

## Styrelseärende

Diarienummer NVAAB 2018/73

Styrelsen för Nacka vatten och avfall AB

# Uppföljning internkontrollplan 2019

## Förslag till beslut

Styrelsen beslutar att:

- Godkänna uppföljningen av internkontrollplanen för tertiäl 2 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. I tertiäl 2 redovisas 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. Samtliga risker följs upp detta tertial. 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:**

- Medarbetarenkäten 2018 är genomgången och analyserad på alla nivåer i bolaget. Samtliga grupper har tagit fram en handlingsplan och på övergripande nivå pågår ett utvecklingsarbete att forma framtidens ledarskap samt att skapa bättre förutsättningar för cheferna (bland annat genom översyn av organisation samt införande av ny organisation per 1/9).
- 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 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:**

- 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.
- Fortsatt mätning på årsbasis kring den totala kundupplevelsen (bemötande och tillgänglighet) kommer att genomföras under hösten 2019.



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

- ◊ Arbetet med övertagandet fortgår. Viss osäkerhet finns i underlagen som lämnats av Nacka kommun, arbetet pågår med att validera underlagen. 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 håller på att implementeras i verksamheten. Ett tillhörande projektverktyg för att strukturerat kunna arbeta i de ca 150 projekten håller på att köpas in och ska implementeras under T3.

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

- ◊ Befattningsbeskrivningar för samtliga roller i bolaget har tagits fram. Det är inget statistiskt underlag utan behöver ses över när det sker förändringar i organisationen. Omorganisationen som börjar gälla den 1 september kommer att innebära att vissa befattningsbeskrivningar kommer att göras om och att ny kan komma att tas fram. Arbetet pågår hos ansvariga chefer.
- ◊ 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.

Bilaga: 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
<b>NVOA är en attraktiv arbetsgivare</b>	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
<b>Medborgare och kunder har förtroende för våra VA- och avfallstjänster</b>	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
<b>Nacka har en långsiktig hållbar VA- och avfallsförsörjning</b>	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.



**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
<b>Verksamheten har en ekonomi i balans</b>	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