

**Styrelseärende**

Diarienummer NVAAB 2017/53

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 kontinuerligt i verksamheten. De fem områden som identifierades i 2018 års internkontrollplan är medarbetare, ekonomi, medborgare och kunder, miljöbelastning och avfall. Arbetet inom de fem områdena har fortgått under året. Inför 2019 har en ny modell enligt COSO implementerats där en risk och konsekvensanalys har genomförts tillsammans med samtliga chefer. Denna värdering har resulterat i fyra mål som styrelsen fattade beslut om i november.

Mats Rostö  
Verkställande direktör

Fredrik Kristoffersen  
Ekonomiansvarig



## Styrelseärende

Diarienummer NVAAB 2017/53

## 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 har gått under 2018.

### Medarbetare

I internkontrollplanen belyses att det finns risker med otydliga ansvar och befogenheter för medarbetare och chefer. Under hösten har arbetet med att ta fram tydliga ansvar och befogenheter för samtliga medarbetare i bolaget pågått. Ansvar- och befattningsbeskrivningar finns idag för samtliga tjänster. Medarbetarenkäten belyser att medarbetarna i stor utsträckning är nöjda med sina chefer medan cheferna anser att de har en hög arbetsbelastning. Arbetet med cheferna att förtydliga och ta fram fungerande verktyg för att kunna genomföra uppdraget som chef kommer att fortgå under 2019.

### Ekonomi

Brist på nyckeltal riskerar felaktiga prioriteringar i verksamheten. Under 2018 har ett arbete med att ta fram relevanta nyckeltal påbörjats och vissa presenteras i verksamhetsberättelsen. För att tydliggöra uppföljning har kontoplanen justerats och hur kostnader konterats har standardiserats i större utsträckning. Inför 2019 finns en tydligare budgetfördelning mellan ansvarsområdena samt en något mer periodiserad budget av intäkter och kostnader. Arbetet med att förbättra och kvalitetssäkra rapporter till chefer och projektledare att fortgå och kommer att resultera i bättre rapporter under tertial 1, 2019.

### 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. Under hösten 2018 genomfördes ett processarbete för att tydliggöra vilka huvudprocesser som NVOA har. En av huvudprocesserna som identifierades var Kund. Arbetet med processen kommer att fortgå under 2019.

### Miljöbelastning

Arbetet med att implementera grundorsaksanalyser för bräddningar och att beräkna bräddad volym fortlöper och har genomförts på samtliga registrerade bräddningar. Processen från inrapportering till uppföljning bedöms idag fungera bra och enligt uppsatta rutiner.

### Avfall

Uppföljning av avtalet med leverantören fungerar på ett strukturerat sätt. Även dialoger med chaufförerna har genomförts under året, så att både NVOA och chaufförerna kan få en samsyn om de utmaningar som finns. Genomgång av nycklar är något som lyfts på varje möte med leverantören, men har inte kommit så

**Styrelseärende**

Diarienummer NVAAB 2017/53

långt som NVOA önskat. En ny upphandling av entreprenör pågår och inför att nytt avtal är på plats bedöms inventeringen av nycklar vara genomförd.

**Ärendets beredning**

Fredrik Kristoffersen, Ekonomiansvarig, har berett ärendet.

Bilaga           1. Internkontrollplan 2018



**NACKA  
VATTEN  
AVFALL**

## 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/<br>Kontrollansvarig | Till vem och när sker rapporteringen        |
|--------------------|-----------------------|---------------|--------------|---|--|---|--|---|-------------------------------|---|
| <b>Medarbetare</b> | Brist på chefsnärvaro | 5             | 5            | Att chefer fastnar i specialist- och administrationens rollen 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 |



| 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/<br>Kontrollansvarig | Till vem och när sker rapporteringen        |
|----------------|-----------|---------------|--------------|---|---|--|---|---|-------------------------------|---|
| <b>Ekonomi</b> | 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 |



| 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/<br>Kontrollansvarig | Till vem och när sker rapporteringen        |
|--------------------------------|--------------------------|---------------|--------------|--|--|---|--|--|-------------------------------|---|
| <b>Medborgare &amp; kunder</b> | 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/<br>Kontrollansvarig | Till vem och när sker rapporteringen        |
|------------------------------|--|---------------|--------------|--|---|---|--|---|-------------------------------|---|
| <b>Miljö-<br/>belastning</b> | Att bräddningar förblir okända och orsakerna inte blir kända | 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/<br>Kontrollansvarig | Till vem och när sker rapporteringen        |
|---------------|--------------------------|---------------|--------------|---|---|---|---|---|-------------------------------|---|
| <b>Avfall</b> | 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 |