

## Granskningsrapport 2019

### Bakgrund

Styrelsen beslutade den 1 mars 2019 att godkänna internkontrollplanen för året 2019. 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 2019 i linje med internkontrollplan 2019, samt uppföljning av 2018 års granskning. Granskningen är även en del 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 lednings- kärn- och stödprocesser.

2019-års granskning har sin utgångspunkt i riskanalyser för våra processer, ägardirektiv, lagkrav, policyer och riktlinjer samt avtalsuppföljning.

Bolaget är certifierat i enlighet med standarderna ISO 14001:2015 (Miljö) och ISO 9001:2015 (Kvalitet). Från och med 2018 genomförs internkontrollgranskningen i samband med genomförandet av den interna revisionen. Granskningen utförs av verksamhetens interna miljö- och kvalitetsrevisorer och granskningsrapport sammanställs av kvalitetssamordnare.

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

För 2019 omfattar internkontrollgranskningen följande processer i enlighet med av styrelsen beslutad intern kontrollplan:

- Stockholms Framtida Avloppsrening (SFA)
- Producera dricksvatten
- Styra, leda, planera
- Uppföljning av avvikelser från 2018 års internkontrollgranskning

### Resultat internkontrollgranskning 2019

Den samlade bedömningen efter 2019 års internkontrollgranskning är att bolagets interna kontroll varit tillräcklig. Tre avvikelser och tre förbättringsförslag har genererats.

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

## **Stockholms Framtida Avloppsrening (SFA)**

### Bakgrund

Granskningen har baserats på intervjuer, stickprovskontroller, observationer i samband med platsbesök samt genomgång av dokumentation.

Granskningen har även baserats på information från bl.a. analys av processen, ENIA, Kompassen, mål och aktiviteter i ILS och relaterade rapporter.

### Iakttagelser

SFA är ett projekt med ett flertal parallella entreprenader med stora krav på samordning och koordinering där projektledningen har god kontroll och insyn.

- Entreprenörer med avvikelser hanteras av projektledningen. Verksamheten arbetar aktivt med att eliminera/korrigera avvikelser.
- Informationen i Builtsafe (systemstöd) behöver analyseras och arbetas in i arbetsmiljöarbetet, kopplat till detta behöver det identifieras vilken information som skall föras över till ENIA från Builtsafe.

### Bedömning

Verksamheten uppfyller de krav som finns i standarderna och har exempelvis ett väl utvecklat arbete med Byggvarubedömningen.

En avvikelse noterades:

- Det är otydligt och behöver definieras hur byggherreansvaret skall styras/delegeras

Bolagets åtgärd:

- En översyn av behovsbilden görs för att säkerställa åtgärdens omfattning

### Förbättringsförslag

- Tydliggör hur kunskapsåterföring från verksamhet/projekt kan ske för att tillvarata erfarenheter.

## Producera dricksvatten

### Bakgrund

Producera dricksvatten är en omfattande process som berör Norsborgs och Lovö vattenverk samt reservvattentäkten Bornsjön med Bornsjöverket samt tillhörande markarealer.

Granskningen utgick ifrån genomförd processanalys med tillhörande riskanalys och avgränsning gjordes till de områden som identifierats ha störst påverkan på processen. Exempel på aktiviteter är behovet av reinvesteringar i anläggningen samt proaktivt arbete i syfte att säkra Mälaren som råvattentäkt.

Granskningen baserades även på ENIA, Kompassen, mål och aktiviteter i ILS, intervjuer, stickprovskontroller och observationer i samband med platsbesök samt genomgång av dokumentation.

### Iakttagelser

I och med den organisatoriska förändring som gjordes i början av 2018 då bl.a. personalansvar fördelades ut till driftledare kan mer tid läggas på strategisk planering och utveckling. Detta är viktigt för att kunna möta utmaningarna i utvecklingsprojektet SFV (Stockholms Framtida Vattenförsörjning).

Att resurssäkra för uppströmsarbete är angeläget av flera anledningar, främst för att arbeta förebyggande med arbetet kopplat till vattenskyddsområdet. Detta kan exempelvis ske genom kontakter med grannkommuner i syfte att komma till hållbar lösning gällande bräddningar och synliggörande av konsekvenser av industriella etableringar.

När det gäller arbetet med omätt vatten är detta en samverkansfråga mellan Vattenproduktion och Ledningsnät, där man behöver identifiera de faktiska volymerna dricksvatten. Effekten för vattenproduktion kan bli minskad åtgång av kemikalier och lägre energiförbrukning.

### Bedömning

Kraven på processen bedöms vara uppfyllda enligt gällande standarder och verksamheterna arbetar på ett tillfredsställande sätt för att uppfylla ägardirektiv och bolagsmål.

Inga avvikelser noterades.

### Förbättringsförslag

- Tydliggör hur entreprenörer förväntas ta till sig innebörden av den information som ges gällande vilka regler som gäller för arbete inom skyddsområdet

## Styra, leda och planera verksamheten

### Bakgrund

Granskningen baserades på intervjuer av processägare och delprocessägare för, av revisionsteamet, identifierade processer kopplade till "Styra, leda och planera verksamheten". Syftet med granskningen var bland annat att kontrollera hur samband gällande krav och mål uppfylls och styrs i processerna. Granskningen har även innehållit stickprovskontroller av dokumentation kopplat till processerna.

### Iakttagelser

Diskussioner kring hur verksamhetsledningssystemet Kompassen kan utvecklas har förts löpande under granskningen.

Granskningen visar att verksamheten har bra arbetssätt och systematik inom bolaget för hur den styr, leder och planerar verksamheten. Vid granskningstillfällena framgick, i ett par fall, att de beskrivningar som visualiserar processerna i Kompassen dock inte beskriver arbetssätten fullt ut. Det kan även tydliggöras vilka stödprocesser som kopplas till processen för styra, leda och planera verksamheten.

Processkartorna behöver kompletteras och synkas så att beskrivningarna tydliggör den röda tråden genom processerna:

- Visualisering och utformning av processbeskrivningar så att de beskriver verksamhetsnytta med rätt indikatorer och rätt nyckeltal
- Visualisering av hur verksamheten tillvaratar de förbättringsmöjligheter som identifieras i processen så att det hanteras på ett så effektivt sätt som möjligt
- Visualisering av hur verksamheten arbetar i processen för att uppnå önskat läge

### Bedömning

Verksamheten bedöms uppfylla de krav som finns.

Organisationen har kommit långt med processkartläggningar i stora delar av verksamheten. Många medarbetare har varit delaktiga i framtagandet av processbeskrivningarna. Delaktighet är även något som bedöms vara en viktig del i arbetet med att implementera Kompassen i organisationen. Ett fortsatt aktivt arbete med utveckling av Kompassen kan möjliggöra ytterligare tydlighet i vilka krav som gäller för respektive process.

Två avvikelser noterades.

Avvikelser:

1. Bolagsordning och arbetsmiljödelegering ska synas i Kompassen.
2. Processer ska märkas med Processägare, Delprocessägare och processledare på beslutad nivå.

Bolagets åtgärd:

1. Information har lagts in under rubriken Styrdokument i Kompassen. Avvikelsen bedöms vara åtgärdad.
2. En lösning i IT-verktyget är framtagen. Märkning och uppdatering sker löpande. Avvikelsen bedöms vara åtgärdad.

### Förbättringsförslag

- Processbeskrivning och stöd för arbetet med avvikelsehantering behöver förtydligas.

## Uppföljning av 2018 års internkontrollgranskning

### Vårda kund

#### Bedömning 2018

Inga avvikelser utdelades, tre förbättringsförslag lämnades:

- 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 Artvise.

#### Bolagets kommentar

Förbättringsförslag hanteras i löpande arbete.

### Distribuera dricksvatten

#### Bedömning 2018

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.

#### Bolagets kommentar

Förbättringsförslag hanteras i löpande arbete.

### Samla in avfall

#### Bedömning 2018

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**

### Bedömning 2018

Inga avvikelser noterades. Befintliga kontroller bedömdes 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.

### Bolagets kommentar

Förbättringsförslag hanteras i löpande arbete.

## **Hantera ekonomifrågor**

### 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, avvikelsen åtgärdad.