

Väsentliga processer – risk och väsentlighetsanalys 2013

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misskötsel, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Nybyggnadsprocessen Ombyggnadsprocessen Planerat underhåll	Tekniska risker: <u>Entreprenörens egen kontroll</u> fungerar inte. Detta kan t ex leda till att kvaliteten försämrats , ex konstruktioner/anläggningen inte håller . <u>Bygglövsprocess</u> Byggsamråd – kontrollplan följs inte. Ekonomiska risker: Kalkyler håller inte pga fel eller slarv och leder till fördyringar. Ändrad inriktning under projektering (detaljproj) med anledning av nya/ändrade önskemål – fördyringar Risk kan finnas att upphandlingar genomförs med bristfälliga underlag och riskeras få göras om/förseñas på grund av överklaganden och förorsakar därmed ökade kostnader. Erfarenheter från tidigare upphandlingar tas inte tillvara och viktig kunskap går förlorad i kommande upphandlingar vilket kan leda till fördyringar och också till kvalitetssänkningar. Tidsmässiga risker Entreprenören håller inte tidsplanen. Intäkter minskar och hyresgäster kan inte flytta in (kvalitetsförlust, förtroendeförlust)	Kvalitetsledningssystem Kontrollplan Kontrollplan Upphandlingsförfarande – avtal om konsulter Kvalitetsledningssystem Kvalitetsledningssystem LoU Kvalitetsledningssystem LoU	Bygg- o kvalitetsmöten – regelbunden genomgång av entreprenörens egen kontroll. Dokumenteras i byggmötesprotokoll. Riskanalyser i stora projekt i tidigt skede. Riskanalyser i stora projekt i tidigt skede Granskning och analys av genomförda upphandlingar och avslutade projekt. Ny organisation BoT Låser ursprunglig tidsplan och följer upp enligt den – ökar/minskar eftersläpningen	1-Osannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 3-Möjlig 3-Möjlig	5-Mycket allvarlig 3-5 Kännbar – Mycket allvarlig 3 - Kännbar 3 - Kännbar 3 - Kännbar

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misskötsel, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Investeringsprojekt Entreprenader och konsulter	Otillräcklig kontroll och återkoppling av projekts genomförande och kostnader så att avvikelser inte upptäcks i tid. Detta kan leda till att färdigställandet försenas och/eller att budget för projektet inte kan hållas. Risk att brister i genomförandet inte upptäcks. Detta kan leda till att kontrakterade entreprenörer inte åtgärdar anmälda fel enligt avtal. Risk att brister inte upptäcks under avtalsperioden vilket innebär att kontrakterade entreprenörer inte levererar den tjänst eller service som avtalats. Otydliga/bristfälliga beställningar.	Kvalitetsledningssystem	Årligt prognosarbete i samband med tertialrapporter. Byggmöten, dokumentation i form av protokoll. Avstämningsmöten med konsulterna om uppdraget. Möten protokollförs. Planering för för kunskaps- och erfarenhetsåterföring till stöd för kalkylering Kontroll av faktura och kontroll mot beställning/avtal m fl. Utbildning/information till samtliga projektledare och byggleddare om gällande attestregler.	3-Möjlig	4-Allvarlig

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misshandling, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Uppföljning av skötselentreprenader Avtal/kontrakt <i>Städentreprenad</i> <i>Markentreprenad</i> <i>Jour</i>	Kontroll och uppföljning av entreprenörens arbete (t ex skötselplan). Beställarens dokumentation av avvikelser är inte tillräcklig eller saknas. Dessa risker kan leda till att beställaren lider ekonomisk skada. Familjebostäders varumärke kan skadas.	Avtal	Regelbundna kvalitetsmöten med entreprenören. Möten protokollförs. Rondering av husvärd. Rutiner för dokumentation av avvikelser ses över under året. Stickprov av oberoende besiktningsman - arvodesavdrag (städentreprenader) Vid förnyad upphandling undersöks möjligheten att införa nya rutiner liknande i städavtalet dvs oberoende besiktningsman anlitas.	3-Möjlig	4-Allvarlig
Uppföljning av entreprenörer <i>Underhåll/ombyggnad/nyproduktionsentré</i>	Rutiner avseende garantitider följs inte. Distriktet får ej återkoppling från entreprenör och/eller stöd från projektledare avseende avtal under garantiden. Risk att åtgärder inte vidtas av vald entreprenör och/eller annan leverantör anlitas. Detta kan leda till att beställaren lider ekonomisk skada. Erfarenhetsåterföring från förvaltningen av genomförda upphandlingar. Risk att förbättringsförslag inte beaktas i kommande upphandlingar.	Entreprenadregler och interna rutiner/ krav felanmälan Interna rutiner och riktlinjer	Interna rutiner finns och följs. Kompetensutveckling för beställare (husvärd). Se över – förbättra – systemstöd Fasad t ex rapportera garantitider i Fasad. Se över rutinerna, tydliggöra ansvarsfrågan och rollerna i distriktsorganisationen (förvaltare – husvärd).	3-Möjlig	3-Kännbar

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misshandling, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Nyproduktion - mottagandet	Förvaltningen och/eller stödfunktioner (IT, Mark mm) involveras ej i tillräcklig grad, vilket kan medför problem vid idrifttagande, sophämtning. Garantitidshantering – risk att när projektledare, som är ansvarig under garantitiden upp till 5 år slutar, så sker ingen överföring av information till nästa projektledare om åtagandet.	TAX	Översyn och framtagande av nya rutiner och processer i bl a exploateringsprocessen samt förankring av dessa i samband med omorganisationen.	3- Möjlig	3-4 Kännbar - Allvarlig
Uthyrning bostäder	Risk att interna rutiner för uthyrning inte följs. Olaga andrahandsuthyrning Oriktiga hyresförhållanden	Interna rutiner Interna rutiner Interna rutiner	Stickprovskontroller av hyreskontrakt avseende beslutsunderlag och attester. Utökad utredning av olaga andrahandsuthyrning (från VP 2013) Genomgångar systematiskt områdesvis. Kontraktssaneringar (från VP 2013)	3-Möjlig 3-Möjlig 3-Möjlig	4-Allvarlig 4-Allvarlig 3-Kännbar
Hyresdebitering	Underlag till debitering saknas/underlag kommer för sent för t.ex. nybyggnation. Detta leder till att debitering måste göras manuellt.	Interna rutiner	Kontroll mot rapport	1-Osannolik	4-Allvarlig

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misskötsel, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Felanmälan	Boende känner inte till rutinerna kring felanmälan – dvs ringer fel person (t ex förvaltare, husvärd i stället för felanmälan) Det tar för lång tid för entreprenören från det att anmälan har nått entreprenören till att arbetet påbörjas/åtgärdas.	Rutin för felanmälan	Översyn av rutiner 'felanmälan ny produktion' pågår samt översyn i samband med omorganisation.	3 – Möjlig 3- Möjlig	2 – Lindrig 4 – Allvarlig (ur service-aspekt)
Ritningsgranskning	Ritningar som ska granskas når inte ansvarig. Ansvarig granskar inte.	Ritningsgranskningsprocess i Kvalitetsledningssystemet	Informera nyanställda på avd om reglerna kring ritningsgranskning. Bitr projektledare	3 - Möjlig	4- Allvarlig
Upphandlingsverksamhet /avtalsutformning	Risk kan finnas att upphandlingar genomförs med bristfälliga underlag och riskeras att få göras om/förseñas på grund av överklaganden. Detta kan förorsaka ökade kostnader. Risk att inte få personer med rätt kompetens in i projektgrupper från berörda avdelningar inför start och genomförande av upphandling. Detta kan leda till att resultatet inte motsvarar beställarens krav och önskemål. Risk att deltagande i projektgrupper inte prioriteras. Erfarenheter från tidigare upphandlingar tas inte tillvara och viktig kunskap går förlorad i kommande upphandlingar vilket kan leda till fördyringar och också i kvalitetssänkningar. Konsultanvändning i stor utsträckning kan leda till att kunskap inte stannar i egen organisation.	Lagstiftning inom området. Kvalitetsledningssystem	Stickprov. Hitta ett systematiskt arbetssätt för återkoppling efter genomförd upphandling och efter avslutad kontraktsperiod. Påbörja arbetet med att ta fram interna beställningsrutiner.	3 – Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik 3-Möjlig	4– Allvarlig. 3-Kännbar 3-Kännbar 3-Kännbar

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misskötsel, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Avtalsförvaltning	Risk att brister inte upptäcks eller rapporteras systematiskt under avtalsperioden. Detta kan innebära att kontrakterade entreprenörer/leverantörer inte levererar den tjänst/vara eller service som avtalats. Ansvarsfrågan är otydlig – var i organisationen ligger ansvaret för uppföljning av avtalet under hela avtalstiden och hur dokumenteras avvikelser från avtalet. Beställarkompetens	Avtal/kontrakt	Hitta ett systematiskt arbetssätt för återkoppling efter genomförd upphandling och efter avslutad kontraktsperiod.	4-Sannolik	4-Allvarlig
Projektledarrollen	Tydlig och konkret arbetsbeskrivning, som definierar projektledares ansvar och befogenheter, saknas. Om detta saknas och risken realiserar kan det inträffa att byggledare och entreprenör inte levererar den kvalitet man kommit överens om och till överenskommet pris.	Kvalitetsledningssystemet	Uppdatering av arbetsbeskrivningen för projektledare.	3- Möjlig	4 - Allvarlig
Byggledare/projektör/projekteringsledare	Tydlig och konkret arbetsbeskrivning, som definierar byggledares ansvar och befogenheter, saknas. Om risken realiserar kan det inträffa att entreprenör inte levererar den kvalitet man kommit överens om och till överenskommet pris. Projektbemanning görs inte enligt projekthandboken.	Kvalitetsledningssystemet	Byggledares och projektledares ansvar under byggtiden ska definieras. Granska uppdragsbeskrivningar och beställningar och underlag till dessa.	3 - Möjlig	4 - Allvarlig

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misskötsel, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Inköpsrutiner – trohet mot bolagets och stadens ramavtal	Enheter använder sig av företag som inte omfattas av stadens eller bolagets ramavtal – handlar utanför ramavtal. Bolaget riskerar stämning och skadeståndsanspråk om avtalen inte följs. Negativa ekonomiska konsekvenser för bolaget om inte avtalade leverantörer anlitas.	Inköpspolicy LoU	Stickprov	3 – Möjlig	4 – Allvarlig
Förtroendekänsliga poster, mutor och jäv	Risk för att personal tar emot mutor och gåvor (t ex i form av resor, varor m.m.) och förtroendet för bolaget kan rubbas.	Riktlinjer för mutor och jäv	Information till alla anställda. Uppföljning av handlingsplanen	3 – Möjlig	5 –Mycket allvarlig
Beslut enligt delegation	Felaktiga tjänstemannabeslut p g a okunskap om delegationsordningen. Beslut fattas av fel delegat p g a okunskap om delegationsordningen.	Delegationsordning	Stickprov	2 – Mindre sannolik	4 – Allvarlig
Leverantörsreskontra-processen	Risk att godkännare och slutattestant inte följer gällande lagar, rutiner och riktlinjer t ex att utbetalning sker utan att korrekt underlag finns. Risk att moms inte hanteras rätt och bolaget inte lämnar korrekt momsredovisning och/eller rätt avdrag inte görs. Risk att godkännare/slutattestant inte prioriterar attest av fakturor eller rutiner för vikariehantering inte följs.	Regler för ekonomisk förvaltning Gällande lagstiftning Rutiner och riktlinjer	Alla nyanställd får en utbildning i ekonomirutiner. Stickprov på fakturor enligt särskild rutin under året. Stickprovskontroll av momshantering. Stickprovskontroll av representationskostnader.	2-Mindre sannolik 4-Sannolik 2-Mindre sannolik	4-Allvarlig 4-Allvarlig 4-Allvarlig

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misskötsel, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Lönehantering: Efterkontroll av lön.	Felaktig lön utbetalas. Retroaktiv ersättning är fel pga att felaktigt belopp inrapporteras.	Chef attesterar alla avvikelser i Hogia (=kontroll). Lista retroersättningar	Chef attesterar alla löner i Hogia (=kontroll). Info på Porten varje månad om avvikelserapportering Kontroll av lista utbetalt belopp retro ersättning mot Hogia. Personalchef kontrollerar protokoll mot lista inrapporterat i Hogia.	3 - Möjlig	3-Kännbar
	Lön utgår till personer som inte längre är anställda.	Interna rutiner.	Personalchef kollar mot lista nyanställda och avslutade anställningar.	3 - Möjlig	3-Kännbar
	Löneskulder uppstår.	Interna rutiner.	Avstämning av lönekonto görs efter varje lönekörning.	3 - Möjlig	3-Kännbar
	Utebliven lön.	Interna rutiner.	Personalchef går igenom lista nyanställda/avslutade.	3 - Möjlig	3-Kännbar
Lönehantering: Rapportering av lönehändelser	Delegationsordning följs inte.	Delegationsordning	Stickprov - 5 st utbetalda löner granskas (apri, augusti och november).	2 – Mindre sannolik	3– Kännbar
	Felaktiga registreringar i Hogia	Interna rutiner	Stickprov - 5 st utbetalda löner granskas (apri, augusti och november).	3 –Möjlig	3– Kännbar
	Felaktiga underlag.	Interna rutiner	Stickprov - 5 st utbetalda löner granskas (apri, augusti och november).	3 – Möjlig	3– Kännbar

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misskötsel, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
	Försenade registreringar.	Interna rutiner	Stickprov - 5 st utbetalda löner granskas (apri, augusti och november).	3 – Möjlig	3– Kännbar
	Utelämnade underlag/registreringar.	Interna rutiner	Stickprov - 5 st utbetalda löner granskas (apri, augusti och november).	4– Sannolik 5 – Mycket sannolik	3– Kännbar
Stockholms miljöprogram 2012-2015: Staden ska verka för att utsläppen av växthusgaser minskar till högst 3,0 ton CO2e per stockholmare, från 4,0 ton CO2e. Familjebostäders CO2 Mål: -5%/år	Bränsleråvaran i fjärrvärmeproduktion påverkar målet. Utförsäljningar i beståndet påverkar mängden köpt energi och därmed utsläpp av CO2e.	Miljöledningssystem	Krav på bränsleråvara i fjärrvärmeavtal. Närfjärrvärme	3-Möjlig	2-Lindrig

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misskötsel, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Stockholms stads miljöprogram 2012-2015: Stadens verksamheter ska genom energieffektivisering minska energianvändningen med 10% Familjebostäders energimål till 2015: - 10% Familjebostäders energimål till 2020: -20%	Driftoptimering kräver resurser och kompetens. Driftoptimering baseras på att planerat underhåll genomförs kontinuerligt och att oplanerade/akuta åtgärder därmed minimeras. Försäljningar påverkar vilka fastigheter som kan ingå i statistiken. Värmeförsörjning av brf genom Familjebostäders egna undercentraler påverkar bolagets egen möjlighet till driftoptimering. Driftoptimering baseras på att fastigheterna är anslutna till Familjebostäders driftdator VISTA. Bestånd från Svenska Bostäder har annat driftdatorsystem (KTC) vilket påverkar möjlighet till driftoptimering.	Miljöledningssystem	Resurser för driftoptimering krävs. Resurser (kompetens och personella resurser) för planerat underhåll krävs. Central bevakning att brf hanterar sin egen värmeförsörjning efter max 2 år, så att Familjebostäder inte ska leverera fjärrvärme till dessa. Fastigheter med annat driftdatorsystem än enligt Familjebostäders standard (VISTA) behöver planeras för konvertering.	-Möjlig 4-Sannolik	4-5-Allvarlig /mycket allvarlig 3-Kännbar
Familjebostäders avfallsmål 2012: 40% av avfallshantering i egen regi ska källsorteras	Inom område Rinkeby / Tensta (2200 lgh) hanteras avfall genom annat avtal än Familjebostäders, med fastighetsägarföreningen. Familjebostäders rådighet gällande krav på avfallshanteringen finns därmed inte. Krav på fastighetsnära insamling av källsorterat material kan komma att införas för att uppnå ökad utsortering av avfall.	Miljöledningssystem	Arbeta för att hela verksamheten följer avtal för avfallshantering i egen regi. Utrymmesbrist kan innebära att andra lösningar måste prövas, som samverkan mellan andra fastighetsägare och trafikkontor.	3-Möjlig	3-Kännbar

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misskötsel, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Familjebostäders matavfallsmål 2012: 40% av lgh ska erbjudas möjlighet till matavfallsinsamling. Familjebostäders matavfallsmål 2015: 65% av lgh ska erbjudas möjlighet till matavfallsinsamling	Matavfallsinsamling sker i FBs regi genom nedgrävda djupbehållare där matavfallet kan lämnas. Detta kräver utrymme. Andra lösningar innebär mindre miljömässiga lösningar vilket måste beaktas. Dock krävs att andra lösningar prövas för att uppnå 65%.	Miljöledningssystem	Pröva andra lösningar och utvärdera funktion och miljönyttan.	4-Sannolik	2-Lindrig
Radonhalter inomhus ska inte överskrida 200 Bq/m3 luft.	Hysesreduktion vid förhöjda halter av radon har genomförts i några flerbostadsbolag. Detta har ännu inte blivit rättsligt prövat utan genomförts genom förlikningsförfarande	Miljöledningssystem	Prioritera radonsaneringsåtgärder så att FB blir klara innan 2015.	2-Mindre sannolik	3-Kännbar
Intrång på nätverket och servrar/IT	Risk att extern part gör intrång på nätet och kommer åt servrar/system	Riktlinjer för informationssäkerhet	Penetrationstester där det är tillåtet.	2- Mindre sannolik	5- Mycket allvarlig
Backup rutiner/IT	Risk att backupper inte tas och/eller går inte att återläsa.	Riktlinjer för informationssäkerhet	Rutinerna sköts centralt av GS-IT. Enheten gör årligen kontroll av backup och återläsningstester.	3 - Möjlig	5 –Mycket allvarlig
Behörighetstilldelning i IT-system/applikationer	Risk att personer har tillgång till fel program/system och kan förorsaka skada. Även merkostnader uppstår om behörigheter innehas av anställd som inte behöver ha program för sin anställning.	Riktlinjer för informationssäkerhet	Checklista skickas till chefer för granskning.	2- Mindre sannolik	2 – Lindrig

Kartlägg avdelningens viktigaste rutiner/processer	Risk (Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse kan uppstå - fel, misskötsel, brister i måluppfyllelse i olika grad)	Rutinbeskrivning Styrdokument	Aktiviteter under 2013	Sannolikhet 1-Osannolik 2-Mindre sannolik 3-Möjlig 4-Sannolik 5-Mycket sannolik	Väsentlighet 1-Försumbar 2-Lindrig 3-Kännbar 4-Allvarlig 5-Mycket allvarlig
Bolagets information på familjebostader.com ska vara öppen, tydlig och tidig	En avgörande informationskanal för bolaget är familjebostader.com Webbmateriel, webbstruktur och tjänstemöjligheter vidareutvecklas i syfte att skapa ökad tydlighet, bättre målgruppsanpassning, högre servicenivå och bättre aktualitetspublicering. Felaktig, inaktuell information eller dålig struktur/sökvägar kan undergräva förtroendet för de tjänster och den service bolaget tillhandahåller.	Stadens kommunikationsprogram 2013-2015		2 – Mindre sannolik	3 - Kännbar
Rutiner för kriskommunikation ska tillämpas.	Bolaget ska ha en god säkerhet i sina verksamheter och konsekvenserna av de skador som uppkommer ska hållas på en rimlig nivå. Bolagets förmåga att kommunicera internt och externt är av avgörande betydelse för hur väl vi lever upp till målet om attraktiva bostäder i attraktiva områden. Inte minst gäller detta inom krishanteringens område. Kommunikationsavdelningen har en central och väsentlig funktion att fylla när bolaget drabbas av oönskade händelser av skiftande karaktär och dignitet. Bristande rutiner för kriskommunikation kan leda till att bolagets krishantering försvåras.	Bolagets krisberedskapsplan för kommunikationsarbete i samband med kris eller extraordinär händelse		2 – Mindre sannolik	5 – Mycket allvarlig