterade.

Bolaget arbetar löpande och systematiskt med riskanalyser och upprättar handlingsplaner utifrån de identifierade riskerna. Arbetsmiljöriskerna följs upp såtillvida att den riskvärdering som görs förändras när riskerna hanteras.

2017 års jämställdhetsplan innehåller en utvärdering av 2015 års jämställdhetsplan. Anledningen till att 2015 års mål utvärderades i slutet av 2016 är enligt bolaget att 2016 års plan gäller året ut och därmed inte kan utvärderas förrän 2017. Utvärderingen behandlar inte bara bolagets jämställdhetsarbete utan redovisar också statistik avseende bland annat kompetensutveckling, sjukfrånvaro och föräldraledighet.

Lekmannarevisorerna noterar i sammanhanget att utvärderingen inte tar fasta på i vilken grad bolagets jämställdhetsmål har nåtts, eller i vilken utsträckning genomförda aktiviteter har varit ändamålsenliga.

Enligt bolagets lokala samverkansavtal ska bolaget ha regelbundna arbetsplatsträffar som ska protokollföras. Granskningen visar att bolaget har möten av olika karaktär och att dessa i varierande grad protokollförs. Dels har bolaget avdelningsmöten, som främst behandlar de olika avdelningarnas ansvars- och verksamhetsområden. Vid dessa förs det minnesanteckningar. Bolaget har också möten för personalinformation. Vid dessa ska samverkansområden som bland annat arbetsmiljö, likabehandling och kompetensutveckling tas upp. Bolaget uppger att dessa inte har protokollförts på ett konsekvent sätt.

Bedömning

Lekmannarevisorerna gör bedömningen att bolaget bedriver ett arbetsmiljöarbete som i vissa delar är systematiskt, men att det finns förbättringsområden.

Enligt gällande regelverk ska det finnas mål för arbetsmiljöarbetet. För att kunna bedöma om arbetsmiljöarbetet är systematiskt och ändamålsenligt är det enligt lekmannarevisorerna viktigt att organiseringen av arbetsmiljöarbetet dokumenteras, att bolaget formulerar mål för arbetsmiljöarbetet, samt att det samlade arbetsmiljöarbetet följs upp och utvärderas.

För att öka tydligheten, och reducera risken för att det arbetsmiljö- och likabehandlingsarbete som bedrivs från år till år inte blandas samman, bör bolaget överväga att följa upp och utvärdera detta arbete det år som respektive plan gäller för.

För att säkerställa att det lokala samverkansavtalet följs är det också viktigt att bolagets systematiserar sina rutiner för arbetsplatsträffar och säkerställer att dessa protokollförs.

Lekmannarevisorerna riktar därför följande rekommendationer till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att upprätta och besluta om en anvisning för hur bolagets arbetsmiljöarbete ska organiseras och bedrivs.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att ta beslut om mål för arbetsmiljöarbetet.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att följa upp och utvärdera bolagets arbetsmiljöarbete.

Uppföljning av offentlighet och sekretess

Lekmannarevisorerna granskade år 2014 bolagets rutiner för offentlighet och sekretess. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendationer till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivbeskrivning.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen och verkställande direktören att upprätta en arkivförteckning.

Lekmannarevisorerna rekommenderar verkställande direktören att fastställa en arkivorganisation.

lakttagelser

I sitt yttrande till lekmannarevisorerna anger styrelsen att en arkivarie har anställts, som under hösten 2016 ska påbörja arbetet med att upprätta bolagets arkivbeskrivning och arkivförteckning. Detta arbete har påbörjats men inte avslutats. Vad gäller fastställandet av bolagets arkivorganisation delegerade styrelsen rätten att utse arkivorganisation till vd den 6 december 2016.

Bedömning

Lekmannarevisorerna gör bedömningen att 2014 års rekommendation om att fastställa bolagets arkivorganisation, i och med att styrelsen har delegerat frågan till vd, är omhändertagen.

Övriga två rekommendationer, avseende att upprätta arkivbeskrivning och arkivförteckning, kvarstår.

Uppföljning av hantering av kundklagomål

Lekmannarevisorerna granskade år 2015 bolagets rutiner för att hantera kundklagomål. Granskningen resulterade i att lekmannarevisorerna riktade följande rekommendation till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar bolaget att vidta åtgärder som säkerställer att inkomna reklimations- och garantiärenden registreras på ett systematiskt vis.

lakttagelser

2015 års granskning av kundklagomål tog fasta på om bolaget har rutiner för, och arbetar systematiskt med att hantera, kundklagomål. Granskningen visade att det finns en för ändamålet inrättad funktion på bolaget och att inkomna kundklagomål – oftast i form av reklamationer och garantiärenden – tas om hand. Samtidigt visade granskningen på förbättringsområden. Inkomna reklamationer och garantiärenden är att betrakta som allmänna handlingar som ska diarieföras, eller på annat sätt registreras. Granskningen visade att registrering skedde, men att den behövde utvecklas och systematiseras.

Under år 2016 har bolaget tagit fram en rutinbeskrivning för felanmälan. Enligt denna rutin ska felanmälingar skickas till en för ändamålet skapad mejladress. All korrespondens som sker via denna adress sparas i en mappstruktur i Outlook där alla bostäder har sin egen identitet.

Inkomna felanmälingar registreras därefter i systemet Vitec. När ett ärende är registrerat skickas en bekräftelse till ägaren av bostaden att ärendet har tagits emot och vilket ärendenummer det har. Efter att ett

ärendet tagits emot görs en bedömning av vilka åtgärder som behöver vidtas. När nödvändiga åtgärder genomförts – antingen av bolaget eller av ansvarig entreprenör – och godkänts av kund markeras ärendet som avslutat i systemet.

Bedömning

Lekmannarevisorerna gör bedömningen att bolaget har vidtagit åtgärder som i tillfredsställande grad säkerställer att inkomna reklimations- och garantiärenden registreras och hålls ordnade. 2015 års rekommendation är därmed omhändertagen.

Uppföljning av hantering av kommunfullmäktiges mål

Lekmannarevisorerna granskade år 2015 bolagets hantering av kommunfullmäktiges mål. Granskningen resulterade i att lekmannarevisorerna riktade följande rekommendationer till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att utarbeta och besluta om inriktningsdokument och affärsplan i enlighet med kommunfullmäktiges budget och riktlinjer.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att fatta beslut om inriktningsdokumentet i sådan rimlig tid att det kan ligga till grund för arbetet med bolagets affärsplan.

lakttagelser

Enligt kommunfullmäktiges budget ska varje styrelse självständigt utarbeta och besluta om ett inriktningsdokument. I inriktningsdokumentet ska styrelsen bryta ned och anpassa de av kommunfullmäktiges mål styrelsen väljer att arbeta med till den egna verksamheten. Inriktningsdokumentet ska på ett tydligt sätt beskriva hur målen ska nås.

Efter att styrelsen har beslutat om inriktningsdokument ska den uppdra till bolaget att utarbeta en affärsplan. Affärsplanen, som ska baseras på inriktningsdokumentet, ska innehålla konkreta och kvantifierbara mål, samt beskriva hur dessa ska nås. Av affärsplanen ska det också framgå vilka processägare, och övriga förvaltningar och bolag, bolaget ska samverka med för att nå god måluppfyllelse.

År 2015 noterade lekmannarevisorerna att styrelsen fastställde inriktningsdokumentet och affärsplanen vid samma möte. Vidare noterades att inriktningsdokumentet inte beskrev vilka mål styrelsen prioriterade. Vad gällde bolagets affärsplan så innehöll den inte några konkreta eller kvantifierbara mål.

2017 års inriktningsdokument beslutades av styrelsen den 18 augusti 2016. I dokumentet anger styrelsen att den ska arbeta med 15 av kommunfullmäktiges mål. För varje mål som prioriteras beskriver också styrelsen kortfattat hur målet ska nås.

Styrelsen beslutade om bolagets affärsplan den 26 oktober 2016. Lekmannarevisorerna noterar att affärsplanen utgår från inriktningsdokumentet, men att den inte i större utsträckning än inriktningsdokumentet konkretiserar eller gör målen kvantifierbara. Affärsplanen beskriver inte heller med vilka processägare och andra relevanta bolag och förvaltningar bolaget avser samverka med för att nå god måluppfyllelse.

Bedömning

Lekmannarevisorerna gör bedömningen att bolaget i varierande utsträckning har vidtagit åtgärder för att omhänderta 2015 års rekommendationer. Vad gäller rekommendationen att styrelsen ska ta fram inriktningsdokument i tillräcklig tid för bolaget att ta fram ett förslag till affärsplan gör lekmannarevisorerna bedömningen att den rekommendationen är omhändertagen. Lekmannarevisorerna noterar också att styrelsen, i enlighet med kommunfullmäktiges budget, beskriver hur de prioriterade målen ska nås.

Det kan samtidigt noteras att de mål som identifieras i affärsplanen inte är konkretiserade eller kvantifierbara. Affärsplanen identifierar inte heller med vilka bolag och förvaltningar bolaget kommer samverka. Av den anledningen lämnar lekmannarevisorerna följande rekommendation till bolaget:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att besluta om affärsplan i enlighet med kommunfullmäktiges budget.

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 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**