

Granskning av bolagets arbete med offentlighet och sekretess

Sandvikenhus AB

Revisionsrapport
December 2019



*Magdalena Bergfors
Tua Lennartsson*

Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning	s.3
2.	Inledning	s.7
3	Iakttagelser och bedömning	s.10
4.	Revisionell bedömning	s.16

1

Sammanfattning

Sammanfattning

Revisionsfrågan som granskningen syftar till att besvara är huruvida Sandvikenhus AB:s bolagsstyrelse har säkerställt att bolagets hantering av allmänna handlingar är ändamålsenlig och därmed i linje med lagstiftningens krav. Efter genomförd granskning gör vi följande revisionella bedömning:

Sandvikenhus AB:s bolagsstyrelse har i allt väsentligt säkerställt att bolagets hantering av allmänna handlingar är ändamålsenlig och därmed i linje med lagstiftningens krav.

Vi kan konstatera att bolaget använder både kommun-gemensamma och egna styrdokument samt att de kommun-gemensamma styrdokumenterna har antagits av bolagsstyrelsen. Utifrån de intervjuades utsagor tillämpas de regler och riktlinjer som bolagsstyrelsen har beslutat om och de stickprov som genomfördes hanterades ändamålsenligt utan avvikelser. Vi kan konstatera att styrdokument och riktlinjer finns tillgängligt för medarbetare, vilket vi ser som positivt. Dock gör vi bedömningen att information om offentlighetsprincipen bör finnas med i den checklista som används vid nyanställning. När det gäller bolagets användning av sociala medier saknas beskrivning av detta i bolagets kommunikations-strategi.

Bedömning av revisionsfrågan har gjorts utifrån de kontrollmål som presenteras på kommande sida:



Bedömningar mot kontrollmål

Ändamålsenliga regler och riktlinjer

Uppfyllt

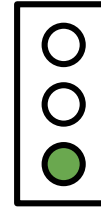
Vi kan konstatera att det finns antagna styrdokument kopplat till hantering av allmänna handlingar. Bolagetsstyrelsen har även antagit de kommungemensamma dokumenten.



Berörd personal har givits tillräckliga förutsättningar

Uppfyllt

Styrdokumenterna är placerade så att samtliga medarbetare har tillgång till dem och utbildningsinsatser har genomförts. Vi ser positivt på det faktum att bolaget har en e-learning via Svenska allmännyttan. Dock gör vi bedömningen att information om offentlighetsprincipen borde finnas med i den checklista som används vid nyanställning.



Bolagets regler och riktlinjer tillämpas

Uppfyllt

Utifrån de intervjuades utsagor tillämpas de regler och riktlinjer som bolagsstyrelsen har beslutat om. De stickprov som genomfördes hanterades ändamålsenligt och visade inte på några avvikelser.



Anpassning till nya informationsteknikens krav

Delvis uppfyllt

Sandvikenhus AB använder sociala medier och har rutiner för hur dessa ska användas och kontrolleras. Vi har dock inte inom ramen för granskningen tagit del av några skriftliga rutiner, vilket riskerar generera en sårbarhet och ett personberoende inom bolaget.

De sociala medier som bolaget använder inkluderas inte i kommunikationsstrategin.



Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Att inkludera information om offentlighetsprincipen i den checklista som används vid nyanställning.
- Att skriftliga rutiner tas fram för hur sociala medier ska användas.
- Att bolagsstyrelsen fastställer en ny, reviderad kommunikationsstrategi som innefattar även bolagets sociala medier.

2

Inledning

Inledning

Bakgrund

Kommunens lekmannarevisorer har ett ansvar att granska Sandvikens kommuns bolag. Lekmannarevisorerna ska granska om bolagen lever upp till det kommunala ändamålet, det vill säga att bolagen sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att den kontroll som görs inom bolagen är tillräcklig. 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. För att säkerställa att lagarna om handlingsoffentligheten följs är det väsentligt att de kommunala bolagen upprättar regler och riktlinjer för ändamålet.

Revisorerna har utifrån sin riskanalys 2019 gett PwC i uppdrag att genomföra en granskning av hur bolagen inom Stadshuskoncernen efterlever lagar och regler enligt ovan och tillämpar offentlighets- och sekretesslagen.

Revisionsfråga

Revisionsfrågan är att bedöma om respektive styrelse inom bolagen i Sandvikens kommun har säkerställt att bolagets hantering av allmänna handlingar är ändamålsenlig och därmed i linje med lagstiftningens krav.

Inledning

Revisionskriterier

- Tryckfrihetsförordningen
- Förvaltningslagen
- Offentlighet- och sekretesslagen
- Kommuninterna styrdokument

Kontrollmål

- Det finns ändamålsenliga regler och riktlinjer avseende hantering av allmänna handlingar.
- Berörd personal har givits tillräckliga förutsättningar för att hantera allmänna handlingar.
- Bolagets regler och riktlinjer tillämpas.
- Bolaget har anpassat sig till den nya informationsteknikens krav avseende e-post, sms och sociala medier.

Avgränsning

Granskningen avgränsas till ovanstående kontrollfrågor och granskningsobjektet Sandvikenhus AB.

Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier, intervjuer och stickprov av hanteringen av ärenden om begäran om att få ta del av allmänna handlingar. Intervju har genomförts med bolagets VD och affärsstödschef.

Rapporten har varit föremål för sakgranskning av bolagets styrelseordförande och intervjuade.

3

lakttagelser och
bedömningar

Iakttagelser och bedömningar

Kontrollmål 1 – Det finns ändamålsenliga regler och riktlinjer avseende hantering av allmänna handlingar.

Iakttagelser

Vid intervju och av dokumentation framgår att de kommungemensamma styrdokument och riktlinjer som bolaget använder sig av även är antagna av bolagsstyrelsen. Utöver kommungemensamma styrdokument har bolaget även tagit fram bolagsspecifika sådana. Detta i form av *Kommunikationsstrategi* (fastställd av styrelsen den 28 februari 2013), *Serviceguiden*, innehållandes riktlinjer för hur bolaget ska bemöta befintliga och potentiella kunder på bästa sätt, samt *Rutin för sekretessbelagda personuppgifter* (daterad december 2018). Utöver ovan nämnda dokument har Sandvikenhus AB även en dokumenthanteringsplan som fastställdes av styrelsen i mars 2018. Vid intervju framgår att dokumenthanteringsplanen inom kort kommer att ses över med hjälp av chefen för kommunens diarium. Dokumenthanteringsplanen anger bland annat information om diarieföring, bevaring, gallringsfrister, förvaring och arkiv. Av dokumenthanteringsplanen framgår att policy- och styrdokument samt rutiner och riktlinjer finns förvarade i en pärm hos VD-sekreterare samt på den gemensamma nätverksdisken G.

Serviceguiden innefattar riktlinjer för det personliga mötet, telefoni, e-post och brev. Vidare framgår av dokumentet att det åligger varje medarbetare att ta ansvar för de frågor som kommer från allmänheten, antingen genom att besvara den eller att säkerställa att rätt person får frågan. Av guiden framkommer att offentlighetsprincipen även omfattar e-post och att medarbetaren på begäran kan behöva visa innehållet, det vill säga sin e-postlogg. Det framkommer av både intervju och dokument att cheferna åläggs det yttersta ansvaret för att upprätthålla de riktlinjer som finns inom bolaget.

I Sandvikenhus AB:s *Rutin för sekretessbelagda personuppgifter* anges att bolaget, enligt lag, är skyldiga att lämna ut handlingar och uppgifter vid förfrågan. En allmän handling lämnas ut först efter att den person som ansvarar för handlingen har gjort en sekretessprövning och kommit fram till att utlämnandet av handlingen inte innebär någon skada för den person det berör.

Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt.

Vi kan konstatera att det finns styrdokument kopplat till hantering av allmänna handlingar. Bolagsstyrelsen har även antagit de kommungemensamma dokumenten.

Iakttagelser och bedömningar

Kontrollmål 2 – Berörd personal har givits tillräckliga förutsättningar för att hantera allmänna handlingar.

Iakttagelser

Vid intervju framgår att samtliga styrdokument inom bolaget förvaras i en intern mappstruktur som alla medarbetare har tillgång till. Vid nyanställning finns en checklista som ska gås igenom. Denna checklista innehåller, enligt uppgift, inte någon information om offentlighet och sekretess. I november 2018 deltog samtliga chefer i bolaget samt delar av övrig administrativ personal vid en utbildning i offentlighet och sekretess. Det har även erbjudits utbildningsinsatser via kommunkoncernen.

Vid intervju framgår att bolaget har tillgång till e-learning via Svenska allmännyttan. Denna innehåller information om offentliga myndigheter och ska genomföras av samtliga nyanställda. I övrigt får bolaget stöd och hjälp via kommunens jurist, särskilt i frågor som gäller sekretess och hantering av allmänna handlingar.

Det är fyra medarbetare som har behörighet att diarieföra i bolagets ärendehanteringssystem W3D3, av dessa är det två stycken som diarieför post och två personer diarieför upphandlingar. Detta innebär att det finns backup om någon skulle vara sjuk eller frånvarande. Det framgår att bolaget har fler licenser för ärendehanteringssystemet och således, vid behov, kan utöka antalet tjänstepersoner med behörighet. Det framgår vid intervju att det är bolagets VD som har det övergripande ansvaret för diarieföringen.

Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt.

Styrdokumenterna är placerade så att samtliga medarbetare har tillgång till dem och utbildningsinsatser har genomförts. Vi ser positivt på det faktum att bolaget har en e-learning via Svenska allmännyttan. Dock gör vi bedömningen att information om offentlighetsprincipen borde finnas med i den checklista som gås igenom vid nyanställning.

Iakttagelser och bedömningar

Kontrollmål 3 – Bolagets regler och riktlinjer tillämpas.

Iakttagelser

Vid intervju framgår att det finns rutiner för hur inkomna handlingar ska hanteras. Vi har däremot inte tagit del av några skriftliga sådana. Om en handling inkommer via fysisk post görs en första sortering av medarbetare inom kundtjänst. Där görs en bedömning kring vad som ska registreras och inte. Posten sorteras sedan i rätt postfack. Den post som är personligt adresserad lämnas direkt till berörd medarbetare som sedan återkommer med handlingen om den behöver registreras. Det framkommer att det är få personer inom bolaget som är mottagare av personligt adresserad post och att det även är få personer inom bolaget som får förfrågningar om att ta del av allmänna handlingar.

I Serviceguiden finns instruktioner för både bolagets funktionsbrevlåda och för personliga e-postkonton. Det är bolagets kundtjänst som hanterar funktionsbrevlådorna. Det framgår att bolaget har som rutin att de ska vara snabba att svara på inkomna mail, både vad gäller bekräftelse om att mailet är mottaget samt för att ställa extra frågor. Av Serviceguiden framgår att frågor som inkommer till funktionsbrevlådorna ska besvaras inom två arbetsdagar. För att effektivisera arbetet och säkerställa ett ändamålsenligt sådant arbetar medarbetarna utifrån back-office och front-office. Det innebär att de medarbetare som arbetar back-office bland annat har fokus på att besvara inkommen e-post.

När det gäller handlingar som omfattas av sekretess framkommer att bolaget är noga med att dessa inte ska hanteras i bolagets e-post. När en handling som omfattas av sekretess inkommer via e-post skrivs den ut och raderas sedan från e-postens inkorg. Vid intervju betonas att det finns en allmän kunskap inom bolaget hur e-post och övriga handlingar ska hanteras. Däremot framkommer att registrering av inkommande telefonsamtal är svårare, det vill säga vad som ska generera minnesanteckningar och diarieföras.

Inom ramen för granskningen har vi genomfört två stickprovskontroller för att se hur begäran om utlämnande av en allmän handling hanteras inom bolaget. Vi har inom våra stickprovskontroller begärt ut olika typer av handlingar från den allmänna e-posten samt från berörd tjänsteperson. Stickprovskontrollerna genomfördes från fiktiva e-postadresser.

Iakttagelser och bedömningar

Kontrollmål 3 – Bolagets regler och riktlinjer tillämpas.

Iakttagelser, fortsättning

Vid **stickprovskontroll 1** begärde vi ut de tre senast inkomna klagomålen hänförliga till bolagets fastigheter. Begäran skickades till bolaget den 7 november klockan 15:19. En automatisk bekräftelse mottogs samma dag klockan 15:20. Dagen efter mottog vi en förfrågan om förtydligande kring vår begäran som besvarades av oss den 11 november klockan 09:43. Slutligt svar på vår begäran mottogs den 11 november klockan 11:27.

Vid **stickprovskontroll 2** efterfrågade vi protokoll från bolagsstyrelsens senaste sammanträde. Begäran skickades till bolaget den 11 november klockan 10:09. Svar med bifogat protokoll mottogs samma dag klockan 11:20.

Enligt Tryckfrihetsförordningen 2 kap 16 § anges att en begäran om att få en avskrift eller kopia av en allmän handling ska behandlas skyndsamt. Av Tryckfrihetsförordningen framgår inte någon definition av vad en skyndsamt hantering innebär, men brukligt är att svar på en begäran ska lämnas samma dag som en begäran har gjorts. Det får dröja några dagar om det är nödvändigt för att myndigheten ska kunna ta ställning till om handlingen är allmän och offentlig (exempel på uttalande om skyndsamhetskravet: JO 5308-11).

Efter genomförd stickprovskontroll kan vi konstatera att de två förfrågningarna har hanterats i enlighet med bolagets styrdokument samt utifrån rådande lagstiftning.

Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet är uppfyllt.

Utifrån de intervjuades utsagor tillämpas de regler och riktlinjer som bolagsstyrelsen har beslutat om. De stickprov som genomfördes hanterades ändamålsenligt och visade inte på några avvikelser.

Iakttagelser och bedömningar

Kontrollmål 4 – Bolaget har anpassat sig till den nya informationsteknikens krav avseende e-post, sms och sociala medier.

Iakttagelser

Bolaget har förutom telefon och e-post även konto på LinkedIn, Instagram och en egen hemsida. Bolaget har fört en dialog om Facebook, men valt bort detta alternativ då det anses vara för resurskrävande att ständig ha uppsikt över kontot för att säkerställa att inte olämpligt material publiceras. När det gäller Instagram åligger det den medarbetare som publicerar på bolagets konto att också bevaka inlägget, besvara inkomna frågor samt ta bort kommentarer som anses vara olämpliga. De medarbetare som tilldelas tillgång till instagramkontot ska också ta del av denna rutin.

Bolaget har, vilket nämnts tidigare, en kommunikationsstrategi. Denna antogs av styrelsen i februari 2013 och där omnämns inte Instagram, LinkedIn eller hur bolaget ska arbeta med sociala medier.

Bolaget kan även ta emot synpunkter och kommentarer via bolagets hemsida. Dessa hanteras genom att de skickas direkt till berörd person.

Bedömning

Vi bedömer att kontrollmålet är delvis uppfyllt.

Sandvikenhus AB använder sociala medier och har även rutiner för hur dessa ska användas och kontrolleras. Vi har dock inte inom ramen för granskningen tagit del av några skriftliga rutiner, vilket riskerar generera en sårbarhet och ett personberoende inom bolaget.

Vi rekommenderar att skriftliga rutiner tas fram för hur sociala medier ska användas samt att bolagsstyrelsen fastställer en ny, reviderad kommunikationsstrategi.

4

Revisionell
bedömning

Revisionell bedömning

Revisionsfrågan som granskningen syftar till att besvara är huruvida Sandvikenhus AB:s bolagsstyrelse har säkerställt att bolagets hantering av allmänna handlingar är ändamålsenlig och därmed i linje med lagstiftningens krav. Efter genomförd granskning gör vi följande revisionella bedömning:

Sandvikenhus AB:s bolagsstyrelse har säkerställt att bolagets hantering av allmänna handlingar är ändamålsenlig och därmed i linje med lagstiftningens krav.

Vi kan konstatera att bolaget använder både kommungemensamma och egna styrdokument samt att de kommungemensamma styrdokumenterna har fastställts av bolagsstyrelsen. Utifrån de intervjuades utsagor tillämpas de regler och riktlinjer som bolagsstyrelsen har beslutat om och de stickprov som genomfördes hanterades ändamålsenligt utan avvikelser. Vi kan konstatera att styrdokument och riktlinjer finns tillgängligt för medarbetare, vilket vi ser som positivt. Dock gör vi bedömningen att information om offentlighetsprincipen bör finnas med i den checklista som används vid nyanställning. När det gäller bolagets användning av sociala medier saknas beskrivning av detta i bolagets kommunikationsstrategi.

Rekommendationer

Efter genomförd granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Att inkludera information om offentlighetsprincipen i den checklista som används vid nyanställning.
- Att skriftliga rutiner tas fram för hur sociala medier ska användas.
- Att bolagsstyrelsen fastställer en ny, reviderad kommunikationsstrategi som innefattar även bolagets sociala medier.

Bedömningar mot kontrollmål

Ändamålsenliga regler och riktlinjer

Uppfyllt

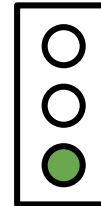
Vi kan konstatera att det finns antagna styrdokument kopplat till hantering av allmänna handlingar. Bolagetsstyrelsen har även antagit de kommungemensamma dokumenten.



Berörd personal har givits tillräckliga förutsättningar

Uppfyllt

Styrdokumenterna är placerade så att samtliga medarbetare har tillgång till dem och utbildningsinsatser har genomförts. Vi ser positivt på det faktum att bolaget har en e-learning via Svenska allmännyttan. Dock gör vi bedömningen att information om offentlighetsprincipen borde finnas med i den checklista som går igenom vid nyanställning.



Bolagets regler och riktlinjer tillämpas

Uppfyllt

Utifrån de intervjuades utsagor tillämpas de regler och riktlinjer som bolagsstyrelsen har beslutat om. De stickprov som genomfördes hanterades ändamålsenligt och visade inte på några avvikelser.

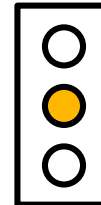


Anpassning till nya informationsteknikens krav

Delvis uppfyllt

Sandvikenhus AB använder sociala medier och har rutiner för hur dessa ska användas och kontrolleras. Vi har dock inte inom ramen för granskningen tagit del av några skriftliga rutiner, vilket riskerar generera en sårbarhet och ett personberoende inom bolaget.

De sociala medier som bolaget använder inkluderas inte i kommunikationsstrategin.



2020-01-17

*Hanna Franck Larsson,
Uppdragsledare*

*Magdalena Bergfors,
Projektledare*

Denna rapport har upprättats av Öhrlings PricewaterhouseCoopers AB (org nr 556029-6740) (PwC) på uppdrag av Sandvikens kommuns lekmannarevisorer enligt de villkor och under de förutsättningar som framgår av projektplan från den 13 September 2019. PwC ansvarar inte utan särskilt åtagande, gentemot annan som tar del av och förlitar sig på hela eller delar av denna rapport.