

Verksamhetsutveckling  
Hållbarhet  
Anna Berglund

Styrelsen för Stockholm Vatten AB

## Internkontrollgranskning 2018

### FÖRSLAG TILL BESLUT

Styrelsen föreslås besluta

att godkänna rapportering av genomförd internkontrollgranskning för år 2018

Sonny Sundelin  
Tf Verkställande direktör

Malin Warpare  
Avdelningschef  
Verksamhetsutveckling

## ÄRENDET

### Bakgrund

Styrelsen beslutade den 7 december 2017 att godkänna internkontrollplanen för året 2018. Bolaget genomför årligen granskningar utefter upprättad internkontrollplan för att ge en rimlig försäkran om att bolaget har en god intern kontroll. I denna rapport redovisas resultat av de granskningar bolaget själva genomfört under 2018 i linje med internkontrollplan 2017, samt uppföljning av 2017 års granskning. Granskningen är ett led i arbetet med ständiga förbättringar och syftar till att ge organisationen insikt i möjliga förbättringsområden.

### Tillvägagångssätt

Från och med internkontrollplan 2018 har bolaget förändrat rutinerna för internkontrollgranskning. Från att tidigare ha fokuserat granskningen utifrån redovisningsmässiga poster granskas nu den interna kontrollen av bolagets samtliga lednings- kärn- och stödprocesser under en treårsperiod. Som utgångspunkt för 2018-års granskning ligger utförd risk- och väsentlighetsanalyser, ägardirektiv, lagkrav, policyer och riktlinjer samt avtalsuppföljning.

Då bolaget är certifierat inom miljö (ISO 14001) och kvalitet (ISO 9001) genomförs internkontrollgranskningen från och med år 2018 som del i den interna miljö- och kvalitetsrevisionen. Granskningen utförs av verksamhetens interna miljö- och kvalitetsrevisorer och granskningsrapport sammanställs av kvalitetssamordnare.

Granskningen har genomförts genom intervjuer med berörd personal, stickprov samt granskning av rutiner, processbeskrivningar och styrdokument. Avvikelse och förbättringsförslag rapporteras till berörda i bolagets incidentrapporteringssystem ENIA.

För 2018 omfattar internkontrollgranskningen nedan processer (i enlighet med av styrelsen beslutad intern kontrollplan):

- Vårda kund
- Distribuera dricksvatten
- Samla in avfall
- Leda personal
- Vara anställd
- Hantera ekonomifrågor
- Uppföljning av 2017 års internkontrollgranskning

Kartläggningar av bolagets processer pågår. Processen "vara anställd" var ej kartlagd under granskningsperioden, varför processen inte har granskats enligt plan.

### **Resultat internkontrollgranskning 2018**

Den samlade bedömningen efter 2018 års internkontrollgranskning är att bolagets interna kontroll varit tillräcklig. En avvikelse har genererats, två avvikelser (kallad noteringar) från tidigare år kvarstår som inte åtgärdats under året.

Redovisning av granskning sker i form av bakgrund, iakttagelser och bedömning per revisionsområde. Avvikelse från tidigare års internkontrollgranskningar följs upp genom att avvikelser (kallade noteringar) kommenteras.

#### **Vårda kund**

##### Bakgrund

Granskningen har fokuserat på ägardirektivet "Arbeta med att utveckla kommunikation, service och tillgänglighet gentemot brukare och kund", samt lagkrav i GDPR.

##### Iakttagelser

Kundärenden som skickas vidare från Kundtjänst ut i organisationen går idag inte att följa upp om de är avslutade och att kunden är nöjd. Kundtjänst har föreslagit att ärenden som skickas till gruppbrevlådor istället ska hanteras i ärendehanteringssystemet Artvise.. Arbete är uppstartat för att försöka förenkla för våra kunder på hemsidan genom att ordna med inloggning via bank-id.

Arbete återstår för att säkra lagefterlevnad av GDPR, till exempel behövs utbildning av kundtjänst vad gäller hantering av känsliga personuppgifter En audit är genomförd av verksamhetssystemet BFUS gällande hantering av kunduppgifter. Motsvarande är inte genomförd för ärendehanteringssystemet Artvise där kundärenden registreras och hanteras. Upphandlingsenheten har skickat personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal) till samtliga leverantörer som hanterar personuppgifter för Stockholm Vatten och Avfalls räkning.

Merparten av dessa avtal har inte kommit tillbaks undertecknade, trots påminnelser. Det gäller även leverantörer i Vårda Kund-processen.

#### Bedömning

Inga avvikelser utdelade, men tre förbättringsförslag:

Delprocessen "Flytta över ärende till annan enhet" bör kartläggas för att säkerställa att kunden får svar och avslutas oavsett om ärendet har flyttats till annan enhet.

Behörighetsstyrning behöver ses över i BFUS (även andra system). Se över om behörigheter med tillgång till personuppgifter i BFUS kan begränsas till de som verkligen behöver hantera dem. Idag är BFUS öppet för många och personuppgifterna tillgängliga för många medarbetare, vilket kan ses som en risk.

Genomför audit gällande hantering av personuppgifter enligt GDPR i Artwise.

### **Distribuera dricksvatten**

#### Bakgrund

Enligt den risk- och väsentlighetsanalys som utfördes så identifierades bristfälligt övervakningssystem av våra processer samt bristande rutiner vid felaktigt stängda ventiler på ledningsnätet som riskområden.

#### Iakttagelser

##### *Bristfälligt övervakningssystem*

Projekt har startat för att byta ut övervakningssystemet. Bra arbetsrutiner finns i dagsläget. Bristfällig dokumentation visar sig i projektet då det gäller att få fram bra underlag inför bytet. Bland annat saknas ritningar och nödvändig information kring drift av anläggningar. Att spara driftdata utan tillförlitligt övervakningssystem går att göra på ett mer strukturerat sätt. Detta kommer att lösa sig i och med det nya systemet.

##### *Felaktigt stängda ventiler*

Nytt digitalt verktyg är infört, vilket underlättar kontrollen över huruvida ventiler är öppna eller stängda.

#### Bedömning

Inga avvikelser noterades. Två förbättringsförslag lämnades:

Det bör fastställas och tydliggöras rutiner kring bevarande av både teknisk dokumentation och driftdata. Eftersom projekt SCADA pågår så lämnar revisionen endast påpekande som förbättringsförslag.

Det behöver fastställas tydliga rutiner och kommuniceras till rätt berörda för att kontrollen skall bli optimal. Då detta är ett projekt i slutfasen så lämnar revisionen ett påpekande i form av förbättringsförslag.

### **Samla in avfall**

#### Bakgrund

Granskningen fokuserade på uppfyllnad av ägardirektiv samt avtalsuppföljning.

### lakttagelser

Det finns omfattande systematik för att genomföra avtalsuppföljning av våra entreprenörer för hushållsavfall. Stickprov på ägardirektiv visar att samtliga tagits omhand i målverkstyg ILS och följs upp där.

### Bedömning

Inga avvikelser har noterats. Det finns en god kontroll för att säkerställa att samtliga krav i avtalen mot våra entreprenörer för hushållsavfall följs upp. Det finns en god kontroll genom vårt målverktyg att säkerställa att ägardirektiven följs upp.

## **Leda personal**

### Bakgrund

Enligt genomförd risk- och väsentlighetsanalys identifierade två risker kopplade till lagefterlevnad:

- Otillräckliga kunskaper hos medarbetare, ledare och chefer i den lagstiftning som styr processen (LAS, MBL, ATL, AML)
- Växande externa krav på bolaget (lagkrav, ägarkrav)

Granskningen har fokuserat på lagefterlevnad samt efterlevnad av diskrimineringslagen som nyligen reviderades.

### lakttagelser

#### *Lagefterlevnad*

Systemet för lagbevakning upplevs som ett bra stöd för att uppmärksamma ändrade lagkrav.

#### *Diskriminering*

För att minska risken för diskriminering har ansökningsmallen justerats så att de sökande inte automatiskt fyller i ålder och kön. Personalspecialisterna kontrollerar chefernas urval av ansökande kandidater till tjänster med avseende på risk för diskriminering.

Samtliga tillfrågade vet hur de ska agera om de blir utsatta för eller får kännedom om diskriminering. Diskrimineringslagen kräver att vi undersöker riskerna för diskriminering. Det har gjorts inför framtagning av Likabehandlingsplanen 2015-2017. Årlig lönekartläggning med avseende på kön är genomförd.

### Bedömning

Inga avvikelser har noterats. I nuläget bedöms de befintliga kontrollerna som ändamålsenliga och tillräckliga. Ett förbättringsförslag har lämnats:

Systematisera riskanalys för diskriminering i process eller rutin, så att riskerna uppdateras och hanteras i enlighet med Diskrimineringslagen.

## **Hantera ekonomifrågor**

### Bakgrund

Revisionen har granskat bolagets interna riktlinjer för representation och gåvor utifrån frågeställningarna; är riktlinjerna kända i verksamheten, hanterar vi representation korrekt, har vi goda kontroller för att upptäcka eventuella fel?

#### lakttagelser

Verksamhetens kunskap kring vad vi får ta emot/inte får ta emot när det gäller gåvor är god. Däremot identifierades brister i kunskap om representation, både vad vi får ge och hur representation ska konteras.

Ekonomienheten genomför regelbundet extra manuella kontroller av våra representationskonton och korrigerar eventuella fel. För att se om representation konteras på felaktiga konton gjordes stickprov av 24 slumpmässigt utvalda fakturor från Matakademin i Stockholm AB/Muhren AB som bokförts på kontot "övriga personalkostnader". Stickprovet visade att 5 fakturor (dvs ca 20%) avsåg måltider och borde ha bokförts på representationskonton. I dagsläget görs inga särskilda kontroller från ekonomienheten för att kontrollera kontot övriga personalkostnader.

#### Bedömning

En avvikelse noterades:

Den interna kontrollen bör stärkas på kontot "övriga personalkostnader, då det finns risk för att representation konteras där.

#### Bolagets åtgärd

Ekonomienheten har infört extra kontroller på kontot övriga personalkostnader, *därmed anses avvikelsen åtgärdad.*

## **Uppföljning av 2017 års internkontrollgranskning**

### **Personal och löner**

#### Notering 2017

HR-administratör hos Stockholm Vatten och Avfall skickar underlag som ligger till grund för ändring i fasta uppgifter till Accountor via portal. På Accountor lägger en person upp och en kontrollerar ändringen. Bolaget genomför för tillfället ingen efterkontroll av ändringar i fast data för att säkerställa att genomförda ändringar är korrekta och i enlighet med överenskommelse.

#### Rekommendation

En dokumenterad kontroll bör implementeras som innebär att samtliga ändringar som förekommit i fasta data godkänns av bolaget.

#### Bolagets kommentar

Efterkontroll sker i nästkommande lönekörning då HR säkerställer att beställda ändringar genomförts. Bolaget har också beställt en rapport ifrån Accountor om genomförda ändringar i fasta data, men ännu inte fått den levererad.

#### Uppföljning 2018

Bolaget har inte mottagit någon rapport från Accountor avseende genomförda ändringar i fasta data, då det enligt Accountor inte går att ta fram. Avtalet med Accountor är uppsagt från och med mars 2019 och bolaget kommer då att drifva lönekörningen själv. *Noteringen kommer därmed inte att kvarstå.*

#### Notering 2016

Det var helt nya förutsättningar för granskningen detta år då lönebearbetningen är outsourcat till Accountor från och med den 1 oktober 2016. Lönerna som tidigare var en integrerad modul i Agresso körs nu i lönesystem Agda. Detta system genererar bokföringsfiler som läses in i Agresso M4.

För närvarande finns två tidredovisningssystem i Agresso och i Agda. Det pågår projektarbete med mål att det inom kort endast blir ett system. I dagsläget skiljer sig rapporteringsrutinen åt för olika personalkategorier.

Besöken i verksamheterna gav bilden av att outsourcingprojektet inte har landat än. Det saknas rutiner för hur kontrollprocessen bör se ut och det kan därmed även saknas framtagna rapporter. Arbete pågår med att ta fram kontrollrutiner och rapporter. Detta arbete bör ske skyndsamt för dagsläget är otillfredsställande

#### Uppföljning 2017

Lönearbetningen är som föregående år outsourcat till Accountor. Bolaget tillämpar nu enbart Agresso för tidredovisningssystem som planerat.

Den osäkerhet som noterades i löneprocessen föregående år gällande kontrollprocess och kontrollrutiner till följd av outsourcingen till Accountor kvarstår. Det finns således fortfarande ett behov att bolaget i dialog med Accountor fastställer hur/vilka kontroller som ska implementeras samt ansvarig part för utförandet av dessa, se noteringar och rekommendationer och bolagets kommentarer 2017.

#### Uppföljning 2018

Ett dokument har upprättats avseende vilka kontroller som ska utföras samt vem som ansvarar för att kontrollen sker. *Noteringen bedöms vara åtgärdad.*

Avtalet med Accountor är uppsagt från och med mars 2019. och bolaget kommer då att drifva lönekörningen själv.

### **Skatter och avgifter**

#### Notering 2016

Det finns tekniska problem kring utlandsfakturor och EU-moms efter systembytet, som leder till ökad administration för att få en korrekt momsdeklaration.

#### Uppföljning 2017

Bolaget använde tidigare andra konton för EU-moms och för Import-moms än de konton som följde med i M4 och momsrapporten. Nu följer bolaget M4-kontona men använder ännu inte M4:s momsdeklaration. Vissa lokala anpassningar behöver genomföras och bolaget behöver ändra vissa rutiner innan momsdeklarationen kan börja användas. Notering kvarstår.

#### Uppföljning 2018

Vi behöver utvärdera om anpassningarna är värda (tid, kostnad) att göra. Har inte varit en prioriterad fråga. Kommer att utvärderas under 2019. *Notering kvarstår att följa upp under 2019.*

### **Intäkter**

#### Notering 2017 (Agresso)

Fakturerings sker genom att anslutningsenheten bestämmer beloppet och skickar underlaget till ekonomi som sedan fakturerar ut beloppet. Det är dock endast en person på ekonomi som fakturerar ut vilket innebär att faktureringen inte attesteras.

#### Rekommendation

Tydliga rutiner bör upprättas för att kontrollera att rätt anslutningsavgifter faktureras ut. Det skulle kunna göras genom att uppdatera gällande processkarta.

#### Uppföljning 2018

Vi har inget attestflöde på faktura ut till kund. En kalkyl ligger till grund för fakturering av anslutningsavgifter. Bolaget anser att nuvarande kontroller är fullgoda. *Noteringen bedöms inte kvarstå.*

#### Notering 2017 (AdmiNet)

Manuella priskontroller görs för att kontrollera att taxan som läggs in räknas rätt i systemet. Innan ny taxa registreras kontrolleras att allt tillhörande tidigare taxa fakturerats klart. Manuella kontroller görs även vid fakturering till villor. När faktureringsunderlaget tas fram görs även en övergripande kontroll av priserna som ska faktureras. Kontrollerna dokumenteras dock inte vilket medför att spårbarhet saknas av utförda kontrollmoment.

#### Rekommendation

Rekommenderas att kontrollerna dokumenteras.

#### Uppföljning 2018

Vi dokumenterar kontroller i en gruppdisk hos enheten Insamling och behandling. *Noteringen bedöms vara åtgärdad.*

#### Bolagets kommentar

Flera av varandra oberoende personer kontroll beräknar utfallet innan faktureringen "släpps". Upptäcks avvikelse sker korrigerande åtgärder och ny provfakturering utförs innan fakturor skickas till berörda kunder. Logglista införs där de som kontrollberäknat utfallet signerar att fakturerade belopp stämmer.

#### Notering 2017 (AdmiNet)

Det finns ingen framtagen arbetsfördelning samt ej heller rutinbeskrivning där det framgår vilka kontrollmoment och avstämningar som ska utföras när ordinarie personal inte finns tillgänglig på grund av semester, sjukdom eller annan frånvaro.

#### Rekommendation

Förslagsvis införs en rutinbeskrivning där kontrollmoment och avstämningar som ska utföras framgår.

#### Uppföljning 2018

Sista faktureringen från AdmiNet sker i början av februari 2019, därefter avslutas AdmiNet för att ersättas av BFUS. *Noteringen kommer därmed inte att kvarstå.*

#### Notering 2017 (BFUS)

Det görs kontroller regelbundet av signallistorna som skickas ut av systemet om någon faktura skulle innehålla orimliga värden. Dokumentation består av ett papper som signeras, varför det inte går tydligt att följa upp hur den görs. Det finns exempelvis inga tydliga dokumenterade gränsvärden för vad som är ett orimligt belopp. Det finns inte heller något specifikt schema på när en kontroll genomförs.

#### Rekommendation

Förslagsvis införs en rutinbeskrivning där gränsvärde och tidpunkt för avstämningar framgår.

#### Bolagets kommentar

Kontroller genomförs när vi debiterar, dvs 2 gånger i månaden. Varje taxa har i systemet gränsvärden som gör att de signaleras. Vi uppdaterar just nu våra processbeskrivningar och tar med detta i en dokumentation.

#### Uppföljning 2018

Kommer att arbetas med under 2019. *Notering kvarstår att följa upp under 2019.*

### **Anläggningstillgångar**

#### Notering 2016

Det förekommer att belopp konteras som kostnader istället för investering på investeringsprojekt. Detta går igenom varje månad men behov finns av information till verksamheten om konteringsrutiner.

#### Uppföljning 2017

Notering kvarstår från föregående år. Genomgång görs varje månad men behov finns av information till verksamheten om konteringsrutiner.

#### Uppföljning 2018

I ekonomienhetens mål för 2019 ingår att ta fram krav, utbildningspaket och genomföra utbildning till budgetansvarig. Under 2018 har öppna utbildningar i Agresso (fakturahantering) genomförts. *Noteringen bedöms vara åtgärdad.*

SLUT