



Handläggare: Anders Jansson
Tfn: 08 – 508 466 17

Renhållningsnämnden

Anmälan av förvaltningens svar på frågor från kommunstyrelsen avseende nämnder och styrelser risk- och ledningsanalyser, dnr 030-288/06

Förslag till beslut

1. Anmälan godkänns.
2. Beslutet förklaras omedelbart justerat.

Johan Castwall
Förvaltningschef

Syfte

Renhållningsnämnden har fått i uppdrag att senast den 1 september besvara frågor avseende nämndens riskhantering. Som ett första steg besvaras frågorna med ett kontorsutlåtande från förvaltningen och nämndbehandla förvaltningens svar den 20 september. Förvaltningens svar på frågorna belyser risker i ett vidare perspektiv än vad som ingått i förvaltningen riskarbete.

Risker som avser kris- och katastrofer ingår inte i tidigare riskanalyser. För att frågorna ska kunna besvaras måste dessa risker identifieras. Förvaltningsledningen har som ett första steg i att utveckla riskhanteringen identifierat risker som tidigare inte ingått i tidigare riskarbete. För att kartlägga och bättre kunna förebygga att skador uppstår avser förvaltningen som ett andra steg att genomföra en mer heltäckande riskanalys och utveckla handlingsplaner i syfte att minimera skadorna och undvika katastrofer och ha beredskap när skadan inträffar.

Bakgrund

Kommunfullmäktige har i budget för 2006 beslutat om att stadens nämnder och bolag ska genomföra risk- och sårbarhetsanalyser som visar på risker för extraordinära händelser och konsekvenser i enlighet med kommunstyrelsens anvisningar.

Kommunstyrelsen skall uppmana stadens nämnder - och bolagsstyrelser att en gång per mandatperiod genomföra risk- och sårbarhetsanalyser som visar på risken för extraordinära händelser och konsekvenserna av dessa.

Kommunstyrelsen har ålagts samordningsansvaret för stadens beredskaps- och säkerhetsarbete, både planeringsmässig och operativt vid en inträffad händelse då krisledningsorganisationen tas i bruk och att ta fram en plan och genomföra övningar med krisledningsorganisationen.

Till grund för beslutet ligger ”lagen (2002:833) om extraordinära händelser i fredstid i kommuner och landsting”. Lagen föreskriver att kommuner och landsting för varje ny mandatperiod ska fastställa en plan för hur de skall hantera extraordinära händelser.

Anvisningar för arbetet risk- och sårbarhetsanalyser har skickats ut till stadens nämnder och bolag för svar senast den 1 september.

Kommunfullmäktige och kommunstyrelsen krav på nämndens riskarbete

Som ett första steg i att utveckla stadens riskhanteringsarbete ålägger Kommunfullmäktige och kommunstyrelsen alla nämnder och bolag att besvara 16 frågor om riskhantering.

Syftet är att ge kommunledningen en samlad bild av riskläget i staden, samt få en gemensam grund för arbetet eftersom arbetet med risk och säkerhet är mycket varierande i stadens organisationer. Dessutom behöver kommunstyrelsen och fullmäktig ha en bild av kostnaden för skydd ställt mot graden av risk och inträffade skador.

En annan viktig information till kommunstyrelsen och till fullmäktige är verksamheternas uppfattning om IT-säkerheten ställt mot krav på bl a kontinuitet och riktighet.

Frågorna har fokus på verksamheten. Staden har ett tydligt krav på att alltid kunna leverera samhällsviktiga tjänster. Kopplingen mellan risker och mål är därför oerhört viktig.

Nulägesbeskrivning av riskhanteringen inom Renhållningsförvaltningen

Förvaltningen genomförde 2001 en riskanalys enligt Stockholmsmodellen som genomfördes av S: t Eriks försäkring med hjälp av konsultföretaget

Arthur Andersen. Syftet med arbetet var att sammanställa och belysa de viktigaste verksamhetsriskerna inom Renhållningsförvaltningen som ledningen har uppfattat. Ett antal nyckelrisker identifierades, vilka är risker som bedöms vara både väsentliga och sannolika. Riskerna delades in i omvärldsrisker, processrisker, informationsrisker.

Förvaltningen har efter 2001 använt riskanalysen vid upprättande av internkontrollplan. Riskanalysen har sedan reviderats inför verksamhetsåret 2006.

Nyckelrisker internkontrollplan 2006

1. *Outsourcing.* Samtliga driftsfunktioner inom stadens avfallshantering är utlagda på entreprenad. Det ställer stora krav på starka avtal som säkerställer att kontrakterade entreprenörer levererar bästa möjliga tjänst eller service. Vidare ställs stora krav på uppföljning av avtalen, även där för att säkerställa att entreprenören efterlever sina åtaganden.
2. *Kunskapskapital.* Avfallshantering är ett område i ständig förändring. Den styrs av lagstiftning på såväl internationell som nationell och lokal nivå. Verksamheterna förändras ständigt till följd av nya rön på miljö- och arbetsmiljöområdet. Kunskap om såväl praktik som teori inom området är därför av avgörande betydelse för stadens avfallshantering. Vidare måste dagliga rutiner anpassas och flexibelt följa den utveckling som ständigt sker. Kunskap måste säkerställas genom såväl kompetensutveckling och bibehållande av personal som genom rätt rekrytering och relevant kunskapsdokumentation.
3. *Kundtillfredsställelse.* Enligt lagstiftning får hushållsavfall endast insamlas av kommunen eller av entreprenör som denne upphandlat. Det betyder att medborgaren inte har möjlighet att byta entreprenör om denne är missnöjd med kvaliteten på den tjänst som utförs. Medborgaren är också i mångt och mycket hänvisad till de insamlingssystem för farligt avfall, grov- och el-avfall som kommunen utformar och tillhandahåller. Detta ställer krav på avtalsuppföljning med ett tydligt kundperspektiv. De medborgare som kontaktar förvaltningen i olika avfallsfrågor ska också få ett korrekt bemötande vad gäller upplysningar, rättelse och kompensation, samt förklaring och lösningar på uppkomna problem.
4. *Kapacitet.* Förvaltningen har kommunfullmäktiges uppdrag att öka mängden avfall som nyttiggörs. Detta ställer krav på tillgängliga och kostnadseffektiva insamlingssystem. Detta kan försvåras av långa etableringsprocesser för återvinningscentraler och miljöstationer mot bakgrund av tillståndsansökningar och marktillgång. Av samma skäl är

även skötsel och tömning av Förpacknings- och Tidningsinsamlingens återvinningsstationer en viktig fråga att följa.

5. *Kommunikation och anseende.* Avfallshantering ställer krav på relevant, korrekt och långsiktig kommunikation. Mot bakgrund av att området är informationsintensivt och föränderligt ställs även krav på god intern kommunikation såväl inom förvaltningen som med andra aktörer i Stockholms stad och upphandlade entreprenörer. Vidare måste all kommunikation utföras med ett klart uttalat syfte att upprätthålla ett gott anseende och förtroende för stadens avfallshantering.
6. *Verksamhetsplanering.* En förutsättning för en bra verksamhetsplanering är tydliga och långsiktiga mål som är väl förankrade i hela organisationen.

Förvaltningens internkontrollplan avser främst risker som kan störa förvaltningens interna arbete men innefattar inte risker alla risker för att bedriva verksamhet.

I förvaltningens arbete med upphandling och uppföljning samt i den dagliga driften är olika former av förebyggande riskarbete ett viktigt inslag. Arbetet med att förebygga egendomsskador ska dock utvecklas. Det samma gäller handlingsberedskapen för att förebygga brott och skador. Som ett led i att utveckla rutiner för att förebygga och hantera krishändelser och katastrofer kommer förvaltningen under hösten 2006 utveckla riskarbetet med att kartlägga och utveckla rutiner för att förebygga sådana händelser.

Frågor som skall besvaras av nämnden till Stadsledningskontoret i del 1 av stadens riskanalys

(Kursiv text är vägledning från SLK för hur frågorna ska besvaras)

Fråga 1

Vilken inriktning och vilka mål har verksamheten (kopplingen till mål och inriktning är avgörande för att bedöma konsekvensen).

Med inriktning och mål avses en förklaring till de övergripande mål som verksamheten har dvs, det politiska uppdraget eller uppdrag av styrelse. Förklaringen är avsedd för att mottagaren skall kunna göra sig en bild av risk och konsekvens.

Svar: Enligt gällande reglemente för Renhållningsnämnden har nämnden ett åtagande att främja en miljömässig och kostnadseffektiv hantering av avfall.

Svara för att stadens lagstadgade hantering avfallshantering ombesörjs på ett miljömässigt och effektivt sätt.

Upprätta förslag på renhållningsordning och avfallsplan efter samråd med nämnder och styrelser.

Upprätta förslag på taxor för hämtning transport och behandling av hushållsavfall.

Samordna stadens agerande beträffande sådant avfall som omfattas av producentansvaret.

Svara för övergripande information och rådgivning i avfallsfrågor. Följa och stimulera utvecklingen av miljöanpassade och kostnadseffektiva åtgärder inom avfallsområdet.

Renhållningsnämnden svarar för de uppgifter som enligt miljöbalken eller andra författningar som åvilar kommunen i fråga om avfallshantering.

Fråga 2

Vilka är de allvarligaste hoten och möjliga skadehändelserna?

Frågan ställs utifrån tänkbara oönskade negativa händelser. Exempel på oönskad händelse i benämningen risk. Risk är här en plötslig, i tid och rum, händelse. Det är ju osäkerheten som gör det väldigt svårt att beräkna dessa oönskade händelser. Typer av oönskade händelser är personal som drabbas av skada egendom som förstörs, information som hamnar fel eller förändras på ett otillbörligt sätt, händelser som hanteras fel, mutor och bestickning, elever som skadas i skolan. Skadestånd på grund av felaktig hantering av ärenden.

Svar: Störningar som innebär att avfall inte kan transporteras bort och behandlas till följd av pandemier, sabotage, terroristattentat etc.

Sabotage/olyckor som gör att allmänhet eller personal skadas eller förolyckas.

Nedan har förvaltningen valt att redovisa de händelser som kan störa verksamheten inom respektive avdelning inom förvaltningen.

Behandling av avfall

- Långvarig driftsstörning i förbränningsanläggningen i Högdalen som innebär att hushållsavfallet inte kan omhändertas. Driftsstörningen kan vara förorsakad av såväl sabotage och olyckor. Ett arbete med att ta fram en regional handlingsplan påbörjas under hösten.
- Olyckor med konsekvenser att personskador eller dödsfall inträffar vid behandlingsanläggningarna.

Insamling och transporter av avfall

- Händelser som påverkar transportsystem/insamlingssystem som resulterar i att avfallet inte kan hämtas från hushåll och verksamheter. Orsaken kan vara brist i tillgång på bränsle till insamlingsfordon, strejker, personalbrist till följd av pandemier, skador på broar, och vägnät etc. Brist på fordon till följd av generella tekniska fel på insamlingsfordon som återkallas.
- Strömavbrott av mer omfattande karaktär. T.ex. när kyldiskar inte fungerar och konsekvensen blir att mängden hushållsavfall kraftigt ökar.
- Naturkatastrofer.
- Långvarig strejk.
- Trafik- och dödsolyckor i samband med insamling och transporter av avfall.
- Behov av att alternativa transportlösningar till följd av någon form av störning.

Återvinningscentraler och farligt avfall

- Risker för bränder och explosioner. Hanteringen av farligt avfall innebär kemiska risker, explosioner, giftig gas eller miljöskada från farligt avfall.
- Olyckor och dödsfall bland besökare och personal.
- Hot och våld som drabbar kunder och driftpersonal.
- Stölder av återvinningsmateriel som innebär miljöskada.
- Brott i form av sabotage och vandalisering.
- Längre elavbrott ger driftproblem på återvinningscentralen.
- Drift av och borttransporter från anläggningen kan störas av kris- och katastrofhändelser

Administrativa risker

- Brand i förvaltningens lokaler som gör att verksamheten måste bedrivas på annan plats.
- Långvariga ström-, tele- och IT-avbrott som påverkar förvaltningens möjligheter att kommunicera med entreprenörer, kunder och allmänhet.

- Störningar i kundfaktureringsprocessen kan påverka staden lider ekonomisk skada.
- Informationssäkerhetsrisker avseende sekretessbelagd information om våra kunder och sekretessbelagd affärsinformation under pågående upphandlingar.
- Hot och våld mot förvaltningens personal liksom olyckor och dödsfall inom personalgruppen.
- Risker för mutor och bestickning.

Förebyggande arbete

Förvaltning har handlingsplaner för flera av de risker som redovisats. Förvaltningen ska under året stämma av att handlingsplaner finns för att förebygga skada där negativa händelser kan förväntas uppstå.

Fråga 3

Var är verksamheten mest sårbar med hänsyn till dessa mål?

Var i verksamheten är det mest troligt att risken, dvs. den oönskade händelsen uppstår och hur länge slår den mot verksamhetens måluppfyllelse?

Svar: Det allvarligaste problemet uppstår när avfall inte kan hämtas och/eller inte kan behandlas

Fråga 4

Med tanke på svaren på fråga 1–3. vad är det som absolut inte får hända?

Fråga 4 skall ses som någon form av prioritering utifrån ett s.k. "Worst Case Scenario" eller "Estimated Maximum Loss". Det är utifrån dessa händelser som verksamheten bygger krishanteringsmodeller eller skriver policy dokument. Sannolikheten är inte lika viktig som konsekvensen av händelsen.

Svar: Det allvarligaste problemet uppstår när avfall inte kan hämtas och/eller inte kan behandlas. Kan inte avfall hämtas under en längre tid blir konsekvensen att avfallsmängderna växer och leder till sanitära olägenheter.

Att personal eller allmänhet skadas eller förolyckas.

Fråga 5

Vad är mest angeläget att skydda med tanke på svaren i fråga 1 – 4?

Frågan vänder på perspektivet. Utgå ifrån vad som är det viktigaste för verksamheten.

Svar: Ur ett kris- och katastrofperspektiv måste förvaltningen bedriva en driftssäker insamlingsverksamhet där riskerna för och konsekvenserna av driftstörningar begränsas så långt som möjligt.

Därutöver är säkerhetsarbetet av högsta prioritet för att minimera risken för alla former av olyckor.

Fråga 6

Kan förtroendet för verksamheten påverkas negativt genom någon av händelserna ovan?

Varumärket Stockholm är starkt och viktigt. Hur kan det påverkas om någon av händelserna ovan realiserades? Hur viktigt är det att kunna hantera det oönskade?

Svar: Ja, om någon negativ händelse, t ex olycka, uppstår på grund av att förvaltningen har bristande kontroll.

Fråga 7

Vilka konsekvenser för verksamheten skulle en snabb personalminskning på upp till 30 % över en kortare eller längre tid medföra?

Frågan är ställd utifrån stadens pandemiplanering. En virusinfektion uppstår snabbt och varar i ca 4 – 8 veckor innan den avtar.

Svar: En sådan händelse skulle ge stora konsekvenser för förvaltningen. Konsekvensen kan bli att insamlingen inte alls fungerar om insamlingspersonal och driftsledning inte kan arbeta på grund av smittorisker eller till följd av att skolor, daghem etc. inte fungerar.

Vaccinering av insamlingspersonal och nyckelpersoner för driftsledning har mycket stor betydelse för att säkerställa att avfallet kan hämtas från bostäder och verksamheter.

Det är av största vikt att avfallshanteringen finns med i stadens övergripande krishanteringsplanering.

Fråga 8

Hur länge kan verksamheten bedrivas utan IT- stöd?

Hur viktigt är IT –stödet för verksamheten? Hur ser de kritiska tidpunkterna ut? Vilka konsekvenser skulle det få om integritet och riktighet inte kan garanteras?

Svar: IT stödet är inte direkt en verksamhetskritisk risk. Även vid systembortfall kan förvaltningen ta emot reklamationer och hantera driften. Vid ett systembortfall kan de administrativa rutinerna hanteras med manuella rutiner. Verksamheten kan bedrivas med manuella reservrutiner under en tid upp till en vecka.

Fråga 9

Hur mycket pengar har verksamheten råd att förlora i oförutsedda skadekostnader utan att verksamhetens mål äventyras?

Frågan ska ses ur personperspektivet, har vi rätt försäkring via S:t Erik försäkring. Att se över sitt försäkringsskydd får anses var en mycket viktig del i verksamhetens riskhantering.

Svar: Frågan utreds i samråd med S: t Eriks Försäkring.

Fråga 10

Hur mycket pengar kostar storskadan enligt punkterna 1 -4?

Frågan ska ses ur personperspektivet, har vi rätt försäkring via S: t Eriks försäkring. Att se över sitt försäkringsskydd får anses var en mycket viktig del i verksamhetens riskhantering.

Svar: Frågan kan inte besvaras idag. Ska besvaras i samråd med S: t Eriks försäkring.

Fråga 11

Vilka är skadekostnader har ni totalt haft de senaste två åren, dvs. 2004-2005?

En av de allvarligaste bristerna som revisorerna lyfte fram i sin granskning Dnr 4087/2005 var att koncernen inte har en samlad bild av risker/skador/kostnader/skydd. Hur ser det ut?

Svar: Skador som avser återvinningscentral skattas till 150 tkr år 2004 och ca 200 tkr år 2005 tkr. Det är reparationer för skadegörelse på staket, lås, klottersanering och smidesarbeten.

Fråga 12

Vilka kostnader totalt har verksamheten haft för det förebyggande skyddet de två senaste åren, dvs 2004-2005?

En av de allvarligaste bristerna som revisorerna lyfte fram i sin granskning Dnr 4087/2005 var att koncernen inte har en samlad bild av risker/skador/kostnader/skydd. Inte bara försäkringsskador skall rapporteras utan alla kostnader som är verksamhetsfrämmande och kan kopplas till en skada/brott.

<u>2004</u>	mkr
Installation av staket vid Lövsta återvinningscentral.	320
Larm installation vid Lövsta återvinningscentral	150
Bevakning återvinningscentraler	940
Bevakning förvaltningslokaler	33
Premier till S:t Eriks försäkring	25
Totala kostnader förebyggande skydd år 2004	<u>1 468 mkr</u>

<u>2005</u>	<u>mkr</u>
Staket vid Östberga återvinningscentral	194
Larminstallation vid Östberga återvinningscentral	45
Bevakning vid återvinningscentraler	1 140
Bevakning förvaltningslokaler	47
Automatbom för inpassage vid Lövsta åvc	60
Spillskyddstank för olja Lövsta återvinningscentral	65
Staket vid Östberga återvinningscentral	194
Brandvatten system för hela Lövstaområdet	1 200
Premier till S: t Eriks försäkring	25
Totala kostnader förebyggande skydd år 2005	<u>2 970 mkr</u>

Fråga 13

Har det inträffat några tillbud eller skador? Om ja rapporterar ni det?

Svar: En olycka med personskada vid Lövsta återvinningscentral inträffade under 2004. Den olyckan är registrerad i stadens system för att rapportera skador (Prenet).

När det gäller skador som inträffar i de verksamheter som bedrivs som driftsentreprenad, dvs. insamling av hushållsavfall, behandling av avfall samt behandling av avfall har entreprenörerna inte rapporterat några skador de två senaste åren.

De skador som kommit förvaltningen till kännedom är skador där kunden begärt ersättning från förvaltningen på skadade bilar eller nerkörda brevlådor etc. Dessa ersättningar skattas till ca 5 kkr årligen.

Fråga 14

Är riskhantering en ledningsfråga?

Svar: Riskhantering är en ledningsfråga. Förvaltningen vill dock understryka behovet av att kommunstyrelsen leder, stödjer och samordnar stadens riskarbete.

Arbetet med att förebygga risker och följa upp risker bör vara en integrerad del i stadens lednings- och styrningssystem.

Fråga 15

Vilken eller vilka av de händelser ni nämnt ovan är Av karaktären extraordinära händelser dvs. Att ni behöver mer resurser än era egna för att lösa den uppkomna situationen?

Denna fråga har koppling till koncernens krishantering. I lagen 2002.833 om extraordinära händelser i fredstid för kommuner och landsting har krisledningsnämnden möjlighet att ta över annan nämnds verksamhet och nämnden möjlighet att lämna över till krisledningsnämnden. Hur ser en sådan fråga ut för Renhållningsnämnden?

Svar: Det är en händelse av kris- och katastrofkaraktär när avfallshanteringen inte fungerar, t ex vid en pandemi eller större olycka, attentat.

Fråga 16

Finns det en fastställd och övad ledningsorganisation som kan hantera extraordinära händelser?

Hur hanterar förvaltningen en händelse som beskrivits som extraordinär händelse i fråga 15?

Svar:

Nämnden har inte fattat beslut om särskild ledningsorganisation för att hantera extraordinära händelser. Ordinarie ledningsorganisation hanterar därför extraordinära händelser i den del det gäller det operativa ansvaret inom förvaltningen.

Förvaltningen ska under hösten vidareutveckla rutiner och handlingsplaner för att hantera och förebygga extraordinära händelser för att säkerställa handlingsberedskapen om sådan händelse inträffar.

Bilagor

1. Anvisningar för nämnder och styrelser risk- och ledningsanalyser