

Internkontrollplan för AB Stockholmshem 2013

1. Lönehanteringen

Bolaget har cirka 290 anställda och löner och ersättningar uppgår till drygt 140 mnkr årligen. Personalen som arbetar med lönerelaterade frågor är få varför det är viktigt att de regler och rutiner som är fastställda efterlevs.

Granskningen ska genom stickprov kontrollera att inlagda löner i lönesystemet har ett attesterat och godkänt underlag. Vidare ska granskas vilka IT-behörigheter som finns och att de i möjligaste mån stödjer en god intern kontroll och att uppsatta rutiner följs.

Ansvarig: Svante Larsson

2. Kundtjänst

Från januari 2013 har Stockholmshem inrättat en kundtjänst där vi samlar en stor del av bolagets hyresgästkontakter. Basen för kundtjänstens verksamhet är att ta emot felanmälningar men även att hantera bredbandssupport, ta emot beställningar inom Fint hemma samt att besvara allmänna förvaltningsfrågor. På sikt ska kundtjänsten även kunna hantera ärenden rörande hyresbetalningar och enklare kontraktsärenden.

Granskningen kommer att inriktas på hur samtalsströmmarna idag fungerar, hur lång tid det tar för hyresgästen att komma fram i kundtjänst, hur stor andel av ärendena som kundtjänst själva kan hantera och vilka ärenden som måste skickas vidare. Vidare kommer att granskas hur övriga organisationen, och då främst distrikten, upplever stödet från kundtjänst.

Ansvarig: Mikael de Faire

3. Processarbetet inom Stockholmshem

I samband med den omorganisation som skett inom bolaget 2013 har ledningsgruppen beslutat om att se över arbetssätt och rutiner. Syftet är att mer se de olika arbetsuppgifterna som utförs som en del i olika processer. Ledningsgruppen har identifierat tio olika verksamhetsprocesser där processledare och processansvarig linjechef har utsetts. Underhållsprocessen har sedan tidigare kartlagts och tillämpas nu i organisationen.

Granskningen kommer att inriktas på att kartläggningen av de olika verksamhetsprocesserna har inletts, att rollerna processledare och processansvarig linjeförman är klarlagda vad avser ansvar och befogenheter samt vilka verktyg som används för att implementera processerna ute i organisationen. När det gäller underhållsprocessen kommer även att granskas att de olika stegen i underhållsprocessen följs vid planerandet och utförandet av underhåll.

Ansvarig: Internkontrollgruppen

4. Systematiskt brandskyddsarbete

Samtliga ägare och nyttjanderättshavare till byggnader och anläggningar är skyldiga att vidta de åtgärder som behövs för att förebygga brand och för att hindra och begränsa skadorna till följd av brand. För att uppfylla dessa krav ska ett systematiskt brandskyddsarbete bedrivas under hela den tid som byggnaden används.

Systematiskt brandskyddsarbete innebär att man på ett organiserat sätt planerar, utbildar, övar, dokumenterar, kontrollerar och följer upp brandskyddsarbetet i en byggnad eller verksamhet. En viktig del är att ansvarsförhållande mellan fastighetsägare, nyttjanderättshavare och eventuella leverantörer gällande brandskyddet klargörs.

Granskningen kommer att kontrollera att det finns en brandskyddspolicy och en brandskyddsorganisation inom Stockholmsregionen och att det genomförs kontroller och underhåll och att detta dokumenteras på ett adekvat sätt.

Ansvarig: Bengt Kylerud

5. Övergripande kontroll av boendemiljö

Stockholmsregionen eftersträvar att hålla en hög servicenivå för hyresgästerna och att motsvara deras förväntningar på sitt boende. Ett gott bemötande från bolagets personal och en tillgänglig kundtjänst har stor betydelse för hyresgästernas trivsel. Detsamma gäller bolagets förmåga att bibehålla en god underhållsstandard samt att hålla rent och snyggt i allmänna utrymmen samt i utemiljön.

Granskningen ska genomföras genom att ett antal utvalda fastigheter och bostadsområden besöks av internkontrollgruppen. Områdena bedöms denna gång utifrån kontrollpunkterna allmän städning, utemiljön, kvalitet och standard på lekutrustning samt aktuell portinformation. Utifrån den översiktliga granskningen görs en bedömning utifrån gruppens referenser huruvida dessa områden uppfyller de krav som kan ställas av hyresgästen utifrån ett perspektiv om en god boendemiljö.

Ansvarig: Internkontrollgruppen

Stockholm den 11 april 2013

Internkontrollgruppen

Mikael de Faire

Svante Larsson

Bengt Kylerud

Anna Skjöldebrand Ljung