

Tjänsteutlåtande

Datum:
4 februari 2013

Diariernr:
SBR 1.3.1-103-2013

Handläggare:
Erica Grünewald
erica.grunewald@sbr.stockholm.se

Telefon:
08-508 28 044

Till
Styrelsen för Stockholm Business
Region AB

**Redovisning av 2012 års internkontrollarbete inom
koncernen Stockholm Business Region**

Stockholm Business Regions förslag till beslut.

Styrelsen för Stockholm Business Region beslutar följande.

1. Godkänna föreliggande redovisning av internkontrollarbetet 2012.

Olle Zetterberg

Lena Häggdahl

Sammanfattning

Internkontroll är den process genom vilken koncernens styrelse, ägare, ledning och annan personal skaffar sig rimlig säkerhet för att uppsatta mål uppnås.

Syftet med internkontrollen är att säkerställa att arbetsrutiner, policies och processer är fullgoda och efterlevs, att säkerställa att lagstiftningen följs, att verka förebyggande så att inga risksituationer uppstår samt att minimera skadorna och ta lärdom av en incident. Internkontrollen sker genom en löpande intern granskning, uppföljning och förebyggande åtgärder.

Ärendet

Stockholm Business Region har i samband med beslut om verksamhetsplanen 2012 fastställt en internkontrollplan för året. En redovisning rapporteras till styrelsen av det arbete som genomförts under året.

Stockholm Business Regions synpunkter

Internkontrollplanen 2012 för Stockholm Business Region har gjorts utifrån en analys av de områden inom kontoret som bedömts vara mest väsentliga och där felen och bristerna måste minimeras.

1. Styrning och uppföljning av verksamheten
2. Anskaffning av varor och tjänster
3. Finansförvaltning
4. Förmögenhetsskydd samt skydd av dokument och arbetspapper
5. Personaladministration och hantering av löneunderlag/lönerapporter
6. Hantering av representation, personalförmåner, gåvor etc.
7. Fysisk säkerhet

I internkontrollplanen för 2012 identifierades 8 granskningsinsatser inom ovanstående områden.

Risk- och väsentlighetsanalys

Koncernen Stockholm Business Region har gjort en risk- och väsentlighetsanalys i syfte att identifiera riskerna i bolagets/koncernens verksamhet. Analysen utgör underlag till arbetet med internkontrollen och koncernens övriga säkerhetsarbete.

I syfte att främja en effektiv organisation är koncernens administration samlad i moderbolaget och koncernen upprättar en gemensam internkontrollplan för alla tre bolagen.

Internkontroll 2012

1. Styrning och uppföljning av verksamhet

Under året har 75 skriftliga klagomål inkommit, via brev, e-mail eller via kontaktfunktioner på koncernens och stadens webbsidor.

Klagomålen kan indelas i tre grupper där huvudparten gäller taxi, därefter varumärket Stockholm – the Capital of Scandinavia samt olika övriga klagomål.

Många besökare som har fått betala höga priser för taxiresor känner sig lurade och vill ha hjälp med reklamationen. Många gånger har besökaren försökt komma i kontakt med taxibolaget men inte lyckats. Alla kunder som har klagomål på taxi har hänvisats till berörd myndighet som är Transportstyrelsen.

En mindre del av klagomålen gäller varumärket Stockholm – the Capital of Scandinavia, där de flesta framför synpunkter på den geografiska aspekten på Skandinavien och skillnaden mellan Stockholm och Köpenhamn i olika avseenden.

Bland övriga ärenden finns besökare som har haft en tråkig upplevelse i samband med sin vistelse i Stockholm såsom på ett hotell, en attraktion m.m. Några ärenden är iakttagelser av ett upplevt problem tillsammans med en kreativ lösning på problemet, som t.ex. skyltningen till Monteliusvägen, frivilliga Stockholmsambassadörer eller bättre skyltning i kollektivtrafiken.

Granskningen visar att inkomna ärenden har fått svar, oftast inom en arbetsdag. Ärendena har besvarats av behörig chef eller tjänsteman med ansvar och insikt i ärendet. Många av klagomålen har berört ärenden som inte koncernen hanterar och den klagande har då fått hjälp med en hänvisning till berört företag eller rätt myndighet. Ärenden ställda till flera instanser har fått svar om sakfrågan berört koncernens arbetsområde.

Det inkommer också muntliga klagomål från besökarna på Stockholm Tourist Center. Dessa klagomål berör primärt 3 områden, höga priser på taxiresor, hop-on/hop-off bussar som inte kommer i tid samt att det är svårt att hitta till Stockholm Tourist Center. Volymen omfattar c:a två klagomål i veckan under lågsäsong och ungefär ett klagomål per dag under högsäsong. Besökare som klagat på hop-on/hop-off

bussarna får hjälp att ta reda på när nästa buss kommer och gäller det taxi så hänvisas besökaren till Transportstyrelsen.

Granskningen av de muntliga klagomålsärendena visar att hanteringen är god, att de klagande får ett korrekt svar och att svaren hanteras skyndsamt och med ambitionen att utifrån situationen ge bästa möjliga service, förklaring och hjälp.

2. Anskaffning av varor och tjänster

För att underlätta det dagliga arbetet för alla medarbetare finns koncernens samtliga avtal tillgängliga på intranätet. En genomgång av befintliga avtal har skett under året i syfte att säkerställa att avtalsinformationen på intranätet är korrekt.

I samband därmed har också en översyn av bevakningsdatum för upphandlade avtal gjorts för att säkerställa att korrekt information finns om när avtal eventuellt skall förlängas eller en ny upphandling ska ske.

3. Finansförvaltning

Under året har ett externt företag anlitats för att genomföra s.k. ”mystery shopping” kontroller vid 8 tillfällen. Av kontrollerna har 6 stycken genomförts på Stockholm Tourist Center på Vasagatan och 2 stycken på den säsongsöppna turistbyrån på Illums Bolighus i Sverigehuset. Syftet är att kontrollera kassahanteringen och samtidigt erhålla en extern okulär kvalitetskontroll av verksamheten och lokalerna. Kontrollerna har genomförts under perioden april – oktober 2012. Ingen anställd i koncernen har i förväg haft vetskap om när kontrollerna har skett.

Kassahanteringen har vid samtliga kontroller varit anmärkningsfri och all hantering har skett enligt gällande instruktioner för respektive enhet.

Samtliga anställda i koncernen redovisar sina utlägg i tjänsten via lönesystemet, enligt en fastlagd rutin. Samtliga utlägg stäms av på den administrativa avdelningen innan de går till attest och efter den preliminära lönekörningen sker ytterligare en granskning av administrativ chef och controller.

Granskningen visar att det överlag är god kvalitet på utläggsredovisningarna, korrekta kvitton med erforderliga uppgifter och i förekommande fall väl dokumenterat syfte och deltagare.

4. Förmögenhetsskydd samt skydd av dokument och arbetspapper

Under åren 2010-2012 har bolagen i koncernen tagit fram en gemensam struktur vad gäller informationsredovisning och hantering av information som omfattar gallring, sekretess, diarieföring och förvaring. Tidigare har Stockholm Business Region och Stockholm Business Region Development varit en arkivbildare och Stockholm Visitors Board en annan arkivbildare. Under 2012 har den nya gemensamma strukturen implementerats och koncernen har fr.o.m. den 1 januari 2012 en ny gemensam diarieplan och ett gemensamt arkiv. Arbetet med att avveckla Stockholm Visitors Board som enskild arkivbildare har inletts.

5. Personaladministration och hantering av löneunderlag/lönerapporter

För personal inom Stockholm Tourist Center som arbetar på rullande 7-dagars schema finns ett särskilt schemalägningsprogram, TimeCare som läser över schemat över 3 gånger per dygn till lönesystemet Agda. Lönesystemet Agda har sedan tidsregistreringsterminaler som den säsongsanställda personalen registrerar sin tid i, och där sedan registrerad tid kontrolleras mot schemalagd tid och eventuella korrigeringar kan göras innan attest sker för löneutbetalning. Granskningen har genomförts för hela juli månad då bemanningen på Stockholm Tourist Center, i hamnarna, för de cyklande turistinformatörerna och för den säsongsöppna turistbyrån i Sverigehuset är som störst. Granskningen av timanställdas tid har visat att överföringen av schemat till lönesystemet har fungerat väl, och att lön endast utbetalats för arbetad tid efter registrerad tid i lönesystemet och att registrerad tid/betald tid har varit inom ramen för schemalagd tid, med avdrag för sen ankomst och tidig avgång. Vid granskningen hittades ett fel, en sjukdag som inte registrerats korrekt. Fast anställd personal har förtroendetid och registrerar endast frånvaro. Importen av schemat till lönesystemet är endast underlag för OB-ersättning på lön för fast anställd personal. Granskningen visar att integrationen mellan schemalägningsprogrammet och lönesystemet fungerar väl och att en import 3 gånger per dygn täcker behoven för att lönesystemet ska vara uppdaterat med eventuell frånvaro och därmed förenliga ändringar i schemat.

6. *Hantering av representation, personalförmåner, gåvor etc.*

Granskningen av representationen som redovisas via utläggsmodule i lönesystemet sker varje månad. Granskningen av övrig representation sker i leverantörsreskontran. Granskningen visar att överlag är deltagare och syfte väl dokumenterat, och att i förekommande fall finns både program, inbjudan och eventuell korrespondens bifogad. Koncernen arbetar aktivt med att lyfta fram stadens policy för mutor och representation i syfte att medvetandegöra den i det dagliga arbetet och minimera riskerna för muta och otillbörlig representation. Koncernen arbetar med att marknadsföra Stockholm som etablerings – och besöksort och då ingår representation av olika slag som en naturlig del av arbetet. Som ett komplement till Stockholms stads policy kring ”Riktlinjer om mutor och representation” så har koncernen valt att helt avstå från att betala för starksprit i samband med extern representation i syfte att tillämpa samma regelverk som gäller för intern representation.

7. *Fysisk säkerhet*

I samband med att kassahanteringen kontrolleras på Stockholm Tourist Center på Vasagatan 14 genom s.k. ”Mystery Shopping” så görs också en kontroll av 4 punkter som omfattar säkerheten i lokalen. De punkter som kontrolleras är om (1) dörren till personalköket är stängd, (2) dörren till lagret är stängd, (3) det är lätt att hitta utrymningsvägarna, (4) utrymningsvägarna är fria. Dörrarna till lagret och personalköket är låsta med kodlås för att hindra obehöriga att ta sig in och ska alltid vara stängda. Kontrollerna har genomförts 6 gånger och alla punkter har varit korrekta förutom vid ett tillfälle då dörren till lagret stod öppen. Vid en kontroll i efterhand har det framkommit att vid det tillfället var dörren öppen då personalen just då plockade ut broschyrer från lagret för att fylla på i broschyrställena. För att minimera den tiden dörren är öppen för broschyrpåfyllning så har en vagn köpts in där broschyrerna kan lastas och vagnen körs ut i lokalen.

Koncernen tecknade nytt hyreskontrakt 2012 och minskade då lokalytan. I samband med den omDispositionering av lokalerna som skedde har ett nytt inpasseringssystem och ett nytt larmsystem installerats.

Koncernledningens krisledningsövning har flyttats fram till 2013.

SLUT