

Styrelseärende

Diarienummer NVAAB 2018/36

Styrelsen för Nacka vatten och avfall AB

Uppföljning internkontrollplan 2018

Förslag till beslut

Styrelsen beslutar att:

- Godkänna uppföljningen av internkontrollplanen 2018.

Sammanfattning

Arbetet med internkontrollplanen pågår i verksamheten. De fem områden som identifierades i 2018 års internkontrollplan är medarbetare, ekonomi, medborgare och kunder, miljöbelastning och avfall. Arbetet pågår inom de fem områdena och bedöms fortgå enligt plan.

Mats Rostö
Verkställande direktör

Fredrik Kristoffersen
Ekonomiansvarig

Styrelseärende

Diarienummer NVAAB 2018/36

Ärendet

Styrelsen fattade beslut om en internkontrollplan i november 2017, inför 2018. Planen justerades senast i juni 2018, då verksamheten föreslog ett fjärde och femte internkontrollområde, som belyser miljöbelastning och avfall. Nedan presenteras hur arbetet fortgår.

Medarbetare

I internkontrollplanen belyses att det finns risker med otydliga ansvar och befogenheter för medarbetare och chefer. Arbetet med att ta fram tydliga ansvar och befogenheter pågår genom att befattningsbeskrivningar tas fram för samtliga tjänster under hösten.

Ekonomi

Brist på nyckeltal riskerar felaktiga prioriteringar i verksamheten. Under 2018 har ett arbete med att ta fram relevanta nyckeltal påbörjats. För att detta ska ge rätt underlag för beslut behöver ett grundligt arbete göras i form av justering av kontoplan, tydligare budgetfördelning mellan ansvarsområdena samt en periodisering av intäkter och kostnader inför 2019. Under hösten 2018 kommer arbetet med att förbättra och kvalitetssäkra rapporter till chefer och projektledare att fortgå.

Medborgare och Kunder

Under 2017 organiserades kundservice och VA-handläggare inom samma grupp. Gruppen har fokus på kunder som nyttjar våra avfalls- och/eller våra VA-tjänster. Ett första steg har varit att fastställa vilken servicenivå som kunderna kan förvänta sig, samt fördelningen mellan kommunens first line och NVOA:s kundservice. Ett tydligare och ett mer systematiskt arbete i kundgruppen håller på att ta form för att kunna säkerställa en rimlig servicenivå.

Miljöbelastning

Arbetet med att implementera grundorsaksanalyser för bräddningar och att beräkna bräddad volym fortlöper. Processen från inrapportering till uppföljning håller på att belysas och säkerställas.

Avfall

Arbetet med att få till en fungerande uppföljning av avtalet med leverantören håller på att etableras. Genom dialog med chaufförerna är förhoppningen att få till en förbättring så att avfallet hämtas i rätt tid.

Ärendets beredning

Fredrik Kristoffersen, Ekonomiansvarig, har berett ärendet.

Bilaga 1. Internkontrollplan 2018

Internkontrollplan 2018

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
Medarbetare	Brist på chefsnärvaro	5	5	Att chefer fastnar i specialist- och administrationen som medför nedprioritering av stöttning och ledning av sin personal	Tydliga ansvar- och befogenhetsbeskrivningar för all personal samt att cheferna prioriterar chefsrollen före sin specialistroll.	Genom medarbetarenkät och löpande medarbetardialog samt att ansvar- och befogenhetsbeskrivningar uppdateras under året.	Idag saknas aktuella ansvar- och befogenhetsbeskrivningar för en del personal, samt att cheferna i hög grad är specialister och uppbokade på möte istället för att fungera som chef.	Genomgång av all personals ansvar- och befogenhetsbeskrivningar. Att chefer inför möten ställer sig frågan om mötet är prioriterat och om någon ur dennes personal kan delta istället för chefen.	VD/Ekonomiansvarig	Styrelsen per tertial 2 (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
Ekonomi	Nyckeltal	4	4	Brist av nyckeltal som visar på tydliga effekter av effektiviseringar, vilket motverkar att bolaget har en ekonomi i balans	Identifiera effektiva nyckeltal som löpande följs upp och som ger signaler för en god ekonomistyrning	Kontroll av att nyckeltal och rutiner tas fram och revideras vid behov	Dagens nyckeltal som löpande används vid ekonomistyrningen är inte tillräckligt effektiva	Analys av största kostnadsdrivarna. Utifrån dessa identifiera nyckeltal. Följa upp investeringar som är av karaktären effektivisering/rationalisering med nyckeltal för att se om de gav önskad effekt ur ett ekonomiperspektiv	VD/Ekonomiansvarig	Styrelsen per tertial 2 (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
Medborgare & kunder	Återkoppling till kunder	4	4	Bristande kommunikation och återkoppling i tid kan leda till sämre förtroende för våra VA-tjänster	Fastställd servicenivå måste implementeras och kalibreras internt för att kunna återkoppla externt till medborgare och kunder i tid.	Kontrollerar att aktiviteterna genomförs enligt plan	Fastställd servicenivå är inte implementerad och kalibrerad.	Att det skapas ett systematiskt arbetssätt för aktiviteten	VD/Ekonomiansvarig	Styrelsen per tertial 2 (T2) och 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
Miljö- belastning	Att bräddningar förblir okända och orsaken inte blir känd	3	5	Att avloppsvatten bräddas ut i befintliga vatten	Genomföra grundorsaksanalyser för bräddningar och tydliggöra processen med rapportering och uppföljning	Avstämning av de inrapporterade bräddningarna	EN tydlig rutin håller på att tas fram.	Tydliggöra vem som har ansvaret. Arbeta fram rutiner och strukturera uppföljningen.	Enhetschef driften	Styrelsen per tertial 2 (T2) och 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
Avfall	Avfall hämtas inte i tid	2	5	Avfall hämtas inte som planerat och förtroendet för bolaget minskar	Dialog och uppföljning med chaufförer. Samt inventering av nycklar.	Uppföljning av att avfallshämtningarna sker i tid.	Uppföljning sker, men inte tillsammans med chaufförerna. Vilket göra att förståelsen mellan NVOA och chaufförerna kan vara låg.	Avstämningar ska genomföras, samt att uppföljningar sker mer löpande.	Enhetschef Avfall och Kund	Styrelsen per tertial 2 (T2) och årsbokslut