

Styrelseärende

Diarienummer NVAAB 2018/73

Styrelsen för Nacka vatten och avfall AB

Internkontrollrapport 2019

Förslag till beslut

Styrelsen beslutar att:

- Godkänna uppföljningen av internkontrollplanen 2019.

Sammanfattning

Arbetet med den internkontrollplan som fastställdes av styrelsen under hösten 2018 pågår enligt plan. Den risk- och konsekvensanalys som chefsgruppen genomfört föregående år resulterade i ett riskområde per övergripande mål i kommunen. Dessa ligger till grund för det fortsatta internkontrollarbetet. Arbetet med samtliga risker pågår kontinuerligt. Årsrapporteringen redovisar övergripande det arbete som pågår inom de olika riskområdena. Arbetet fortgår och riskerna bedöms i dagsläget inte vara lika kritiska som i början av året. Nedan presenteras aktiviteter som har genomförts under året för att minimera riskerna.

Mats Rostö
Verkställande direktör

Fredrik Kristoffersen
Ekonomichef



Ärendet

Internkontrollarbetet har som utgångspunkt en strukturerad modell utifrån COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) för att tydligare säkra och stödja verksamhetsuppföljningen, att lagar och regler följs samt att en tillförlitlig redovisning och rapportering genomförs. Internkontrollplanen består av en bedömning av risk och sannolikhet för olika riskområden i verksamheten, med åtgärder så att riskerna för respektive område kan minimeras. Arbetet fortgår löpande i verksamheten och riskerna bedöms i dagsläget inte vara lika kritiska som i början av året.

För risken Att kompetensförsörjningen blir lidande i ett snabbväxande bolag har följande åtgärder vidtagits:

Aktiviteter under året som har bidragit till att risken minimerats:

- ◊ Medarbetarenkäten 2019 visar på ett MMI (Motiverad Medarbetarindex) på 70, en ökning med två enheter sedan 2018. Framför allt ökar andelen som instämmer i att de känner sig motiverade i sitt arbete.
- ◊ Vi har bra urval av kandidater och en rimlig tid för tillsättning av tjänster i våra rekryteringsprocesser.
- ◊ Vi har genomfört årets mätning av Attraktiv arbetsgivarindex. Resultatet var något lägre än föregående år främst beroende på antalet avgångar som skett under 2018. Vi har analyserat orsaker till avgångarna genom avgångsintervjuer, men har inte funnit något entydigt skäl utan det har varit av en mängd olika skäl.
- ◊ Vi har under året ökat vår bemanning enligt plan. Vi jobbar med aktiviteter för att synas i olika branschforum för att profilera oss som attraktiv arbetsgivare, till exempel i Sobonas handledarsatsning, deltagit och talat på valideringsforum, digitala rekryteringskampanjer. Vi kan bli ännu bättre framöver när det gäller att profilera oss som arbetsgivare i digitala forum.

För risken Att kundbemötande påverkas negativt då kontrollen över hela kedjan saknas:

Aktiviteter under året som har bidragit till att risken minimerats:

- ◊ Under året har processen kartlagts och vilka svagheter som finns har tydliggjorts.
- ◊ En chef för kundrelationer anställdes i oktober 2018. Kundområdet har under året blivit en av fyra huvudprocesser och från 1 september blir kund en egen avdelning.
- ◊ Tillgängligheten i form av rapport på väntetider följs upp på veckobasis. Detta möjliggör en tidig upptäcka av negativa tendenser när det uppstår. Avstämningsmöten gällande leveransen från kommunen genomförts regelbundet. Beslut är taget att Nacka vatten och avfall ska sluta köpa "inhyrd personal" från kundcenter gällande första linjen. Avtalet upphör 31 mars 2020 och driften går över i NVOA's regi.

**Styrelseärende**

Diarienummer NVAAB 2018/73

För risken Att ett förändrat ägardirektiv kommer att påverka verksamheten i stor utsträckning:

Aktiviteter under året som har bidragit till att risken minimerats:

- ◊ Arbetet med övertagandet har pågått under hösten. Viss osäkerhet fanns i underlagen som lämnades av Nacka kommun. Arbetet har pågått under januari och februari med att validera underlagen och få krediteringar på det som varit kommunens kostnader. En första genomgång visar stora avvikelser mellan inkomster och utgifter under de kommande 15 åren. Detta arbete kommer fortgå under 2020 för att anpassa anläggningsavgiften till de förutsättningar som finns långsiktigt.
- ◊ En projektmodell är beslutad och implementerad i verksamheten. Ett tillhörande projektverktyg för att strukturerat kunna arbeta i de ca 150 projekten håller på att implementeras under januari och februari.
- ◊ Tjänster som projektledare har utlysts internt och 2 medarbetare har fått tjänster som senior projektledare. En medarbetare valde att inte söka tjänsten som projektledare och fortsätter att arbeta som VA-resurs i projekten.
- ◊ En tydligare konteringsmodell har tagits fram för projekten för att enklare kunna följa kostnaderna och möjliggöra en effektiv uppföljning av projekten i olika skeden.

För risken Att vi ej arbetar effektivt och strukturerat i den löpande verksamheten:

Aktiviteter under året som har bidragit till att risken minimerats:

- ◊ Ny organisation med fokus på processtyrning är införd. Huvud- och stödprocesser är definierade och beskrivna.
- ◊ Befattningsbeskrivningar för samtliga roller i bolaget har tagits fram. Det är inget statiskt underlag utan behöver ses över när det sker förändringar i organisationen. Omorganisationen som började gälla den 1 september har inneburit att vissa befattningsbeskrivningar har gjorts om och att nya har tagits fram.
- ◊ Arbetet med att strukturera rapporteringar löpande i verksamheten fortgår. Internkontrollsmethodiken har arbetats in i verksamhetssystemet för att tydliggöra och strukturera upp uppföljningen samt arbetet för att ta fram risker inom bolaget. Projektmodellen och projektverktyget kommer att innebära bättre och tydligare uppföljning. Vidare pågår arbetet med att utveckla verksamhetsuppföljningen i verksamhetssystemet och den ekonomiska uppföljningen håller på att förenklas.

Ärendets beredning

Fredrik Kristoffersen, Ekonomichef, har berett ärendet.

Bilaga 1: Internkontrollplan 2019

Internkontrollplan 2019

- Risknivån bedöms på en skala mellan 1-5 där 5 innebär mycket stor risk.
- Sannolikheten bedöms på en skala mellan 1-5 där 5 innebär mycket sannolikt.
- Konsekvensen är resultatet av att multiplicera risknivån med sannolikheten.

Målperspektiv	Risken är	Sannolikheten	Konsekvensen	Risken innebär	Kontroll/åtgärd måste finnas eller fungera för att motverka risken	Hur följer vi upp effektivitet och efterlevnad av kontrollmoment?	Hur bra fungerar nuvarande kontrollmoment idag	Vilka åtgärder vidtas för att förbättra kontrollmomentet	Ansvarig/ Kontrollansvarig	Till vem och när sker rapporteringen
NVOA är en attraktiv arbetsgivare	4	3	12	Att kompetensförsörjningen blir lidande i ett snabbväxande bolag	Kartlägga vilken kompetens som behövs genom arbete med ansvar och befogenheter	Uppföljning av Medarbetarenkäten och Attraktiv arbetsgivarindex. Medarbetarenkäten är genomgången och analyserad på alla nivåer i bolaget men även genomförts årets mätning av Attraktiv arbetsgivarindex	Inventering av kompetensbehovet pågår. Rekryteringar pågår av identifierade kompetenser samt vakanser	Säkerställa vilken kompetens som efterfrågas. Vi jobbar med aktiviteter för att synas i olika branschforum för att profilera oss som attraktiv arbetsgivare, Vi kan bli ännu bättre framöver när det gäller att profilera oss som arbetsgivare i digitala forum	Lise-Lotte Averbo Björkman	Styrelsen, i T2 samt årsbokslut



Målperspektiv	Risken är	Sannolikheten	Konsekvensen	Risken innebär	Kontroll/åtgärd måste finnas eller fungera för att motverka risken	Hur följer vi upp effektivitet och efterlevnad av kontrollmoment?	Hur bra fungerar nuvarande kontrollmoment idag	Vilka åtgärder vidtas för att förbättra kontrollmomentet	Ansvarig/ Kontrollansvarig	Till vem och när sker rapporteringen
Medborgare och kunder har förtroende för våra VA- och avfallstjänster	4	4	16	Att kund-bemötande påverkas negativt då kontrollen över hela kedjan saknas (1st line hanteras av kommunen) Men konsekvensen är inte så drastisk	Vi har kartlagt processen och är medvetna om svagheter. Chef för kundrelationer finns sedan Oktober 2018	Uppföljning av kundenkäter samt "First line" på Nacka kommun	Tillgängligheten i form av rapport på väntetider följs upp på veckobasis och vi kan upptäcka negativa tendenser när det uppstår. Avstämningsmöten gällande leveransen från kommunen har genomförts regelbundet	Löpande avstämningar med Nacka kommun om "First line". Fortsatt mätning på årsbasis kring den totala kundupplevelsen (bemötande och tillgänglighet)	Jessica Martell	Styrelsen, i T2 och årsbokslut.



**NACKA
VATTEN
AVFALL**

Målperspektiv	Risken är	Sannolikheten	Konsekvensen	Risken innebär	Kontroll/åtgärd måste finnas eller fungera för att motverka risken	Hur följer vi upp effektivitet och efterlevnad av kontrollmoment?	Hur bra fungerar nuvarande kontrollmoment idag	Vilka åtgärder vidtas för att förbättra kontrollmomentet	Ansvarig/ Kontrollansvarig	Till vem och när sker rapporteringen
Nacka har en långsiktig hållbar VA- och avfallsförsörjning	4	5	20	Att ett förändrat ägardirektiv kommer att påverka verksamheten i stor utsträckning	Tidplan för genomförande och övertagande fastställs. Att resurser i form av tid och pengar tillförs	Uppföljning av fattade beslut samt resursåtgång	Osäkerhet finns om resurser kommer att räcka till, samt i vilken utsträckning övertagandet kommer att ske	Återkommande styrgruppsmöten, stående punkt på LG	VD/LG	Styrelsen, i T1, T2 samt årsbokslut.



Målperspektiv	Risken är	Sannolikheten	Konsekvensen	Risken innebär	Kontroll/åtgärd måste finnas eller fungera för att motverka risken	Hur följer vi upp effektivitet och efterlevnad av kontrollmoment?	Hur bra fungerar nuvarande kontrollmoment idag	Vilka åtgärder vidtas för att förbättra kontrollmomentet	Ansvarig/ Kontrollansvarig	Till vem och när sker rapporteringen
Verksamheten har en ekonomi i balans	5	4	20	Att vi ej arbetar effektivt och strukturerat i den löpande verksamheten	Ansvar och befogenheter per medarbetare, SAM*, strukturerat uppföljning	Uppföljning av rutiner och implementering ansvar och befogenheter	Ansvar och befogenheter finns ej framtagna, SAM* och det strukturerade uppföljningsarbetet kan utvecklas ytterligare	Ansvar och befogenheter håller på att tas fram, SAM* håller på att utformas, styrande dokument anpassas	Lise-Lotte Averbo Björkman /Ekonomiansvarig	Styrelsen, i T2 samt årsbokslut

*SAM – Systematiskt arbetsmiljöarbete