

Uppföljning av Intern kontroll Bolagen 2022 AB Svenska Bostäder

Innehållsförteckning

Bedömning av bolagets interna kontroll.....	3
Uppföljning av bolagets internkontrollplan	4
Bolagets planerade uppföljning av den löpande kontrollen	4

Bilagor

Bilaga 1: Revisionsrapport Hyra ut och hantera tillträde - lokaler

Bilaga 2: Revisionsrapport - Rutiner i Miljöledningssystemet

Bilaga 3: Revisionsrapport - Miljökrav Svenska Bostäder

Bilaga 4: Revisionsrapport - Hantera och redovisa allmänna handlingar

Bilaga 5: Kontrollaktivitet - Brister i fastighetssystemet

Bilaga 6: Kontrollaktivitet - Brottslighet och korruption

Bilaga 7: Kontrollaktivitet - Påbörjade hyresrätter

Bilaga 8: Kontrollaktivitet - Upphandlingar

Bilaga 9: Kontrollaktiviteter Hot och våld

Bilaga 10: Revisionsrapport - Hantera informationssäkerhet och dataskydd

Bedömning av bolagets interna kontroll

 Tillräcklig

Analys

Bolaget bedömer att den interna kontrollen under år 2022 varit tillräcklig.

Svenska Bostäders internkontroll utgår från bolagets ledningssystem och täcker in kraven i ”Anvisningar för bolagens arbete med internkontroll” från Stadshus AB 2020-03-23, där följande framgår:

”Den interna kontrollen är en del av en ändamålsenlig, effektiv och ständigt pågående process, väl integrerad med bolagens ordinarie verksamhet. Den interna kontrollen ska vara utformad för att med rimlig grad av säkerhet kunna uppnå följande:

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

Utgångspunkten för Svenska Bostäders internkontrollarbete under 2022 har varit avdelningarnas riskanalyser i verksamhetsplanerna för året, samt bolagets långsiktiga revisionsplan.

I internkontrollplanen används begreppet "Kontrollaktivitet", där Svenska Bostäder arbetat med internrevisioner och mindre omfattande kontrollaktiviteter.

Under 2022 har internrevisioner genomförts inom följande områden:

- Hyra ut och hantera tillträde - lokaler
- Hantera informationssäkerhet och dataskydd
- Hantera och redovisa allmänna handlingar

Revisioner har även genomförts inom hållbarhet:

- Miljöledningssystemet (utvalda rutiner)
- Uppföljning av leverantörers efterlevnad av miljökrav genom stickprov

Revisionsrapporter och rapporter från kontrollaktiviteter är bilagda till uppföljningsrapporten. Rapporterna har även vid förfrågan delgivits Stadens revisionskontor.

Förbättringsförslag och avvikelser från internrevisionerna är inlagda i Stratsys modul för Avvikelse- och förbättringsförslag för vidare hantering av processägare och processamordnare.

Stadens revisionskontor har under 2022 granskat:

- Svenska Bostäders arbete med kompetensförsörjning
- Folkbokföring och oriktiga hyresförhållanden

Jämte uppföljning av tidigare rekommendationer.

Utvecklingsarbete

Bolaget genomförde ett utvecklingsarbete avseende riskanalyser i samband med verksamhetsplaneringen för 2022. Företagsledningen tog i samband med uppdateringen av den långsiktiga affärsplanen fram bolagsstrategiska risker. Dessa var utgångspunkten för respektive avdelnings riskplanering för 2022.

En arbetsgrupp har granskat avdelningarnas riskanalyser, samt sammanställt, granskat och harmoniserat risktal. Riskerna har analyserats med systematiska kontroller, åtgärdsplaner, och prioriterats för att hanteras med kontroller inom ramen för internkontrollplanen. De risker som har bedömts ligga utanför bolagets rådighet har analyserats separat i Risk och sårbarhetsanalysen (RSA).





Under 2022 har en vidareutveckling skett kring internrevisioner och fler medarbetare har utbildats till internrevisorer.

Uppföljning av bolagets internkontrollplan

Bolagets planerade uppföljning av den löpande kontrollen


1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Förvalta	<p>■ Brister i fastighetssystemet påverkar vår möjlighet att tillgodose kundernas behov och att jobba proaktivt.</p>	<p>✓ Ingen avvikelse</p> <p>Kontrollera status i översyn av befintliga arbetssätt. Kontrollera status i genomförandet av en förstudie kring CRM system.</p> <p>Analys VB 2022</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Revisionen noterar att en hel del positiva förändringar har genomförts under hösten i samband med en uppgradering av fastighetssystemet Fast2. Vidare genomförs projekt Förbättrad datakvalité med god framfart. Förstudien av CRM system påbörjades under hösten.</p>
	<p>■ Våra medarbetare kan hamna i hotfulla situationer, som en konsekvens av vårt intensifierade arbete mot störningar och oriktiga hyresförhållanden.</p>	<p>✓ Ingen avvikelse</p> <p>Kontrollera att relevanta riskanalyser följs, status på utbildning och statistik över incidenter.</p> <p>Analys VB 2022</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Rutinen Förebygga och hantera hot- och våldssituationer inom Bosociala gruppen har tagits fram. Den ger stöd för personalen kring situationer som kan uppkomma i deras arbete. Det finns även en checklista att utgå ifrån vid hembesök för att kunna minska sannolikheten för våld eller hot. Gruppen har även genomfört en workshop kring ämnet hot och våld.</p> <p>Bosociala gruppen genomför kontinuerligt riskanalyser utifrån vilka ärenden som de har för att se om det skulle förekomma någon risk för hot och våld. Finns det en risk så lyfter chefen för gruppen det med säkerhetsstrategen, där det redovisas vilka åtgärder gruppen har gjort och avser att göra.</p>
	<p>■ Ökade vakanser för lokaler och minskade hyresintäkter som en</p>	<p>👉 Mindre avvikelse</p>

Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
	konsekvens av pandemin och en förändrad marknad.	<p>Genomföra internrevision av processen Hyra ut och hantera tillträde lokaler.</p> <p>Analys VB 2022</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Revisionen konstaterar att Lokalenheten har hög kompetens och genomarbetade rutiner gällande uthyrning av kommersiella lokaler. Den månatliga uppföljningen och rapporteringen med fokus på centrumanläggningarna är ett gott exempel. Förvaltare och bovärdar, har begränsat stöd i rutiner kring förvaltning av kommersiella lokaler, där bristen på gemensamma arbetssätt och personberoendet framgår. Det framkommer även otydligheter i ansvaret för framtagandet av rutiner. Vidare är Kunskapen om kommersiell förvaltning generellt bristfällig. Ledningssystemet behöver användas i större utsträckning för ett aktivt förbättringsarbete och för kompletteringar av rutiner.</p>
Hantera dataskydd	<p> Brister i dataskydd och informationsförvaltning.</p>	<p> Mindre avvikelse Genomföra internrevision av processen Hantera informationssäkerhet och dataskydd.</p> <p>Analys VB 2022</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Revisionen konstaterar att informationssäkerhet och dataskydd är komplexa områden. Revisionen har identifierat ett antal områden som behöver vidareutvecklas. Pågående utvecklingsprojekt syftar till att systematisera arbetet med informationssäkerhet och dataskydd. En viktig del är överlämningen till verksamheten, där ansvarsroller ska förtydligas och rutiner implementeras. Synpunkterna från Stadens revisionskontor(från 2021) bedöms i huvudsak vara under åtgärd och i vissa fall åtgärdade.</p>
	<p> Brister i informations- och IT-säkerhet.</p>	<p> Mindre avvikelse Genomföra internrevision av processen Hantera informationssäkerhet och dataskydd.</p> <p>Analys VB 2022</p>

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Informationsklassningen är pågående och mycket av bolagets informationstillgångar har klassats. De informationstillgångar som eventuellt inte hinner klassas under 2022 kommer att klassas under 2023. Det som är klassat under 2022 ska klassas igen under 2023 och så kommer det att fortsätta. Nya klassningar ska genomföras varje år.</p> <p>Verksamhetens kännedom om och följsamhet till rutiner och regelverk bedöms utifrån genomförd enkätundersökning som god. Detta gäller bla kännedom om dataskyddsbudets (DSO) roll och det centrala stöd som finns, samt om hantering av personuppgifter. De obligatoriska utbildningarna har givit utdelning.</p> <p>Pågående projekt syftar till att systematisera arbetet. En viktig del är att ansvar ska ha tydlig koppling till processrollerna, vilket i sin tur ställer fortsatt stora krav på riktade utbildningsinsatser.</p>

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Förvalta	 Brottlighet och korruption.	<p>✔ Mindre avvikelser</p> <p>Kontrollera att kontrollfunktioner finns i aktuella processer, kontrollera att rutiner följs vid kritiska moment samt att kontrollfunktioner fungerar i praktiken. Följa upp status på antikorrupsionsutbildning samt att regler och riktlinjer är uppdaterade och kommunicerade.</p> <p>Analys VB 2022</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Utbildning inom antikorrupsion är obligatoriskt för samtliga anställda på Svenska Bostäder, inklusive dotterbolaget Stadsholmen. Hösten 2020 är det senaste utbildningstillfälle som varit. Utbildningsupplägg och dokumentation har därefter setts över. Svenska Bostäder har landat i att fortsätta att outsourca utbildningen. Upphandling har föregåtts av en utredning i en tvärfunktionell grupp och</p>


Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
		sker under 2023. Kontrollen påvisar kvarstående brister vad gäller riktlinjer och rutiner för antikorrupsionsarbete. PWC har genomfört en analys av företagets verksamhet med hänsyn till risker för korruption. Svenska Bostäder har sedan brutit ned PWC:s riskområden i konkreta risker och tog fram handlingsförslag för dessa. Några få risker bedömdes akuta nog att åtgärdas omgående men de flesta handlingsförslag kommer genomföras under 2023 eller början av 2024. Handlingsförslagen har arbetats in i avdelningar eller enheters verksamhetsplaner eller andra relevanta planer.
	<p>■ Medarbetare utsätts för hot, påtryckningar och otillbörlig påverkan.</p>	<p>✓ Ingen avvikelser</p> <p>Granska relevanta rutiner, status på utbildning i Hot och våld, samt översynen av delprocess Rekrytering.</p> <p>Analys VB 2022</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Rekryteringsprocessen kommer att ses över under 2023.</p> <p>Samtliga Svenska Bostäders medarbetare har genomgått Hot- och våldsbildning under 2021, Nyanställda genomför den som en del av sin självdrivna introduktion. Utbildningen har under 2022 följts upp med workshops för distrikt, Kundcenter, Bosociala Teamet m. fl. Dessa har uppfattats som mycket bra av deltagarna.</p> <p>Rutinen för Hot- och Våld reviderades 2021-06-29 och bedöms vara fortsatt aktuell.</p>

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Utveckla fastighetsbeståndet	<p>■ Bolaget når inte målet gällande antal påbörjade hyresrätter.</p>	<p>✗ Större avvikelser</p> <p>Granska avvikelser mellan slutkostnadsprognos efter inkomna anbud avseende entreprenad och ram i av styrelsen fattat inriktningsbeslut. Kontrollera att samrådsprocessen följs.</p> <p>Analys VB 2022</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Under 2022 har 3 nybyggnationsprojekt</p>

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
		<p>pågått som har kommit till eller passerat upphandlingsfasen. Bolaget har under senaste åren rapporterat andelen stora projekt (50 MSEK) som överstigit slutkostnadsprognos jämfört med genomförandebeslut med 10%. Därför bedöms att 10% kan användas som ett "rimligt intervall". Det innebär avvikelser på Plankan och Albano, men att Mangon fortsatt är en positiv iakttagelse inom investeringsramen, jämte Familjen 2 som har tillkommit sedan revisionen.</p> <p>Arbete har pågått under 2022 kring utveckling av en nybyggnadsstrategi för nyproduktion. Nybyggnadsstrategin innebär ett arbete för att förbättra Svenska Bostäders arbetssätt och produkt i nyproduktion, för att anpassa oss efter rådande marknadsläge. Implementering och vidareutveckling av strategin kommer att fortsätta under 2023.</p> <p>Samrådsprocessen är väl inarbetad och bedöms fungera på ett bra sätt.</p>

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Upphandla och förvalta leverantörsavtal	<p> Upphandlingar genomförs inte korrekt.</p>	<p> Mindre avvikelse</p> <p>Kontrollera status på utbildning av strategiska inköpare och användandet av kvalitetssäkrade mallar. Kontrollera status på kategoristyrtd inköp. Kontrollera övriga generella åtgärder för att säkerställa kunskapsnivåer, exempelvis kopplat till direktupphandling.</p> <p>Analys VB 2022</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Den sammantagna bedömningen är att pågående projekt och övriga proaktiva insatser på ett rimligt sätt hanterar risken att upphandlingar inte genomförs korrekt.</p> <p>En annan aspekt av upphandling är risken att medarbetare utsätts för påtryckningar och otillbörlig påverkan, vilket kan leda till utpressning, bedrägerier eller korruptionsbrott. Det saknas specifika interna rutiner på detta område kopplat till upphandling. LOU beaktar antikorruption och Inköpsenheten har i verksamhetsplanen för 2023 tagit upp proaktiva åtgärder kring detta område, exempelvis "Införa tvåhandsfattning vid utvärdering av anbud och framtagande av</p>

Process	Önskad händelse	Kontrollaktivitet
		tilldelningsmetod". En återkommande granskning när projektet Kategoristyrkt inköp är avslutat, och ny organisation är implementerad rekommenderas.