

Stockholm Vatten och Avfalls yttrande om stadsrevisionens årsrapport 2021

Stockholm Vatten och Avfalls kärnuppdrag är att tillhandahålla dricksvatten, rena avloppsvatten och hantera avfall. Bolaget ser till att 1,5 miljoner människor har tillgång till rent och friskt vatten direkt ur kranen och renar avloppsvatten från 1,2 miljoner människor och hämtar närmare 1 miljon stockholmarnas hushållsavfall. Stockholm Vatten och Avfall (SVOA) är Sveriges största vatten- och avfallsbolag, och är en viktig regional aktör som levererar dricksvatten och renar avloppsvatten åt flera grannkommuner. SVOA ansvarar för Stockholms stads avfallsverksamhet med allt från avfallshämtning och återvinningscentraler till insamling av farligt avfall. Tillsammans med stockholmarna arbetar vi för att minska mängden avfall och för att det avfall som ändå uppstår ska återanvändas, återvinnas och bli en del av kretsloppet.

Stockholm är en av de städer i Europa som växer allra snabbast, vilket ställer stora krav, då bolaget ska rena avloppsvatten från allt fler stockholmarnas, tillhandahålla rent dricksvatten och skapa ännu mer effektiva lösningar för en hållbar avfallshantering. Högre miljökrav, ökad digitalisering och ett förändrat klimat gör även att vi måste anpassa vår verksamhet efter nya förutsättningar.

Året har i hög grad präglats av coronapandemin och covid-19, och på grund av restriktioner och nedstängningar mm har vissa omprioriteringar varit nödvändiga. Trots läget har verksamheten fungerat väl och SVOA har uppfyllt sitt kärnuppdrag, vilket visar att bolaget har en solid verksamhet, god beredskap och flexibilitet.

Stadsrevisionens årliga revision omfattar granskningar och bedömningar inom områdena verksamhet och ekonomi, samt intern kontroll. Stadsrevisionen bedömer utifrån Kommunfullmäktiges inriktningsmål sammantaget att Stockholm Vatten och Avfalls verksamhet delvis har bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

Uppföljning av ägardirektiven ingår i bolagets rapportering och bolaget har formulerat aktiviteter och indikatorer kopplade till dessa. Uppföljning av bolagets rapportering visar att bolaget i huvudsak har genomfört planerade aktiviteter kopplade till ägardirektiven. I några fall har planerade åtgärder fått skjutas upp med anledning av pandemin, dock kan noteras att av totalt 124 aktiviteter är endast 3 försenade och 3 har risk för avvikelser.

Vad gäller revisionskontorets tidigare rekommendationer är slutsatsen att åtgärder delvis har vidtagits och att pandemin i några fall har påverkat bolagets planerade åtgärder. De väsentligaste rekommendationerna som återstår är att stärka den interna kontrollen inom investeringsprojekt och upphandlingar. Årets granskning visar att bolaget påbörjat ett sådant utvecklingsarbete, vilket är planerat att slutföras och implementeras under 2022 och 2023. Stadsrevisionens rekommendationer återfinns i matrisen längst ned i detta dokument.

Bolaget lever upp till två av kommunfullmäktiges tre inriktningsmål och ett inriktningsmål uppfylls delvis, vilket kan hänföras till att flera av årsmålen för bolagets indikatorer inte uppnås (dessa återfinns i verksamhetsmålen 2.5, 3.1 och 3.2, vilka kommenteras nedan).

Bolagets kommentar avseende avvikelse mot verksamhetsmål 2.5

(Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö)

De flesta av ägardirektiven som direkt riktar sig till Stockholm Vatten och Avfall inryms i verksamhetsmål 2.5. Här återfinns ägardirektiv som omfattar utveckling av avfallshanteringen, arbete för att minska utsläpp till vatten, satsningar för att påverka stockholmarna till en hållbar livsstil och åtgärder för att effektivisera energianvändningen.

Kommunfullmäktiges årsmål om att 60 % av *matavfall till biologisk behandling* uppfylldes ej. Som en följd av att många hotell, restauranger, gymnasier och högskolor stängts under pandemin, tillsammans

med ytterligare skärpning av restriktioner, är andelen matavfall till biologisk behandling fortsatt påverkad. Årets utfall blev trots detta 27 %, vilket är i nivå med föregående år. För att uppnå stadens ambitionsnivå pågår ett rad initiativ, varav det mest utslagsgivande är att uppföra en sorteringsanläggning i anslutning till Högdalenverket. På grund av förseningar i detaljplanarbetet har tidplanen för sorterings- och matavfallsanläggningen förskjutits. Anläggningen beräknas inte att ha full kapacitet förrän Q3 år 2024, vilket innebär att bolaget ser hinder i att nå årsmålen inom den uppsatta tidsperioden.

Andel återbruk för material som tas emot i insamlingssystem uppgick till 2,3 %, vilket inte motsvarar årsmålet om 3,5 %. I de nya avtalen som upphandlas öppnas det upp för återföring av materialet till återbrukssystem såsom återbruket Skärholmen, popup-återbruk eller Returfynd för att se till att föremål som ej kan gå till försäljning får en tredje chans. För indikatorn avseende *plast till energiåtervinning* finns inget utfall för 2021 eftersom nästa plockanalys görs 2022. Utfallet är därför baserat på resultatet från 2021, varför årsmålet ej anses uppnått. Den historiska trenden har visat att det går i rätt riktning, och när sorteringsanläggningen i Högdalen är i drift kommer plasten att utsorteras innan avfallet lämnas till energiåtervinning.

Målet för *biogasproduktion* har inte nått upp till årsmålet, främst beroende på att material för rötning inte har levererats i förväntat omfattning. Vissa månader har leveransen helt uteblivit.

Indikatorn för *relativ energieffektivisering i stadens verksamheter* når inte årsmålet (utfall 2,4 % jämfört med målet på 3 %), vilket förklaras av att ny energikrävande reningsteknik har installerats under året. Målet för *el- och värmeproduktion baserad på solenergi* uppnås inte då ingen solcellsanläggning har installerats under 2021. Befintlig solcellsinstallation på Lovö Vattenverk har varit nedmonterad en tid men planeras nu att återinstalleras, och två markförlagda solcellsanläggningar på tryckstegringsstationer på ledningsnätet kommer att installeras under 2022.

Bolagets kommentar avseende avvikelse mot verksamhetsmål 3.1

(Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser)

Att målet inte helt uppfylls förklaras med att indikatorn *resultat efter finansnetto* inte uppfylls. Bolagets resultat efter finansnetto uppgår till -148 mnkr, vilket är 98 mnkr lägre än fullmäktiges resultatkrav. Avvikelsen motsvarar 3,6 % av bolagets omsättning.

Bolaget har i hög grad påverkats negativt av effekter från situationen med covid-19. Avfallsverksamhetens intäkter har påverkas kraftigt av pandemin, där minskade abonnemang från verksamheter, hotell, konferensanläggningar och restauranger har lett till lägre intäkter. Även VA-verksamheten har påverkats, om än inte i lika hög grad. Bolaget har vidtagit kostnadsbesparande åtgärder såsom generell återhållsamhet och försiktighet inom områden som kan ge skyndsam effekt, utan att påverka kärnuppdraget. Främst har kostnadsminskningar gjorts på personal- och konsultkostnader samt inhyrd personal. Bolaget har även omprioriterat och senarelagt reparations- och underhållsarbeten men även minskat kostnader för förbrukningsmaterial.

Revisionskontoret noterar att bolaget har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

Bolagets kommentar avseende avvikelse mot verksamhetsmål 3.2:

(Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna)

Bolaget uppnår inte årsmålen för indikatorn *Andel investeringsprojekt som vid beslut om genomförande avviker mer än 15 procent jämfört med senast fattade inriktningsbeslut*. Enligt indikatorns förklarings-text avses projekt där investeringsutgifterna bedöms överstiga 300 mnkr. SVOA har under 2021 haft ett projekt, Årstafältet etapp 1, som fått genomförandebeslut i KF och där projektbudgeten överstiger 300 mnkr. Avvikelsen från inriktningsbeslutet överstiger 15%.

Stadsrevisionens rekommendationer

Vid granskningen har några utvecklingsområden identifierats vilka redovisas i stadsrevisionens rekommendationer. Rekommendationerna återfinns tillsammans med bolagets kommentarer och åtgärder i nedanstående matris.

Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Bolagets kommentar
	Ja	Delvis	Nej	
<p>Granskning av uppföljning av avfallsentreprenad</p> <p>Förtydliga kraven på entreprenörens uppföljning och kontroll samt förebyggande arbete avseende svart-/gråhämtnings.</p> <p>Utveckla det interna arbetet med uppföljning och kontroll för stärka förekomst av svarta/gråa tjänster.</p> <p>Utveckla samverkan med stadens miljöförvaltning avsv. svarhämtnings etc.</p>		X		<p>I de nya avtalen har krav ställts på att samarbetsparterna har en implementerad antikorrupsionspolicy, utbildning i frågorna samt ansvarig på respektive bolag. Tillsammans kommer workshops kopplat till dessa frågeställningar att genomföras under hösten. Kulturen på arbetsplatsen är en betydelsefull fråga. SVOA har en dialog löpande med våra entreprenörer kring betydelsen av en öppen kultur baserat på tillit, där alla medarbetare förstår vikten av att informera om misstankar och händelser, därav krav på implementerat visseblåsarsystem som verktyg. Det är av stor vikt att information om oönskade händelser alltid kommer till SVOA:s kännedom, så att vi med gemensamma krafter kan agera snabbt och kraftfullt mot oönskade beteenden.</p> <p>SVOA arbetar med att ta fram interna rutiner och arbetssätt för systematisk uppföljning och kontroll.</p> <p>Det planerade arbetet tillsammans med miljöförvaltningen påverkades under 2020 i hög grad av pandemin, då fokus har varit att säkerställa insamlingen av stadens avfall. Mycket av arbetet har lagts på is på grund av allmänna restriktioner och distansarbete. Dessutom har målgruppen restauranger blivit hårt drabbade av pandemin och många av dessa har mycket begränsad verksamhet eller ingen alls. Ett möte med miljöförvaltningen är bokad i maj.</p>
<p>Stadens vattenförsörjning vid störningar</p> <p>Genomföra övningar av nödvattenrutinen i sin helhet med regelbundna intervall där även mottagarsidan involveras.</p>		X		<p>Bolagets krisledning har under pandemin varit aktiverad med fokus på att hantera situationen med covid. Bolaget uppger att större övningar där andra parter i staden och regionen deltar sätts upp av staden, regionen, räddningstjänsten, MSB etc, och SVOA är redo att delta så snart övning initieras.</p> <p>Ingen intern övning av nödvattenrutinen har genomförts under perioden, men väl utbildningar i rutinen. En övning avseende nödvattenrutinen är inplanerad under hösten 2022 som en del av den praktiska försörjningsövningen.</p> <p>Revisionskontoret kommer följa upp rekommendationen under 2022.</p>

Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Bolagets kommentar
	Ja	Delvis	Nej	
<p>Investeringsprojekt, upphandlingar och tillägsbeställningar</p> <p>Säkerställa att direktupphandlingar sker i enlighet med lagstiftningen och att relevant underlag finns dokumenterade.</p> <p>Säkerställa att de interna riktlinjerna följs gällande beslut och attestordning av investeringsbeslut.</p> <p>Upprätta fullständigt dokumenterade rutinbeskrivningar för genomförande och uppföljning av ÅTA-beställningar.</p> <p>Utveckla en tydlig struktur avseende avtalsuppföljning för alla inköp och upphandlingsavtal.</p> <p>Rekommendationerna följs upp 2023.</p>		X		<p>Årets uppföljning visar att bolaget aktivt arbetar med att åtgärda identifierade brister. Utvecklingsarbetet är planerat att slutföras och implementeras under 2022-2023.</p> <p>I bolagets nya projektstyrningshandbok framgår det hur man ska följa upphandling- och inköpsenhetens regelverk för bolaget investeringsprojekt inom bygg och anläggning.</p> <p>Ny inköspolicy ska beslutas av styrelsen. Riktlinjer för inköp är under framtagande och i stort sett klart. Bedömningen är att båda dokumenten kommer färdigställas och implementeras i verksamheten under 2022.</p> <p>Planering av uppdraget att upprätta rutinbeskrivningar kopplade till ÅTA-beställningar och uppföljningar ska påbörjas och en projektplan ska tas fram. Beräknas vara klart tidigast december 2022.</p> <p>Projekt SAGA (strategisk avtalsförvaltning för goda affärer) har tagit fram tydliga planer och ägarskap för olika delar av avtalsförvaltningen, inklusive hur olika typer av avtal ska följas upp. Projektets rutiner är i implementeringsfas.</p>
<p>Förebygga och åtgärda oegentligheter</p> <p>Tydliggöra i attestinstruktionen hur VD:s och styrelsens utgifter ska hanteras för att säkerställa att dessa inte attesteras av underordnad.</p>	X			<p>Bolaget har uppdaterat sina instruktioner för styrelse och VD och tydliggjort utifrån revisionskontorets rekommendation. Genomgång av VD:s och ordförandes utgifter från 2021 visar att hantering skett utifrån de nya rutinerna.</p> <p>Rekommendationen bedöms som åtgärdad.</p>
<p>Hantering av felanmälningar, synpunkter och klagomål</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa att det pågående utvecklingsarbetet avseende processer och rutiner för hantering av felanmälningar slutförs och implementeras.</p> <p>Rekommendationen kvarstår och följas upp sista kvartalet 2022.</p> <p>samt</p> <p>Ta fram riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål samt säkerställa en enhetlig hantering av dessa ärenden.</p> <p>Rekommendationen åtgärdad.</p>		X		<p>Ett förbättringsarbete med att tydliggöra bolagets kundärendeprocess har genomförts i en pilot. Inom arbetet tas rutiner och processer fram i nära dialog mellan kundtjänst, kommunikation och berörd verksamhet. Ytterligare förbättringar kommer att kunna genomföras i samband med övergång till en ny kontaktcenterplattform under Q3.</p>

Rekommendation	Vidtagit åtgärder		Bolagets kommentar
		Nedanstående rekommendationer är nya 2021, varför ingen bedömning ännu gjorts	
<p>Granskning av bolagets ärendehantering</p> <p>Bolaget rekommenderas att fatta beslut utifrån respektive bolags verkliga ansvarsområde och inte i varandras.</p> <p>Utvärdera respektive styrelses arbete samt VDs arbete årligen i enlighet med SKRs rekommendationer.</p> <p>Dokumentera hur jävssituationer ska identifieras, bedömas och hanteras.</p>			<p>Bolaget har under 2021 infört ökade kontroller för att tillse att fattade beslut protokollförs i rätt bolag.</p> <p>En enkät tas fram för att utvärdera styrelsens och VD:s arbete.</p> <p>Bolaget inväntar Stadshus AB:s process för hantering av jäv i bolagens styrelser, och kommer att implementera processen när den är framtagen.</p>
<p>SVOA:s hållbarhetsarbete</p> <p>Säkerställa att arbetet för en mer systematisk uppföljning av ställda miljökrav i upphandlingar implementeras fullt ut.</p>			<p>Projekt SAGA (strategisk avtalsförvaltning för goda affärer) har tagit fram tydliga planer och ägarskap för olika delar av avtalsförvaltningen, samt hur olika typer av avtal ska följas upp. Projektet är i implementeringsfasen, och dess rutiner används nu för uppföljning av bl a miljökrav i upphandlingar.</p>
<p>Granskning av följsamhet till dataskyddsförordningen</p> <p>Säkerställa utveckling av styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen, så som dataskyddsombudets oberoende, personuppgifts-biträdesavtal och konsekvensbedömningar.</p> <p>Säkerställa ett systematiskt och regelbundet arbete med inventering av personuppgiftsbehandlingar för att hålla registerförteckningen uppdaterad och aktuell.</p> <p>Säkerställa att samtliga informationstillgångar informationssäkerhetsklassificeras efter behov och minst årligen.</p> <p>Säkerställa att det finns tillräcklig kunskap och kompetens gällande hantering av personuppgifter hos samtliga medarbetare.</p>			<p>Under T1 2022 har beslutats om principer, roller och organisation för informationsägarskapet och informationsförvaltningen i bolaget vilket är grundläggande för att säkerställa efterlevnad av dataskyddsförordningen och stadens riktlinjer för informationssäkerhet. Implementering har påbörjats med fokus på kärnverksamheterna och kommer att fortlöpa under T2 tillsammans med utbildningar för de som har roller och delegeringar inom området.</p> <p>Under perioden initierades även årliga inventering och uppdatering av bolagets registrerade personuppgiftsbehandlingar. Den förväntas vara klar innan sommaren.</p> <p>En rutin för årlig verifiering av klassificering av samtliga informationstillgångar etableras och kommer att utgöra en del av förvaltningsuppgifterna i SVOA:s systematiska informationshanteringsarbete. Bolaget standardiserar arbetet med dokumentation samt underlättar arbetet med förvaltning av informationen.</p> <p>En grundutbildning i informationshantering har tagits fram där bolagets arkivarie, informationssäkerhetssamordnare samt dataskyddsombud tillsammans utbildar bolagets anställda om krav och förutsättningar för informationshanteringen i bolaget. Avfallsavdelningen genomförde en pilot av utbildningen under perioden och efter utvärdering samt lite justering kommer den att rullas ut till resten av verksamheten.</p>



Årsrapport 2021

Stockholm Vatten och Avfall AB

Rapport från
Stadsrevisionen
Nr 40, 2022

Dnr: RVK 2022/42

Den kommunala revisionen är kommunfullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolag. Stadsrevisionen i Stockholm stad granskar nämnders och styrelsers ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna, lekmannarevisorerna och revisionskontoret.

I årsrapporter för nämnder och bolagsstyrelser sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten. Granskningar som genomförs under året kan också publiceras som revisionsrapporter.

Publikationerna finns på stadsrevisionens hemsida, start.stockholm/revision. De kan också beställas från revisionskontoret, revision.rvk@stockholm.se.

Till

Stockholm Vatten och Avfall AB

Årsrapport 2021

Lekmannarevisorn har avslutat revisionen av verksamheten under 2021 för Stockholm Vatten och Avfall AB.

Härmed avlämnas bifogad årsrapport för Stockholm Vatten och Avfall AB:s styrelse för yttrande senast den 30 juni 2022.

Årets granskning har identifierat brister i den interna kontrollen bland annat avseende bolagets följsamhet till dataskyddsförordningen och att åtgärda tidigare års rekommendationer.

Michael Santesson
Lekmannarevisor

Sammanfattning

I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionskontorets granskningar.

Verksamhet och ekonomi

Sammantaget bedöms Stockholm Vatten och Avfall AB delvis ha bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredställande sätt. Kommunfullmäktige har beslutat om tre inriktningsmål för verksamheten och bolaget uppnår två av målen. Inriktningsmålet ”En hållbar växande och dynamisk storstad” uppnås delvis vilket hänförs till att flertalet miljömål inte uppnås.

När det gäller ekonomin redovisar bolaget ett negativt resultat om 148 mnkr. Underskottet beror bl.a. på lägre intäkter för avtalstaxan och högre skadeståndskostnader än budgeterat. Bolaget har vidtagit vissa åtgärder för att minska underskottet, men dessa har inte varit tillräckliga.

Intern kontroll

Den samlade bedömningen är att bolagets styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten delvis varit tillräcklig.

Årets granskningar visar att SVOA ännu behöver utveckla sin interna kontroll vid investeringsprojekt, upphandlingar och tilläggsbeställningar. Bland annat finns brister i bolagets dokumentation vid direktupphandlingar. Dock noterar revisionskontoret att bolaget påbörjat ett utvecklingsarbete för att åtgärda bristerna.

Vidare visar granskningen att bolaget behöver stärka följsamheten till dataskyddsförordningen. Utvecklingsområden har identifierats gällande att säkerställa att arbetet med personuppgiftsbehandlingar organiseras, genomförs och följs upp på ett systematiskt sätt. Det bör även säkerställas att styrelsebeslut sker utifrån SVOA:s och dess dotterbolags verkliga ansvarsområde.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Bolaget har delvis vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer i föregående års granskningar. De väsentligaste rekommendationerna som återstår att genomföra är att stärka den interna kontrollen inom investeringsprojekt och upphandlingar.

Årets granskning visar att bolaget påbörjat ett sådant utvecklingsarbete vilket planeras att slutföras och implementeras under 2022-2023.

Innehåll

1	Årets granskning	1
2	Verksamhet och ekonomi	2
2.1	Verksamhetsmässigt resultat.....	2
2.2	Ekonomiskt resultat	3
2.2.1	<i>Finansiellt resultat.....</i>	<i>3</i>
2.2.2	<i>Investeringar</i>	<i>5</i>
3	Intern kontroll.....	6
3.1	Bolagets arbete med intern kontroll.....	6
3.2	Bolagets ärendehantering.....	7
3.3	Bolagets hållbarhetsarbete.....	8
3.4	Bolagets följsamhet till dataskyddsförordningen	10
4	Uppföljning av tidigare års granskning.....	13
	Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer	14
	Bilaga 2 – Bedömningskriterier	17

1 Årets granskning

Årligen prövar lekmannarevisorn om bolagets verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Verksamhet och ekonomi
- Intern kontroll

Revisionen har utförts enligt aktiebolagslagen, kommunallagen, andra tillämpliga lagar, reglementet för stadsrevisionen, god revisionssed i kommunal verksamhet och utifrån bolagsordning samt fastställda ägardirektiv. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning av bolagets verksamhet. Kriterier för bedömning redovisas i bilaga 2.

I rapporten redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionsårets granskningar. En uppföljning av hur bolaget har beaktat rekommendationer i tidigare års granskning redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i bilaga 1.

Lekmannarevisorn för bolaget är Michael Santesson och suppleant är Bosse Ringholm. I granskningen har lekmannarevisorn biträtt av revisionskontoret. Granskningen har genomförts av granskningsansvarig Oskar Schulz m.fl. vid revisionskontoret. Parallellt med lekmannarevisionen har revision utförts enligt ABL 10 kap. under ledning av auktoriserad revisor Jenny Göthberg vid EY.

Lekmannarevisorn granskar om bolaget sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Räkenskaperna granskas av den auktoriserade revisorn. Bolagets interna kontroll granskas både av lekmannarevisorn och av den auktoriserade revisorn. Under granskningsåret har planering, information och samverkan skett mellan lekmannarevisorn och den auktoriserade revisorn.

Årsrapporten har faktakontrollerats av bolaget.

2 Verksamhet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas granskning av om bolagets resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål och ägardirektiv samt följt de beslut, riktlinjer, lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för bolaget.

2.1 Verksamhetsmässigt resultat

Bolaget bedöms delvis ha bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Bedömningen grundar sig på granskning av bolagets redovisningar och på de granskningar som genomförts under året.

I bolagets rapportering redovisar bolaget att det bidrar till att uppfylla två av fullmäktiges tre inriktningsmål och ett inriktningsmål uppnås delvis. Bolaget bedömer att fem av kommunfullmäktiges åtta verksamhetsmål som berör bolaget har uppfyllts. Tre av verksamhetsmålen redovisas som delvis uppfyllda vilket främst hänförs till hållbarhetsområdet och ekonomi.

Inriktningsmål 2”En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt” bedöms som delvist uppfyllt, vilket hänförs till att flera miljömål som omfattar bolagets kärnuppdrag inte uppnås.

Verksamhetsmålet 2.5 bedöms som delvis uppfyllt och omfattar stora delar av bolagets kärnuppdrag inom hållbarhet. Till målet hör nio fullmäktigeindikatorer, av dessa bedömer bolaget att de uppfyller fyra medan fem inte uppfylls. Exempelvis infattar målet indikatorer som mäter arbete med återvinning, energianvändning och arbetet med att minska utsläpp.

Bolaget redovisar att målet att 60 procent av andel matavfall till biologisk behandling inte nåtts. Utfallet för året blev 27 procent vilket är i nivå med förgående år. Precis som tidigare år förklaras avvikelsen främst bero på förseningar i en ny sorteringsanläggning i Högdalen samt att avfallsvolymerna minskat med anledning av pandemin.

Precis som förgående år så når inte SVOA målet för el- och värmeproduktion baserad på solenergi. Utfallet förklaras med att befintlig solcellsinstallation på Lovö Vattenverk varit nedmonterad. Under 2022 planeras två markförlagda solcellsanläggningar installeras. Indikatorn som mäter andel plast till energiåtervinning

saknar ett utfall för året 2021 då det inte genomförts någon plockanalys under året.

Indikatorn som mäter relativ energieffektivisering i stadens verksamhet uppfylls inte. Avvikelsen förklaras med en installation av ny energikrävande reningsteknik installerats under året.

Verksamhetsmålet 3.1 ”Stockholm har en budget i balans och långsiktiga hållbara finanser” bedöms delvis uppnått. Målet omfattar olika indikatorer avseende ekonomi. Exempelvis uppnås inte indikatorn som mäter bolagets mål om att nå sin budget.

Uppföljning av ägardirektiven ingår i bolagets rapportering och bolaget har formulerat aktiviteter och indikatorer kopplat till dessa. Uppföljning av bolagets rapportering visar att de i huvudsak genomfört planerade aktiviteter kopplats till ägardirektiven. Några avvikelser finns dock, bl.a. har bolaget inte hunnit genomföra planerade åtgärder som uppmärksammas i bolagets revision av informationssäkerhetsarbete.

Revisionskontorets granskning visar att det finns grunder för bolagets målbedömning.

2.2 Ekonomiskt resultat

Bolaget når inte fullmäktiges resultatkrav. Avvikelsen beror bl.a. på lägre intäkter för avtalstaxan och högre skadeståndskostnader än budgeterat. Bolaget har vidtagit vissa åtgärder för att minska under-skottet, men dessa har inte varit tillräckliga.

2.2.1 Finansiellt resultat

Revisionskontoret har granskat tertialrapporter och bokslut med inriktning på bolagets prognoser och resultat efter finansnetto samt investeringsutfall.

Bolaget redovisar följande utfall och avvikelser för år 2021.

Resultat (mnkr)	Budget 2021	Utfall 2021	Avvikelse 2021	Avvikelse 2021,%	Utfall 2020
Intäkter	2 760	2 745	-15	-0,5 %	2 553
Kostnader	-2 716	-2 792	-76	3 %	2 474
varav av- och nedskrivningar	-500	-549	-49	10 %	459
Finansnetto	-94	-101	-7	7 %	94
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt	-50	-148	-98	-196 %	-15

Stockholm Vatten och Avfall AB:s resultat före bokslutsdispositioner och skatt uppgår till -148 mnkr, vilket är 98 mnkr lägre än fullmäktiges resultatkrav. Avvikelsen mellan fullmäktiges resultatkrav och utfall motsvarar ca 4 procent av omsättningen. Avvikelsen beror enligt bolaget bl.a. på lägre intäkter för avfallstaxan (23 mnkr) och högre skadeståndskostnader än budgeterat (92 mnkr).

Verksamhetens intäkter uppgår till 2 745 mnkr, vilket är 15 mnkr (0,5 procent) lägre än budget. Avvikelsen förklaras med lägre taxebaserade intäkter än budgeterat (36 mnkr). Enligt bolaget är de lägre intäkterna främst effekter till följd av pandemin då bl.a. intäkterna från restauranger och verksamheter minskat. Detta har påverkat såväl avfallsverksamhetens intäkter (20 mnkr lägre än budget) som VA-verksamhetens intäkter (6 mnkr lägre än budget). Intäkter från försäljning av skrot/metall är 7 mnkr högre budget, vilket förklaras med att världsmarknadspriserna ökat samt ökade volymer.

Verksamhetens kostnader exkl. avskrivningar och finansiella poster uppgår till 2 243 mnkr, vilket är 27 mnkr (1 procent) högre än budget. Bolaget har haft högre skadeståndskostnader (92 mnkr) än budget som till största delen är orsakade av det höga regnflödet i maj-juni.

Årets avskrivningar inkl. utrangeringar är 49 mnkr högre än budget, avvikelsen är dock mindre än de två föregående åren (2020 var avvikelsen 59 mnkr och 2019 var avvikelsen 79 mnkr). Bolagets avskrivningar har ökat med 100 mnkr mot föregående år och beräknas fortsätta att öka med 10-20 procent de kommande åren med anledning av en fortsatt hög investeringstakt.

Då den genomsnittliga räntenivån varit högre, samt att snittskulden ökat med 500 mnkr, än vid budgettillfället har SVOA haft 7 mnkr högre räntekostnader än budgeterat.

Jämfört med 2020 har bolagets taxebaserade intäkter ökat med 173 mnkr vilket förklaras med att taxeavgifterna höjts inför året. Bolagets driftkostnader har ökat med 228 mnkr i jämförelse mot föregående år. Ökningen förklaras bland annat med högre skadestånds- och entreprenadkostnader än 2020.

Bolaget har genomfört besparingar under året, främst inom personal- och konsultkostnader. Bland annat har rekryteringar senarelagts och lägre utbildningskostnader. Revisionskontoret konstaterar dock att åtgärderna inte gett tillräcklig effekt för att nå fullmäktiges budget. En förklaring bolaget lämnar är att en stor del

av verksamheten är av samhällskritisk karaktär vilket innebär svårigheter i att hitta besparingsområden.

Revisionskontoret konstaterar att fullmäktiges mål om budgetföljsamhet inte uppnåts. Bolaget har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

2.2.2 Investeringar

Investeringsverksamhet (mnr)	Budget 2021	Utfall 2021	Avvikelse 2021	Utfall 2020	Budget-avvikelse 2020
SFA (Stockholms framtida avloppsrening)	1 550	1 462	-88	1 253	-163
Investeringar (inkl SFA)	4 066	3 635	-431	3 929	322

Stockholm Vatten och Avfall AB:s totala investeringsvolym fortsätter vara hög, även om volymen i jämförelse med förgående år minskat med 294 mnr. Bolagets utfall för investeringsverksamheten avviker med 431 mnr i förhållande till budget vilket motsvarar ca 11 procent. Att den totala investeringsvolymen inte når budget förklaras med tidsförskjutningar då arbetet med utredningar och projekteringar inneburit mer arbete än planerat. Bolaget uppger att ett förbättringsarbete påbörjats för att förbättra pricksäkerheten mellan inriktningsbeslut och genomförandebeslut.

Områden som visar lägre utfall än budget finns bl.a. inom investeringar inom vattenproduktion (212 mnr) och Högdalens sorteringsanläggning (78 mnr). Avvikelserna förklaras med att projekt förskjutits i tid samt avvaktan på lagakraftvunnen detaljplan. Avfallsverksamheten har lägre investeringar inom återvinningscentraler (främst Lövsta) om ca 55 mnr.

Bolagets fortsatt största pågående investeringsprojekt, SFA – Stockholms framtida avloppsrening, har en investeringsnivå, under året, som är 88 mnr lägre än budget, vilket motsvarar 5,7 procent. Avvikelsen förklaras med viss försening i en tunnelentreprenad. Projektet beräknas bli klart bli klart sista kvartalet 2029.

Bolaget har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

3 Intern kontroll

I detta avsnitt redovisas en granskning av bolagets interna kontroll. Av granskningen framgår bland annat i vilken utsträckning den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Vidare om det finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Den samlade bedömningen är att bolagets styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten delvis varit tillräcklig. Av genomförda granskningar framgår bl.a. brister i bolagets arbete med personuppgiftsbehandlingar, beslutsunderlag och uppföljning av ställda miljökrav i upphandlingar.

Bedömningen grundar sig på iakttagelser som redovisas i avsnitt 3.1 till och med avsnitt 3.4.

3.1 Bolagets arbete med intern kontroll

Bolaget har i huvudsak en organisation med fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och förhindra avsiktliga samt oavsiktliga fel. Däremot har bolagets arbete med personuppgiftsbehandlingar inte organiserats, genomförts och följts upp på ett systemiskt sett, se vidare avsnitt 3.4. Vidare bör bolaget dokumentera hur eventuella jävsituationer för styrelsen ska hanteras. Av årets granskning har det även framkommit att bolaget bör tydliggöra när kallelser och beslutsunder ska vara ledamöterna tillhanda samt klargöra suppleanternas tjänstgöring i styrelseprotokollen. Revisionskontorets granskning från 2019 visade att bolagets dotterbolag fattat beslut inom ett annat dotterbolags ansvarsområden. Årets granskning visar fortsatta brister i SVOA:s hantering av styrelsebeslut inom sin bolagskoncern. Ytterligare information redovisas under 3.2.

Under året har revisionskontoret följt upp de rekommendationer bolaget fick 2020 avseende interna kontroll vid investeringsprojekt, upphandlingar och tilläggsbeställningar. Uppföljningen visar att SVOA ännu inte fullt ut säkerställt en tillräcklig intern kontroll inom området. Stickprov visar att bl.a. brister i bolagets dokumentation vid direktupphandlingar.

Vidare visar uppföljningsgranskningen att det i dagsläget saknas inbyggda varningssignaler eller spärrar för när ett projekt överskrider budget, t.ex. vid tilläggsbeställningar eller vid attestering. Detta kräver en manuell löpande kontroll, och innebär

en risk. Enligt intervjuade pågår ett arbete inom bolaget med att stärka kvaliteten i beslutsunderlaget för samtliga investeringsbeslut. Detta både för att stärka styrningen avseende budget för respektive projekt och för att öka kvaliteten och tillse en spårbarhet i dokumentationen. Granskningen visar att bolaget vidtagit åtgärder för att stärka den interna kontrollen men dessa ännu inte har gett effekt under 2021. Bland annat har ett antal större projekt i att utveckla bolagets inköpsprocess, avtalsuppföljning och projektstyrning påbörjats. Utvecklingsarbetet och nya arbetsätt planeras att slutföras och implementeras under 2022-2023.

Under året har revisionskontoret granskat SVOA:s hållarbetshetsarbete. Granskningen visar en tydlig roll och ansvarsfördelning i bolagets hållbarhetsarbete. Bolaget behöver emellertid utveckla sina processer för att underbygga och möjliggöra uppfyllnad av gällande hållbarhetsrelaterade mål och åtagande. Ytterligare information redovisas under avsnitt 3.3.

SVOA har genomfört årliga analyser som fångar upp väsentliga risker samt beskriver hur de ska hanteras. Styrelsen har antagit en internkontrollplan där de fastställts vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker. Kontroller enligt den interna kontrollplanen följs upp systematiskt och fortlöpande. Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning.

Rapporteringen av bolagets verksamhet och ekonomi följs systematiskt upp i samband med bolagets styrelsemöten och bedöms ge en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information.

3.2 Bolagets ärendehantering

Granskningar har gjorts av SVOA:s styrelsearbete, dokumentation av styrelsehandlingar och beslutsunderlag. Den sammanfattade bedömningen är att bolaget, delvis åtgärdat tidigare uppmärksammade brister. Slutsatserna bygger på nedanstående iakttagelser.

I tidigare granskning kritiserades att ett av bolagets dotterbolag fattat beslut inom ett annat dotterbolags ansvarsområde. I denna granskning uppmärksammas att detta fortfarande förekommer såväl mellan dotterbolag som mellan döttrar och moderbolag. Även om bolagen ses som en helhet så utgör de separata juridiska personer med unika organisationsnummer och ansvar per styrelse. De praktiska frågorna som kan lösas genom en helhetssyn bör avgränsas från de formella där varje styrelse har ett eget ansvar.

I Sveriges Kommuner och Regioners ”Principer för styrning kommun- och regionägda bolag” anges att uppföljning och utvärdering av såväl styrelsens arbete som den verkställande direktörens ska ske årligen. Några sådana utvärderingar sker inte idag.

I frågan om styrelserna tydligt avgränsat och tydliggjort förvaltningens ansvarsområden bedöms att styrelserna antagit relevanta styrdokument som uppnår det syftet, vilket även bekräftas av intervjuer. Beredningsförfarandet sker i enlighet med arbetsordningarnas regler. Bolaget behöver tydliggöra i sina styrelseprotokoll vilka suppleanter, som vid ordinarie ledamots förhinder, tjänstgjort för att klargöra ansvarsfrågan. Granskningen visar dock att beslutsunderlagen är ändamålsenliga och att det går att följa ett ärendes gång.

I aktiebolagslagen regleras jävsfrågan där exempelvis en styrelseledamot inte får handlägga en fråga om avtal mellan sig och bolaget. I granskningen har ingen jävsituation identifierats, dock finns det utrymme för reglering av jävssituationer inom bolagets styrelse. Bolaget saknar idag dokumentation av hur styrelsen identifierar, bedömer och i förekommande fall hanterar en jävsituation. Noteras bör att jäv inte enbart kan begränsa möjligheten att delta i själva beslutsfattandet utan även i hanteringen av ett ärende.

Bolaget rekommenderas att:

- Fatta beslut utifrån respektive bolags verkliga ansvarsområde och inte i varandras.
- Utvärdera respektive styrelses arbete samt VD:s arbete årligen i enlighet med SKRs rekommendationer.
- Dokumentera hur jävssituationer ska identifieras, bedömas och hanteras.

3.3 Bolagets hållbarhetsarbete

Granskningen har gjorts av SVOA:s hållbarhetsarbete. Den sammanfattade bedömningen är att bolaget behöver utveckla sina processer för att underbygga och möjliggöra uppfyllnad av gällande hållbarhetsrelaterade mål och åtaganden i miljöprogrammet, klimathandlingsplanen och avfallsplanen.

Granskningen visar att det i bolagets hållbarhetsarbete finns en tydlig roll och ansvarsfördelning. Ledningsgruppen har ansvar för miljöperspektivet för miljöarbetet men hållbarhetsenheten har i

uppdrag att bistå i säkerställandet av att SVOA uppfyller kraven i miljöprogrammet. Hållbarhetsenheten har sammanställt alla krav i miljöprogrammet och dess handlingsplaner. Avfallsplanens genomförande hanteras av avfallsavdelningen det vill säga separat från hållbarhetsenhetens arbete med sammanställning av miljökrav. Av intervjuer framgår att ansvarsfördelningen fungerar i och med avfallsavdelningens tydliga koppling till avfallsplanen.

Av revisionskontorets översiktliga granskning av bolagets miljöhandlingsplan och hållbarhetsenhetens sammanställning bedöms att målen i miljöprogrammet och klimathandlingsplanen har omhändertagits i interna styrdokument. Uppföljning sker i stadens system för integrerad ledning och styrning (ILS). Det finns miljömål där det saknas aktiviteter i ILS, vilket kommer att färdigställas under 2022. Därmed bedöms det finnas en strukturerad process för att omhänderta åtaganden i miljöprogrammet och klimathandlingsplanen.

Avfallsavdelningen har tagit fram en handlingsplan för uppföljning av stadens arbete som innebär att en halvtidsuppföljning av att avfallsplanen genomförs. Det finns även en årlig uppföljning av bolagets åtgärder med start 2022. I nuläget saknas dock beslut till vem halvtidsuppföljningen ska rapporteras till. Revisionskontoret ser ett värde i att bolagets styrelse tar del av uppföljningen så att de vid eventuella avvikelser kan vidta åtgärder i tid för att avfallsplanens åtaganden kan uppnås.

Det finns utmaningar inom flera målområden och åtaganden kopplat till tempo (behov av snabba åtgärder med anledning av rådande klimatförändringar) och resurser (såväl personella som ekonomiska). Granskningen visar att bolaget delvis har vidtagit åtgärder men att det krävs ytterligare satsningar för att nå målen. Inte minst med utgångspunkt i att bolaget inte har möjlighet att fullt ut arbeta med samtliga mål, direktiv och åtaganden.

Utifrån bland annat miljöprogrammet är det tydligt att inköp och upphandling är en viktig del i att uppfylla stadens miljömål. Granskningen visar att bolaget har rutiner och arbetsformer för att kunna ställa relevanta miljökrav i upphandlingar. För att säkerställa att ställda krav uppfylls är det väsentligt att bolaget har en ändamålsenlig avtalsuppföljning. Bolagets inköpsenhet ansvarar för avtalsuppföljning av verksamhetsövergripande ramavtal medan ansvaret att följa upp övriga avtal åligger respektive verksamhet. Granskningen visar att avtalsuppföljning kopplat till miljökrav inte sker helt systematiskt utan varierar mellan verksamhetsområden. I granskningen har framkommit att det finns viss otydlighet gällande

ansvarsfördelningen och att bolaget saknat en ändamålsenlig kontroll av att miljökrav ställs samt att miljökraven följs upp. Under 2021 har bolaget genomfört visst utvecklingsarbete för att förbättra systematiken i uppföljningen. Revisionskontoret ser positivt på detta och poängterar att det är väsentligt att arbetet implementeras fullt ut.

Bolaget rekommenderas att:

- Säkerställa att arbetet för en mer systematisk uppföljning av ställda miljökrav i upphandlingar implementeras fullt ut.

3.4 Bolagets följsamhet till dataskyddsförordningen

En granskning har genomförts för att bedöma SVOA:s följsamhet till dataskyddsförordningen och i tillämpliga delar arbetet med informationssäkerhet. Granskningen har genomförts i fjorton av stadens kommunala bolag.

Den sammanfattade bedömningen är att bolagets arbete för att efterleva dataskyddsförordningen inte är tillräckligt. Bedömningen grundas på att arbetet med personuppgiftsbehandlingar ännu inte organiseras, genomförs och följs upp på ett systematiskt sätt.

SVOA har en informationssäkerhetssamordnare och ett externt upphandlat dataskyddsombud. Bolaget har en informationshanteringsenhet som kontinuerligt samverkar med dataskyddsombud och informationssäkerhetssamordnare. Vidare finns en arbetsgrupp som hanterar dataskyddsfrågor, bestående av representanter från hela organisationen. Syftet med gruppen är att fånga upp information och implementera förordningen som en del av bolagets ordinarie arbetsuppgifter.

Enligt stadens anvisningar ansvarar dataskyddsombud och informationssäkerhetssamordnare för att vidhålla en god kompetensnivå gällande personuppgiftsbehandlingar. Av granskningen framkommer att endast en mindre andel av bolagets ungefär 700 anställda genomfört stadens obligatoriska e-utbildning i informationssäkerhet och dataskydd. Av intervju och dataskyddsombudets årsrapport som upprättades 2021 framgår att det kvarstår kunskapsbrister gällande dataskyddsförordningen bland bolagets anställda vilket innebär fortsatta behov av utbildningsinsatser. Bolaget uppger sig ha kunskap om de brister som finns och har inför 2022 planerat ett utvecklingsarbete. Under året har informationssäkerhetssamordnare och dataskyddsombud hållit

riktade utbildningar för olika fokusområden, bland annat med nyttillkomna konsulter inom projekt.

Dataskyddsombudet ska enligt dataskyddsförordningen ha en oberoende ställning och bland annat övervaka efterlevnaden av förordningen. Bolagets dataskyddsombud är delvis operativt vid bland annat uppdatering av registerförteckning. Detta kan medföra risk kopplad till säkerställande av dennes roll som oberoende och självständig kontrollfunktion som anges av dataskyddsförordningen.

För att uppfylla dataskyddsförordningens krav på registerförteckning måste alla förvaltningar och bolag inventera samtliga personuppgiftsbehandlingsprocesser som hanteras i verksamheten och dokumentera dessa i en registerförteckning. Bolaget genomför ingen löpande eller systematisk inventering av personuppgifter. Registerförteckningen som upprättades i samband med implementeringen av förordningen 2018 är inte uppdaterad eller fullständig. Idag saknas ansvarsuppdelning för vem som ska säkerställa att personuppgiftsbehandlingsprocesser inventeras och hålls aktuella i registerförteckningen.

Stadens riktlinjer för informationssäkerhet föreskriver att alla stadens informationstillgångar ska vara klassificerade och att informationsklassificering bör ske minst årligen om inga större förändringar skett i systemet som behandlar personuppgiften. Bolaget har inte klassificerat samtliga informationstillgångar eller behandlingsprocesser. Klassificering uppges ske vid bland annat upphandling av kritiska system, men detta sker inte årligen. Vid tiden för granskningen uppges att ca 40 av 200 system är klassificerade. Det uppges finnas inarbetade metoder för inventering av personuppgiftsbiträdesavtal. Vidare uppger bolaget att en skriftlig rutin ska implementeras för arbetet 2022 i samband med ny projektstyrningsmodell. Rutin för konsekvensbedömningar har tagits fram under 2021.

Som ett led i skyldigheten att övervaka efterlevnaden av dataskyddsförordningen, anges av Integritetsskyddsmyndighetens Riktlinjer om dataskyddsombud, att dataskyddsombud regelbundet och systematiskt bör analysera och kontrollera huruvida bestämmelser om behandlingen efterlevs. Vidare anges att bolagsstyrelsen ska kunna visa att verksamheten efterlever dataskyddsförordningen. Det finns ett årshjul för dataskyddsarbetet som innefattar dataskyddsombudets kontroller och aktiviteter som ska genomföras. Dataskyddsombudet har genomfört kontroller och granskningar, dessa är planerade att sammanfattas i en årsrapport

från dataskyddsbudet vid årets slut, i enlighet med stadens anvisningar.

Bolaget rekommenderas att:

- Säkerställa utveckling av styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen, så som dataskyddsombudets oberoende, personuppgiftsbiträdesavtal och konsekvensbedömningar.
- Säkerställa ett systematiskt och regelbundet arbete med inventering av personuppgiftsbehandlingar för att hålla registerförteckningen uppdaterad och aktuell.
- Säkerställa att samtliga informationstillgångar informations-säkerhetsklassificeras efter behov och minst årligen.
- Säkerställa att det finns tillräcklig kunskap och kompetens gällande hantering av personuppgifter hos samtliga medarbetare.

4 Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av bolagets verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionen gör årligen uppföljningar för att bedöma om bolaget har vidtagit åtgärder utifrån tidigare lämnade rekommendationer. Rekommendationer som följts upp under 2021 redovisas i bilaga 1.

Uppföljning visar att bolaget delvis har vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer. Bland annat visar årets granskning att bolaget vidtagit ett flertal åtgärder för att stärka den interna kontrollen inom investeringsprojekt och upphandlingar men att inte fullt ut går att verifiera resultatet av dessa åtgärder. Bland annat har ett antal större projekt i att utveckla bolagets inköpsprocess, avtalsuppföljning och projektstyrning påbörjats. Utvecklingsarbetet och nya arbetssätt planeras att slutföras och implementeras under 2022-2023.

Tidigare års granskning av bolagets hantering av synpunkter och klagomål visade ett behov av att ta fram riktlinjer samt säkerställa en enhetlig hantering av dessa ärenden. Årets uppföljning visar att bolaget under 2021 bildat forumet ”Marknadsteam” med representanter från de kundintensiva enheterna. På forumets möten finns en stående punkt med genomgång av inkomna synpunkter och klagomål i syftet är att säkerställa en mer enhetlig hantering. Dessa ärenden sammanställs av bolagets kundansvarig i en balanslista och eventuella åtgärder följs sedan upp på ett nästkommande möte.

Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

Årlig och fördjupad granskning

Årsrapport	Rekommendation	Ja – vidtagit åtgärder	Delvis – vidtagit åtgärder	Nej – inte vidtagit åtgärder	Kommentar
År 2019	<p>Granskning av uppföljning av avfallsentreprenad</p> <p>Förtydliga kraven på entreprenörens uppföljning och kontroll samt förebyggande arbete avseende svart/-gråhämtning.</p> <p>Utveckla det interna arbetet med uppföljning och kontroll för stärka förekomst av svarta/gråa tjänster.</p> <p>Utveckla samverkan med stadens miljöförvaltning avsv. svarhämtning etc.</p>		x		<p>SVOA har tecknat ett nytt avtalen, som omfattar 7 av stadens 11 områden, som börjar gälla 1 april 2022. Bolaget uppger att de fram till dess, ska ta fram gemensam syn, gemensamma arbetssätt samt uppföljning fram till avtalsstart. Uppstartsarbetet påbörjas med samtliga samarbetspartners under Q1 2021. I upphandlingen tydliggjordes krav avseende arbete mot korruption och oegentligheter.</p> <p>Revisionskontoret kommer att följa upp rekommendationerna under 2022 när det nya avtalet träder i kraft.</p> <p>SVOA uppger det planerade arbetet tillsammans med miljöförvaltningen påverkats av pandemin. Fokus har varit att säkerställa insamlingen av stadens avfall och mycket av arbete har lagts på is på grund av allmänna restriktioner och distansarbete. Dessutom har målgruppen restauranger blivit hårt drabbade av pandemin och många av dessa har mycket begränsad verksamhet eller ingen alls.</p> <p>Revisionskontoret kommer att följa upp rekommendationen när pandemin är över.</p>
År 2019	<p>Stadens vattenförsörjning vid störningar</p> <p>Genomföra övningar av nödvattenrutinen i sin helhet med regelbundna intervall där även mottagarsidan involveras.</p>		x		<p>Bolagets krisledning har under pandemin varit aktiverad med fokus på att hantera situationen med covid. Bolaget uppger att större övningar där andra parter i staden och regionen deltar sätts upp av staden, regionen, räddningstjänsten, MSB etc, och SVOA är redo att delta så snart övning initieras.</p> <p>Ingen intern övning av nödvattenrutinen har därför genomförts under perioden, men väl utbildningar i rutinen.</p> <p>Revisionskontoret kommer följa upp rekommendationen under 2022.</p>

Årsrapport	Rekommendation	Ja – vidtagit åtgärder	Delvis – vidtagit åtgärder	Nej – inte vidtagit åtgärder	Kommentar
År 2020	<p>Investeringsprojekt, upphandlingar och tilläggsbeställningar</p> <p>Säkerställa att direktupphandlingar sker i enlighet med lagstiftningen och att relevant underlag finns dokumenterade.</p> <p>Säkerställa att de interna riktlinjerna följs gällande beslut och attestordning av investeringsbeslut.</p> <p>Upprätta fullständigt dokumenterade rutinbeskrivningar för genomförande och uppföljning av ÅTA-beställningar.</p> <p>Utveckla en tydlig struktur avseende avtalsuppföljning för alla inköp och upphandlingsavtal.</p> <p>Rekommendationerna följs upp 2023.</p>		x		<p>Årets uppföljning visar att bolaget aktivt arbetar med att åtgärda identifierade brister. Utvecklingsarbetet planeras att slutföras och implementeras under 2022-2023.</p>
År 2020	<p>Förebygga och åtgärda oegentligheter</p> <p>Tydliggöra i attestinstruktionen hur VD:s och styrelsens utgifter ska hanteras för att säkerställa att dessa inte atteras av underordnad.</p>	x			<p>Bolaget har uppdaterat sina instruktioner för styrelse och vd och tydliggjort utifrån revisionskontorets rekommendation. Genomgång av VD:s och ordförandes utgifter från 2021 visar att hantering skett utifrån de nya rutinerna.</p> <p>Rekommendationen bedöms som åtgärdad.</p>
År 2020	<p>Hantering av felanmälningar, synpunkter och klagomål</p> <p>Bolaget rekommenderas att säkerställa att det pågående utvecklingsarbetet avseende processer och rutiner för hantering av felanmälningar slutförs och implementeras. Rekommendationen kvarstår och följs upp sista kvartalet 2022.</p> <p>samt</p> <p>Ta fram riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål samt säkerställa en enhetlig hantering av dessa ärenden.</p> <p>Rekommendationen åtgärdad.</p>		x		<p>Följande utvecklingsarbete pågår: Kundsystemet är i en process i att flytta över kundärenden till ett ärendesystem för att minska antalet "dubbla ärendenummer" samt att hemsidan anpassas så att det bättre ska återspegla kundernas olika frågor. Dessa åtgärder planeras vara aktivt lanserade under andra kvartalet 2022. Vidare är SVOA involverade i utvecklingsarbetet med stadens kontaktcenterplattform. Förhoppningen är att plattformen kommer innebära bättre sammanhållande kommunikation med kunderna. Planen är att vara i produktion till sommaren 2022.</p> <p>Genom bolagets nybildade mötesforum "Marknadsteam" lyfts inkomna synpunkter och klagomål i syftet är att säkerställa en mer enhetlig hantering. Dessa ärenden sammanställs av bolagets kundansvarig i en balanslista och eventuella åtgärder följs sedan upp på ett nästkommande möte.</p>

Årsrapport	Rekommendation	Ja – vidtagit åtgärder	Delvis – vidtagit åtgärder	Nej – inte vidtagit åtgärder	Kommentar
År 2021	<p>Granskning av bolagets ärendehantering</p> <p>Bolaget rekommenderas att fatta beslut utifrån respektive bolags verkliga ansvarsområde och inte i varandras.</p> <p>Utvärdera respektive styrelses arbete samt VDs arbete årligen i enlighet med SKRs rekommendationer.</p> <p>Dokumentera hur jävssituationer ska identifieras, bedömas och hanteras.</p>				
År 2021	<p>SVOA:s hållbarhetsarbete</p> <p>Säkerställa att arbetet för en mer systematisk uppföljning av ställda miljökrav i upphandlingar implementeras fullt ut</p>				
År 2021	<p>Granskning av följsamhet till dataskyddsförordningen</p> <p>Säkerställa utveckling av styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen, så som dataskyddsombudets oberoende, personuppgiftsbiträdesavtal och konsekvensbedömningar.</p> <p>Säkerställa ett systematiskt och regelbundet arbete med inventering av personuppgiftsbehandlingar för att hålla registerförteckningen uppdaterad och aktuell.</p> <p>Säkerställa att samtliga informationstillgångar informationssäkerhetsklassificeras efter behov och minst årligen.</p> <p>Säkerställa att det finns tillräcklig kunskap och kompetens gällande hantering av personuppgifter hos samtliga medarbetare.</p>				

Bilaga 2 – Bedömningskriterier

Nedan redovisas de kriterier som ligger till grund för gjorda bedömningar. Bedömningarna avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

Analysen i rapporten är underlag till lekmannarevisorns slutliga bedömning av bolaget. Lekmannarevisorn kan rikta anmärkning till en styrelseledamot eller VD.

Detta redovisas i bolagets granskningsrapport.

Verksamhet och ekonomi

Att verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt innebär att bolaget har uppnått kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten.

Bedömningskriterier

Bolaget:

- Har ett resultat som är förenligt med fullmäktiges mål, beslut och riktlinjer.
- Har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.
- Har bedrivit verksamheten enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.

Bedömning:

Bedömningen ges utifrån en tregradig skala, i allt väsentligt tillfredsställande, delvis tillfredsställande eller inte tillfredsställande.

I allt väsentligt tillfredsställande Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser. Ev. rekommendationer behöver åtgärdas.

Delvis tillfredsställande Bedömningskriterier bedöms delvis uppfyllda. Påpekade brister behöver åtgärdas utifrån lämnade rekommendationer.

Inte tillfredsställande

Bedömningskriterierna bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som behöver åtgärdas så fort som möjligt utifrån lämnade rekommendationer.

Intern kontroll

Den interna kontrollen är en process som utförs av styrelse, - eller bolagsledning och personal. Den är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Processen säkerställer, med en rimlig grad av säkerhet, att verksamheten drivs effektivt, att lagar, förordningar och andra regler följs. Det lämnas en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten.

Bedömningskriterier

Bolaget:

- Har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter.
- Följer systematiskt och fortlöpande upp ekonomi och verksamhet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, analyserar väsentliga avvikelser samt vidtar åtgärder vid behov.
- Genomför riskanalyser som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås. Nämnden/styrelsen har i en internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker.
- Har riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.
- Följer upp den interna kontrollen systematiskt och fortlöpande.
- Har en rapportering som ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi.

Bedömning:

Bedömningen ges utifrån en tregradig skala, i huvudsak tillräcklig, delvis tillräcklig eller inte tillräcklig.

I huvudsak tillräcklig Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser. Ev. rekommendationer behöver åtgärdas.

Delvis tillräcklig Bedömningskriterierna bedöms delvis uppfyllda. Påpekade brister behöver åtgärdas utifrån lämnade rekommendationer.

Inte tillräcklig Bedömningskriterierna bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som behöver åtgärdas så fort som möjligt utifrån lämnade rekommendationer.