

MEÐFERÐ ÁBENDINGA, BEIÐNA OG KVARTANA HJÁ FÉLAGSBÚSTÖÐUM

ÚTTEKT

Markmið úttektar:

Kanna verklag við móttöku og afgreiðslu á viðhaldsbeiðnum og tilkynningum um brot á húsreglum.



Í endurskoðunaráætlun Félagsbústaða 2021–2022 var ráðgerð úttekt á meðferð ábendinga, beiðna og kvartana.

Innri endurskoðun og ráðgjöf (IER) gaf út niðurstöður úttektar þann 18. september 2023.

Helstu könnunatriði voru:

- Stjórnendaeftirlit með húsreglnabrotum og viðhaldsbeiðnum
- Meðferð viðhaldsbeiðna frá leigjendum
- Meðferð kvartana um húsreglnabrot
- Eftirlit með skilyrðum um félagslegt húsnaði
- Persónuverndarlöggjöf – vinnsluskrár kvartana og ábendinga

Helstu niðurstöður

Meðferð viðhaldsbeiðna og kvartana er almennt í góðu horfi hjá Félagsbústöðum. Þjónustuborð tekur við öllum erindum sem berast og þau skráð inn í kerfi þar sem hægt er að hafa glögga yfirsýn yfir stöðu mála. Þjónustukönnun staðfestir að almenn ánægja er með þjónustu Félagsbústaða og hefur hún aukist frá því að sambærileg könnun var gerð árið 2018. Úrtaksskoðun gefur til kynna að Félagsbústaðir fylgi samþykktu verkferli um húsreglnabrot og verkferli þegar rýma þarf íbúð vegna viðgerða.

Settar voru fram fimm ábendingar og ein úrbótatillaga. Þrjár ábendingar eru á appelsínugulu áhættustigi; þær varða nauðsyn þess að framkvæma áhættumat á húsreglnabrotum og forgangsraða kvörtunum í samræmi við það, þar sem ógnandi aðstæður teljast óviðunandi áhætta og hámarksviðmið sett um endanlega úrlausn. Auk þess þarf að yfirfara vinnsluskrá persónuupplýsinga ef um viðkvæmar persónuupplýsingar er að ræða. Tvær ábendingar eru á gulu áhættustigi; þær varða viðmið og skoðun í myglumálum og einnig eftirlit með skilyrðum og breyttum aðstæðum leigjenda með tilliti til reglna um félagslegt húsnaði.

Viðbrögð stjórnenda

Fyrirhuguð viðbrögð stjórnenda Félagsbústaða við ábendingum eru til þess fallin að tryggja viðeigandi aðgerðir í þeim þáttum sem þær lúta að.

Kynnt fyrir stjórn Félagsbústaða
11. október 2023



Innri endurskoðun og ráðgjöf
fagsvið innri endurskoðunar

IER22110003