

# Lekmannarevisionsrapport, Orsabostäder AB´s tillämpning av offentlighetsprincipen

Orsa kommun

2018-02-21

Linnéa Grönvold och Micaela Hedin, PwC

---



# Sammanfattning

---

Lekmannarevisorerna i Orsabostäder AB har utifrån sin riskanalys beslutat att granska om bolagets hantering av allmänna handlingar är ändamålsenlig och därmed i linje med lagstiftningens krav. PwC har fått i uppdrag att genomföra granskningen.

Efter genomförd granskning, bl.a. genom intervjuer och protokollsgenomgång, kan vi konstatera att det påbörjats ett arbete inom bolaget för att ta fram styrande dokument och rutiner avseende hantering av allmänna handlingar. Arbetet planeras att vara färdigt under det fjärde kvartalet år 2018.

Vår sammanfattande bedömning är att för 2017 har bolagets hantering av allmänna handlingar inte varit ändamålsenlig och i linje med lagstiftningens krav.

Vi rekommenderar att styrelsen följer upp det pågående arbetet med att ta fram styrande dokument och rutiner, för att säkerställa att lagarna om handlingsoffentligheten framåt följs och att bolaget efterlever ägardirektivets krav gällande offentlighet och sekretess.

Våra bedömningar bygger på våra kontrollfrågor.

## Sammanfattning

Kontrollfråga	Bedömning
Finns det ändamålsenliga regler och riktlinjer i avseende hantering av allmänna handlingar?	<b>Ej uppfyllt</b> Bolaget har inte upprättat regler och riktlinjer i avseende hantering av allmänna handlingar.
Har berörd personal givits tillräckliga förutsättningar för att hantera allmänna handlingar?	<b>Ej uppfyllt</b> Det finns ingen roll- och ansvarsfördelningen och inte heller kunskap om hantering av allmänna handlingar inom bolaget.
Tillämpas regler och riktlinjer?	<b>Ej uppfyllt</b> Det finns idag inte några riktlinjer eller rutiner att följa avseende hantering av allmänna handlingar. Det sker inom bolaget ingen diarieföring och det finns inte heller ett ärendehanteringssystem.
Har bolaget anpassat rutiner till den nya informations- teknikens krav exempelvis avseende e-post, sms och sociala medier?	<b>Ej uppfyllt</b> Invånare kan kontakta bolaget via e-post och telefon. Däremot finns inga riktlinjer eller rutiner för hur inkomna e-post och SMS ska hanteras och registreras.

# Bakgrund

---

Offentlighetsprincipen innebär att myndigheternas verksamhet så långt som möjligt ska ske i öppna former. Ett uttryck för offentlighetsprincipen är principen om handlingsoffentlighet. För att garantera allmänhetens insyn i de offentliga institutionernas verksamheter har principen om handlingars offentlighet skrivits in i tryckfrihetsförordningen.

Kommuners och andra offentliga institutioners hantering av allmänna handlingar och serviceskyldighet gentemot allmänheten regleras vidare genom förvaltningslagen och offentlighets- och sekretesslagen. Handlingsoffentligheten ger var och en rätt att begära att få del av allmänna handlingar, vanligtvis utan att behöva tala om varför eller vem man är.

Enligt bolagets ägardirektiv framgår att bolaget omfattas av offentlighetsprincipen.

Lekmannarevisorerna har utifrån sin riskanalys 2017 gett PwC i uppdrag att genomföra en lekmannarevisionsgranskning om Orsabostäder AB efterlever lagar och regler enligt ovan och tillämpar offentlighetsprincipen.

# Metod och revisionsfråga

---

Granskningen har genomförts genom granskning, dokumentstudier som bl.a. genomgång av protokoll och ägardirektiv och intervjuer.

Intervju och avstämning har skett med:

Ordförande i styrelsen

VD

Hyreshandläggare

## **Revisionsfråga**

*Är Orsabostäder AB's hantering av allmänna handlingar ändamålsenlig och därmed i linje med lagstiftningens krav?*

## **Kontrollfrågor:**

- Finns det ändamålsenliga regler och riktlinjer i avseende hantering av allmänna handlingar?
- Har berörd personal givits tillräckliga förutsättningar för att hantera allmänna handlingar?
- Tillämpas regler och riktlinjer?
- Har bolaget anpassat rutiner till den nya informationsteknikens krav exempelvis avseende e-post, sms och sociala medier?

# Granskningsresultat

---

## *Kontrollfråga 1:*

Finns det ändamålsenliga regler och riktlinjer i avseende hantering av allmänna handlingar?

## *Iakttagelser:*

Vid intervjuer framkom att det inom bolaget inte finns några regler eller riktlinjer avseende hantering av allmänna handlingar. Inom bolaget finns en delegationsordning från 2017-10-27 som bland annat anger att respektive chef ansvarar för att beslut dokumenteras och arkiveras enligt gällande rutiner och enligt dokumenthanteringsplanen. Samt att VD utsett hyreshandläggare till arkivansvarig. I det ansvaret ingår uppdatering av styrande dokument.

Vid styrelsemötet 2016-10-28 beslutade styrelsen att ge VD i uppdrag att ansvara för att både Orsabostäder AB och Orsa lokaler AB ska ha fungerande dokument och ärendehantering. Enligt intervjuade har ett arbete påbörjats inom båda bolagen för att ta fram styrande dokument och rutiner avseende hantering av allmänna handlingar. Arbetet planeras att vara färdigt under det fjärde kvartalet år 2018.

## Forts.

---

### *Revisionell bedömning:*

Vår bedömning är att kontrollmålet ej är uppfyllt. Detta baserar vi på att det idag inte finns regler och riktlinjer i avseende hantering av allmänna handlingar.

Vi ser det dock som mycket positivt att det pågår ett arbete att ta fram styrande dokument och att det ska implementeras ett arbetssätt kring hantering av allmänna handlingar.

### *Kontrollfråga 2:*

Har berörd personal givits tillräckliga förutsättningar för att hantera allmänna handlingar?

### *Iakttagelser:*

Enligt intervjuade finns idag ingen ansvar- och rollfördelning i arbetet att hantera allmänna handlingar. Det finns ingen tjänsteman som har ansvar att registrera och diarieföra handlingar. I det pågående arbetet att skapa styrdokument och utveckla arbetet med att hantera allmänna handlingar ska det enligt de intervjuade skapas en roll som registrator för båda bolagen. Rollen som registrator kommer den nuvarande receptionisten få, då det är hon som ofta har den första kontakten med kunder genom e-post, telefonsamtal och besök. Registratören ska registrera och diarieföra handlingar som inkommer till bolaget.

# Granskningsresultat

---

Personalen ska under våren 2018 genomgå utbildning kring hantering av allmänna handlingar.

## *Revisionell bedömning:*

Vår bedömning är att kontrollmålet ej är uppfyllt. Detta baserar vi på att det idag inte finns en roll- och ansvarsfördelning i arbetet och det finns inom bolaget inte heller en kunskap om hantering av allmänna handlingar. Inga utbildningsinsatser har givits till personalen.

## *Kontrollfråga 3:*

Tillämpas regler och riktlinjer?

## *Iakttagelser:*

I bolaget sker ingen diarieföring och det finns inget ärendehanteringssystem. E-mail och brev som inkommer till bolagets allmänna e-post/brevlåda hanteras av receptionisten och skickas vidare till berörd tjänsteman utan att registreras och sparas individuellt hos denne. För enskild tjänsteman e-post eller brev så finns ingen rutin idag att de diarieför ärendet. Då inkommande ärenden inte hanteras på ett strukturerat sätt eller diarieförs anger de intervjuade att bolaget idag har mycket svårt att plocka fram ärenden/information vid begäran.



## Granskningsresultat

---

Är receptionisten frånvarande kontrollerar hyreshandläggaren den allmänna e-posten två gånger per dag. Under semestern har tjänstemännen automatisk frånvarohantering på sin e-post, tjänstemännen kontrollerar under semestern sin e-post och vid brådskande ärenden skickar de vidare det till en person i tjänst.

Inom Orsabostäder AB finns ett fastighetsförvaltningsystem där hyreshandläggaren arbetar med ärenden avseende hyresgäster. Exempelvis ärenden när en kund ansöker om lägenhet, hyresavtal, referenser och upplysningar. I detta system registreras ärendena per hyresgäst eller lägenhet. Där är det enligt de intervjuade lätt att plocka fram information om de får en begäran att lämna ut allmän handling.

Vid varje ledningsmöte går en ärendebalanslista igenom där respektive deltagare får informera om den inkommit information, exempelvis föreläggande eller information från myndigheter. Informationen sparas inte och är en person borta så missas informationen att delges. Informationen sparas på olika sätt hos respektive tjänsteman.

### *Revisionell bedömning:*

Vår bedömning är att kontrollmålet ej är uppfyllt. Detta baserar vi på att det inte finns några riktlinjer eller rutiner att följa avseende hantering av allmänna handlingar. Det sker inom bolaget ingen diarieföring och det finns inte heller ett ärendehanteringssystem där handlingar kan registreras, utan sparas individuellt hos respektive tjänsteman.

# Granskningsresultat

---

## *Kontrollfråga 4:*

Har bolaget anpassat rutiner till den nya informationsteknikens krav, exempelvis avseende e-post, sms och sociala medier?

## *Iakttagelser:*

Bolaget har idag inga sociala medier där kunder/invånare kan kommunicera med bolaget. Däremot finns möjligheten att kontakta bolaget via e-post, både en allmän mailadress och till enskilda tjänstemän. Som vi beskrivit tidigare finns ingen rutin för hur inkomna e-post hanteras och registreras, utan sparas utan registrering på individnivå.

Enligt intervjuade kan det hända att enskilda tjänstemän får SMS, men det sker mycket sällan. Det finns inte heller någon rutin för hur hantering av inkomna ärenden via SMS ska hanteras.

## *Revisionell bedömning:*

Vår bedömning är att kontrollmålet ej är uppfyllt. Invånare har idag möjlighet att kontakta bolaget via e-post och SMS. Däremot finns inga riktlinjer eller rutiner för hur inkomna e-post och SMS ska hanteras och registreras.