



**STOCKHOLMS
STADSHUS AB**
En del av Stockholms stad

Sid. 1 (16)
2024-01-18

Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan Bolagen 2024 Micasa Fastigheter i Stockholm AB

Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Beskrivning av arbetet med intern kontroll.....	3
Väsentlighets- och riskanalys	5
Internkontrollplan	15
1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet.....	15
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	16
3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med.....	16

Inledning

Bolaget upprättar årligen en internkontrollplan som övergripande klargör hur en god internkontroll ska åstadkommas och upprätthållas under det kommande året.

Internkontrollen ska säkerställa att:

- verksamheten är ändamålsenlig och effektiv
- information om verksamhet och ekonomi är tillförlitlig
- lagar, förordningar och styrdokument följs

Beskrivning av arbetet med intern kontroll

Bolagets internkontrollarbete ska bestå av tre delar. Bolaget ska ha fastställt ett aktuellt system för internkontroll, årligen genomföra en väsentlighets- och riskanalys (VoR) samt utifrån denna fastställa en internkontrollplan. Systemet för internkontroll ska ses över årligen och vid behov revideras. Väsentlighets- och riskanalysen genomförs i flera steg. Bolaget ska identifiera de viktigaste processerna/arbetsätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Bolaget ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetsätten ska oönskade händelser identifieras. Dessa ska värderas (1-5) utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen inträffar samt hur sannolikt det är att händelserna inträffar. Utifrån riskvärdet beslutas om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen. I internkontrollplanen planerar bolaget hur de löpande kontrollerna/arbetsätten ska följas upp. Internkontrollplanen fastställs i samband med verksamhetsplanen och följs upp i samband med verksamhetsberättelsen.

Micasa Fastigheter arbetar ständigt med att förbättra rutiner, arbetsprocesser och att dokumentera dessa. Bolaget har en grupp av internrevisorer som har till uppgift att utföra granskningar som är integrerat med processen för den granskning som genomförs för bolagets verksamhetsledningssystem. Den systematik som tillämpas i granskningsarbetet av bolagets verksamhetsledningssystem används även för internkontrollen.

Bolaget har identifierat de viktigaste processerna för att nå målen och för att kunna bedriva verksamheten med utgångspunkt från kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet, bolagets ägardirektiv samt tagit hänsyn till gällande lagstiftning, föreskrifter, riktlinjer, policys, arbets- och rutinbeskrivningar och tidigare revisioner.

I väsentlighets- och riskanalysen, som integrerats med bolagets riskanalys inom hållbarhetsområdet, har bolaget identifierat risker som kan påverka verksamheternas möjligheter att genomföra sitt uppdrag och uppnå sina mål samt uppskattat sannolikheten och konsekvensen för att en oönskad händelse ska inträffa.

Utifrån analysen har bolaget tagit fram en tvåårig internkontrollplan för 2024 och 2025, där samtliga risker med höga riskvärden ska kontrolleras. Analysen gjordes av bolagets ledningsgrupp under hösten 2023

Internkontrollpunkter

Följande punkter går igenom inom ramen för internrevisionen 2024:

- Kommunikation
- Avyttring av fastigheter
- Verksamhetsplanering
- Bostadsuthyrning
- Hyresförhandling
- Kundtjänst

Under 2025 går följande punkter igenom inom ramen för internrevisionen:

- Planerat underhåll

- Byggprojekt
- Kundtjänst
- Avtalsuppföljning
- Förbättring och arbetssätt
- Nyckelhantering

Nedan följer en utförligare beskrivning av revisionsuppdragen för 2024:

- **Kommunikation**

Syfte med revision: Säkerställa att bolaget har en enhetlig och effektiv kommunikation.

Revisionsobjekt: Arbetssätt för kommunikation och produkter för kommunikation (trycksaker, e-brev, webbplatser och intranät)

Revisionskriterier:

- Kommunikationsprogram för Stockholms stad
- Grafisk profil
- Efterlevnad av rutiner, god kvalitet och kundnytta

Identifierad risk: Risk för att bolagets rutiner avseende kommunikation inte efterlevs.

Kontrollmoment: Följs upp genom hyresgästenkäter och scheman för publicering.

- **Avyttring av fastigheter**

Syfte med revision: Att säkerställa att avyttring sker på ett ändamålsenligt sätt

Revisionsobjekt: Arbetssätt för avyttring och fastigheternas affärsplaner

Revisionskriterier:

- Äldreboendeplan
- Efterlevnad av rutiner, god kvalitet och kundnytta

Identifierad risk: Att informationstillgångar saknas vid försäljning och att vi säljer till en icke seriös aktör.

Kontrollmoment: Regleras i arbetsordningen.

- **Verksamhetsplanering**

Syfte med revision: Säkerställa bolagets mål bryts ner till avdelnings-, enhets- och medarbetarmål på adekvat sätt och att medarbetare upplever att de bidrar till bolaget övergripande mål.

Revisionsobjekt: Verksamhetsplanering.

Revisionskriterier:

- Stockholms stads kvalitetsprogram
- Ägardirektiv Micasa Fastigheter

Identifierad risk: Att otydliga mål skapas, vilket medför svårigheter för medarbetare att förstå vad som ska prioriteras.

Kontrollmoment: Följs upp av verksamhetssamordnare i ILS-webb.

- **Bostadsuthyrning**

Syfte med revision: Säkerställ arbetssätt för att få lägenheter uthyrda

Revisionsobjekt: Arbetssätt projektprocessen och bostadsuthyrning

Revisionskriterier:

- Att uthyrning beaktas tidigt i samband med skapandet av nya seniorbostäder
- Att uthyrning påbörjas i god tid innan projektets färdigställande
- Säkerställ god kvalitet och efterlevnad av arbetssätt

Identifierad risk: Större mängd outhyrda lägenheter på grund av ett stort antal projekt

Kontrollmoment: Kontrolleras och följs upp av enhetschef bostad samt i dialog med bostadsförmedlingen

- **Hyresförhandling**

Syfte med revision: Att få fram rätt underlag inför hyresförhandling och möjliggöra nödvändiga investeringar.

Revisionsobjekt: Arbetssätt för projektprocessen och hyresförhandling samt fastigheternas underhållsplaner

Revisionskriterier:

- Ägarkrav
- Långsiktigt ekonomiskt perspektiv
- Säkerställ god kvalitet och efterlevnad av arbetssätt

Identifierad risk: Osäkerhet i fastighetsdata och risk att åtgärder ej kan genomföras

Kontrollmoment: Görs utifrån attest- och delegationsordningen.

- **Kundtjänst**

Syfte med revision: Att ärenden hanteras på ett korrekt sätt

Revisionsobjekt: Arbetssätt kundtjänst

Revisionskriterier:

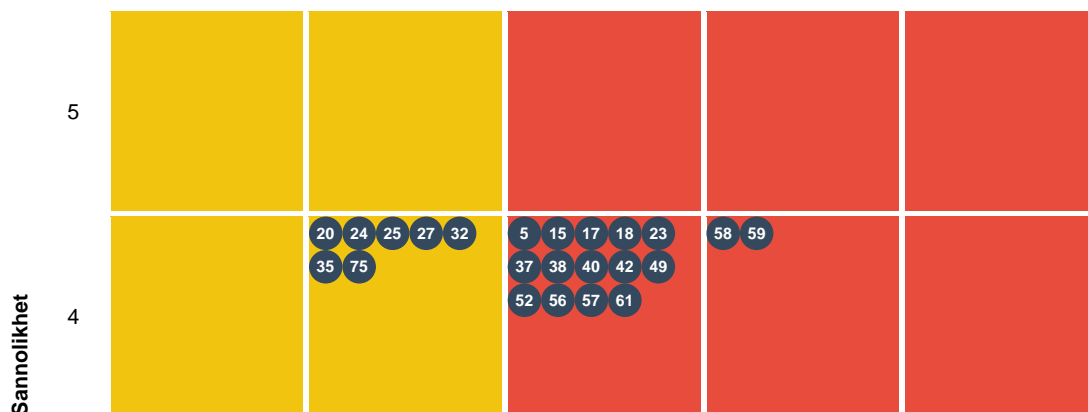
- Tydlig prioriteringsordning finns
- Uppföljning, erfarenhetsåterföring och återkoppling av ärenden sker
- Efterlevnad av rutiner, god kvalitet och kundnytta

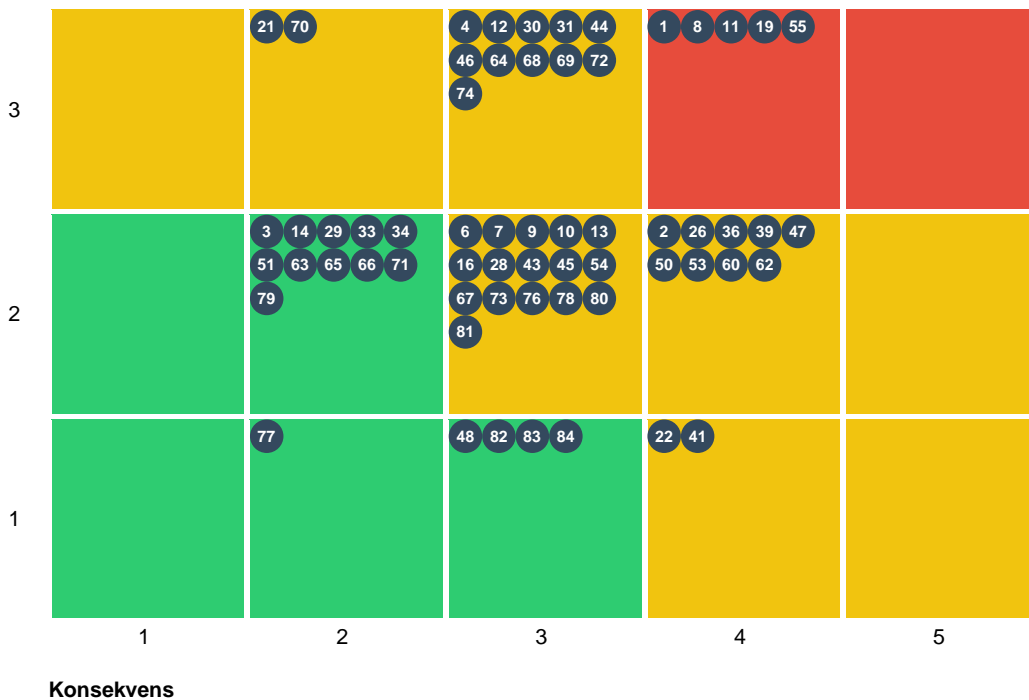
Identifierad risk: Ärende prioriteras fel

Kontrollmoment: Processen kontrolleras, följs upp och utvecklas av enhetschef och gås regelbundet igenom med nya och befintliga medarbetare.

Väsentlighets- och riskanalys

I riskmatrisen nedan syns alla oönskade händelser i VoR:en. Alla som har en stjärna ★ samt en kontrollaktivitet finns även i Internkontrollplanen längre ner i rapporten.















21 Kritisk 47 Medium 16 Låg Totalt: 84

Kritisk
Medium
Låg











Sannolikhet	Konsekvens
5 Mycket sannolikt	Mycket allvarlig
4 Sannolikt	Allvarlig
3 Möjlig	Kännbar
2 Mindre sannolikt	Lindrig
1 Osannolikt	Försumbar

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	Bolagsstyrning	1	Risk för att bolagets rutiner avseende kommunikation inte efterlevs.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	★
	Fastigheter	2	Att bolagets hyresintäkter minskar och värdet på fastigheterna på grund av brist på skötsel och underhåll, vilket påverkar såväl förvaltning som investeringar.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
		3	Att en fastighet säljs som staden har behov av i framtiden	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
		4	Att fel som påverkar	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR











KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
			verksamheter och hyresgäster inte blir åtgärdade, vilket påverkar kundnöjdhet och bolagets ekonomi negativt.				st VoR
		5	■ Att felprioriteringar av planerat underhåll görs så att fastigheterna inte uppfyller verksamhets- och myndighetskrav, vilket kan påverka såväl person, egendom och miljö.	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		6	■ Att investeringar genomförs i fel fastighet	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		7	■ Att nycklar pga bristande kontroll blir tillgängliga för icke behörig.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		8	■ Att nycklar tappas bort, vilket både är en risk för att obehöriga får tillgång till fastigheten samt stora kostnader för byte av låssystem.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	★
		9	■ Att planerat underhåll inte genomförs enligt årlig plan och budget, vilket på sikt påverkar fastigheternas funktion, värde och bolagets totala ekonomi.-	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		10	■ Att prioriterade åtgärder inte kan utföras pga avsaknad av nyckel/access.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		11	■ Att tjänsten tillsyn, skötsel och avhjälpande underhåll från driftleverantör inte tillhandahålls enligt avtal och bolagets fastigheter inte sköts på ett korrekt sätt.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	★














KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
		1 2	 Att underhåll genomförs i fel fastighet	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		1 3	 Att underhållsåtgärder inte utreds ordentligt så att bara del av underhållet genomförs och åtgärder måste göras om efter några år istället för enligt periodiskt underhåll.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		1 4	 Att vi inte säljer/köper till korrekt marknadsmässig prisbild	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
		1 5	 Att vi saknar informationstillgångar	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		1 6	 Felaktiga strategiska beslut för fastigheternas utveckling	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		1 7	 Förtroenderisk - att vi säljer till en icke seriös aktör	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
	Kundkontakter	1 8	 Att bolaget får en större mängd outhyrda lägenheter pga dålig planering för större projekt, vilket kan påverka bolagets ekonomi allvarligt.	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		1 9	 Att felanmälanärenden prioriteras fel, vilket kan påverka verksamheter och minska kundnöjdhet och ge stora konsekvenser för avhjälpandets tid och kostnad.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	★
		2 0	 Att hyresgäster flyttar in utan gällande avtal	4. Sannolikt	2. Lindrig	8	Nej, endast VoR
		2 1	 Att lägenheter blir outhyrda och	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast













KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
			påverkar bolagets hyresintäkter.				st VoR
		2 2	■ Att lägenheter inte hyrs ut enligt gällande förmedlingsregler och prioriteringen av av bostadskön blir fel.	1. Osannolikt	4. Allvarlig	4	Nej, enda st VoR
		2 3	■ Att uppsägningar som godkänns där lokalerna sedan blir svåra att hyra ut	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		2 4	■ Att vi inte vidarefakturerar sådant som enligt avtalet är hyresgästens ansvar	4. Sannolikt	2. Lindrig	8	Nej, enda st VoR
		2 5	■ Att ärenden inte hanteras i turordning så att äldre ärenden blir "liggande" till förmån för nya felanmälan, vilket kan påverka såväl hyresgäster och kostnader.	4. Sannolikt	2. Lindrig	8	Nej, enda st VoR
		2 6	■ Att ärenden tappas bort och allvarliga brister i fastigheten kvarstår som i sin tur kan orsaka stor skada både materiellt, ekonomiskt och miljömässigt.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, enda st VoR
		2 7	■ Diarieföring av klagomål missas.	4. Sannolikt	2. Lindrig	8	Nej, enda st VoR
		2 8	■ Klagomål som bör få ett svar glöms bort	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, enda st VoR
		2 9	■ Uppföljning av diarieförda klagomål missas	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, enda st VoR
1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	Fastigheter	3 0	■ Bolagsägd konst tappas bort/försvinner	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, enda st VoR
2.1 Stockholm ska	Fastigheter	3	■ Att bolaget inte når	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej,

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring		1	ställda krav gällande minskade koldioxidutsläpp.				enda st VoR
		3 2	 Fastighetens underhåll medför svårigheter med att hyra ut lokalen	4. Sannolikt	2. Lindrig	8	Nej, enda st VoR
		3 3	 Lokalen hyrs ut till ett ändamål som inte gynnar fastigheten i stort	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, enda st VoR
		3 4	 Lokaler hyrs ut till verksamheter som får svårt att få ekonomin att gå runt, vilket medför korta förhyrningar.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, enda st VoR
	Projekt	3 5	 Avvikelser mot BvB inte är sanktionerade i bolaget och dokumentation kring detta saknas	4. Sannolikt	2. Lindrig	8	Nej, enda st VoR
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	Bolagsstyrning	3 6	 Att ansvarsområden utlämnas och "faller mellan stolarna".	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, enda st VoR
		3 7	 Att beskrivna arbetssätt inte överensstämmer med praktiskt utförande/inte är uppdaterade.	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		3 8	 Att beskrivna arbetssätt och process inte följs	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		3 9	 Att beskrivningarna av uppgifter och ansvar lämnar utrymme för tolkningar, vilket skapar otydlighet.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, enda st VoR
		4 0	 Att bolagsmål inte bryts ned till avdelnings-/enhets- och medarbetarmål på ett bra sätt, vilket medför svårigheter att arbeta utifrån målen.	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		4 1	 Att felaktiga mål prioriteras och väsentliga aspekter,	1. Osannolikt	4. Allvarlig	4	Nej, enda st VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
			exempelvis ägarkrav, förbises i bolagets målstyrningsarbete.				
		42	Att förbättringsförslag och uppföljningsarbete inte används för att utveckla arbetssätt och rutiner.	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		43	Att kostnader ökar om inte planer/budget följs. Uppföljning möjliggör styrning. Bolaget ska uppfylla målet om att vara långsiktigt självfinansierat.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		44	Att otydliga mål skapas, vilket medför svårigheter för medarbetare att förstå vad som ska prioriteras.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		45	Att processbeskrivningar saknas.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		46	Att resurser prioriteras på fel områden och att vi på det sättet inte når våra verksamhetsmål	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		47	Att uppföljning av mål och aktiviteter görs utifrån felaktigt underlag.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
		48	Att uppföljning inte genomförs.	1. Osannolikt	3. Kännbar	3	Nej, endast VoR
		49	Brister i informationskvalitet	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		50	Dålig förvaltning kan innebära stora värdenedgångar för fastighetsvärdena. Lägre fastighetsvärden minskar möjligheterna för framtida	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
			investeringar.				
	Stöd	51	 Att anbudsgivare avstår från att lämna anbud till Micasa.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
		52	 Att rutinen inte följs	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		53	 Att rutiner ej följs	2. Mindre sannolikt	4. Allvarig	8	Nej, endast VoR
		54	 Att upphandlingar försenas med ökade kostnader eller försenade uppdrag/projekt som följd. Eventuellt skadestånd vid felaktiga upphandlingar/avrop.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med	Kundkontakter	55	 Att resultatet av hyresförhandlingar leder till att nödvändiga åtgärder i fastigheterna inte kan vidtas.	3. Möjlig	4. Allvarig	12	★
		56	 Av bolaget redovisade förvaltningskvalitet bygger på osäker data, vilket påverkar resultat och förhandlingar negativt.	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
	Projekt	57	 Förseningar på grund av otillräcklig dialog med kund som ger långa beslutstider.	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
		58	 Illegal arbetskraft används i projekten	4. Sannolikt	4. Allvarig	16	★
		59	 Kraftiga förseningar uppstår i bolagets planering av utveckla av våra fastigheter på grund av behovsanalysen inte tillräcklig.	4. Sannolikt	4. Allvarig	16	★
		60	 Otillräcklig förankring i projekteringsanvis	2. Mindre sannolikt	4. Allvarig	8	Nej, endast

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
			ningar och ramprogram, vilket medför att kvaliteten på lokalen/fastigheten blir lidande.				VoR
		61	 Projektet blir väsentligt dyrare än vad som beslutats.	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	Stöd	62	 Arbetsätt som inte efterlevs	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
		63	 Felaktig lön betalas ut	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
3.5 Hög beredskap och stark rådgivning ska råda i alla verksamhetsområden	Stöd	64	 Aktuella planer inte är kända av berörda medarbetare.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		65	 Otydliga roller.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Systematiskt informationssäkerhetsarbete	66	 Att anbudsgivarens uppgifter blir offentliga. Anbudsgivare avstår från att lämna anbud.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
		67	 Att handlingar/information som är sekretessbelagd blir offentliga	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		68	 Att incidenten inte anmäls	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		69	 Att information medvetet/omedvetet förvanskas eller raderas	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		70	 Att koppling till berörda processer saknas	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
		71	 Att riktlinjerna inte efterlevs.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
		72	 Att rutiner inte efterlevs	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
							VoR
		73	 Att upptäckta incidenter inte utreds och åtgärdas	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		74	 Fel person får fel behörighet	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		75	 Gamla behörigheter blir inte raderade	4. Sannolikt	2. Lindrig	8	Nej, endast VoR
		76	 Informationsklassning görs på otillräckligt underlag	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		77	 Informationsklassning följer inte uppsatta rutiner	1. Osannolikt	2. Lindrig	2	Nej, endast VoR
		78	 Informationsklassning glöms bort/görs försent	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		79	 Micasa kan bli skadeståndsskyldiga och/eller måste göra om upphandlingen. Försenade projekt/uppdrag.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
		80	 Personuppgifter (av känslig karaktär) som läcker	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
		81	 Personuppgifter hanteras på ett felaktigt sätt	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	Stöd	82	 Att bolaget inte följer gällande lagar och myndighetskrav.	1. Osannolikt	3. Kännbar	3	Nej, endast VoR
		83	 Att bolaget inte säkerställer den personliga integriteten och GDPR.	1. Osannolikt	3. Kännbar	3	Nej, endast VoR
		84	 Att material från kameraövervakning kommer i "fel händer", vilket kan medföra såväl rättslig åtgärd som betydande	1. Osannolikt	3. Kännbar	3	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
			ekonomisk kostnad.				

Internkontrollplan

1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Bolagsstyrning	<p>■ Risk för att bolagets rutiner avseende kommunikation inte efterlevs.</p> <p>12</p>	Internrevision
Fastigheter	<p>■ Att felprioriteringar av planerat underhåll görs så att fastigheterna inte uppfyller verksamhets- och myndighetskrav, vilket kan påverka såväl person, egendom och miljö.</p> <p>12</p>	Internrevision
	<p>■ Att nycklar tappas bort, vilket både är en risk för att obehöriga får tillgång till fastigheten samt stora kostnader för byte av låssystem.</p> <p>12</p>	Internrevision
	<p>■ Att tjänsten tillsyn, skötsel och avhjälpande underhåll från driftleverantör inte tillhandahålls enligt avtal och bolagets fastigheter inte sköts på ett korrekt sätt.</p> <p>12</p>	Internrevision
	<p>■ Att vi saknar informationstillgångar</p> <p>12</p>	Internrevision
	<p>■ Förtroenderisk - att vi säljer till en icke seriös aktör</p> <p>12</p>	Internrevision
	Kundkontakter	<p>■ Att bolaget får en större mängd outhyrda lägenheter pga dålig planering för större projekt, vilket kan påverka bolagets ekonomi allvarligt.</p> <p>12</p>
	<p>■ Att felanmälanärenden prioriteras fel, vilket kan påverka verksamheter och minska kundnöjdhet och ge stora konsekvenser för avhjälpandets tid och kostnad.</p> <p>12</p>	Internrevision
	<p>■ Att uppsägningar som godkänns där lokalerna sedan blir svåra att hyra ut</p> <p>12</p>	Internrevision

3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Bolagsstyrning	<input type="checkbox"/> Att beskrivna arbetssätt inte överensstämmer med praktiskt utförande/inte är uppdaterade. 12	Internrevision
	<input type="checkbox"/> Att beskrivna arbetssätt och process inte följs 12	Internrevision
	<input type="checkbox"/> Att bolagsmål inte bryts ned till avdelnings-/enhets- och medarbetarmål på ett bra sätt, vilket medför svårigheter att arbeta utifrån målen. 12	Internrevision
	<input type="checkbox"/> Att förbättringsförslag och uppföljningsarbete inte används för att utveckla arbetssätt och rutiner. 12	Internrevision
	<input type="checkbox"/> Brister i informationskvalitet 12	Internrevision
Stöd	<input type="checkbox"/> Att rutinen inte följs 12	Internrevision

3.3 I Stockholm ska alla ha rätt till ett bra boende som de har råd med

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Kundkontakter	<input type="checkbox"/> Att resultatet av hyresförhandlingar leder till att nödvändiga åtgärder i fastigheterna inte kan vidtas. 12	Internrevision
	<input type="checkbox"/> Av bolaget redovisade förvaltningskvalitet bygger på osäker data, vilket påverkar resultat och förhandlingar negativt. 12	Internrevision
Projekt	<input type="checkbox"/> Förseningar på grund av otillräcklig dialog med kund som ger långa beslutstider. 12	Internrevision
	<input type="checkbox"/> Illegal arbetskraft används i projekten 16	Internrevision
	<input type="checkbox"/> Kraftiga förseningar uppstår i bolagets planering av utveckla av våra fastigheter på grund av behovsanalysen inte tillräcklig. 16	Internrevision
	<input type="checkbox"/> Projektet blir väsentligt dyrare än vad som beslutats. 12	Internrevision