



Årsrapport 2020

Stockholm Vatten och Avfall AB

Rapport från
stadsrevisionen

Nr 9

Dnr: RVK 2021/41

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolag. Stadsrevisionen i Stockholm stad granskar nämnders och styrelser 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 projektrapporter.

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

Till
Styrelsen i Stockholm Vatten
och Avfall AB

Årsrapport 2020

Lekmannarevisorn har avslutat revisionen av verksamhet under 2020 för Stockholm Vatten och Avfall AB.

Härmed överlämnas bifogad årsrapport till Stockholm Vatten och Avfall ABs styrelse för yttrande senast den 30 juni 2021.

Årets granskning har identifierat brister i bland annat direktupphandling och avtalsuppföljning. Styrelsen bör säkerställa att direktupphandling sker i enlighet med lagstiftningen och att bolaget har en tydlig struktur för avtalsuppföljning.

Michael Santesson
Lekmannarevisor

Sammanfattning

I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionskontorets granskningar.

Verksamhet och ekonomi

Sammantaget bedöms Stockholm Vatten och Avfall AB i allt väsentligt bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Dock kan revisionskontoret konstatera att några av bolagets verksamhetsmässiga resultat för 2020 inte fullt ut är förenliga med fullmäktige mål.

Från ekonomisk synpunkt bedöms årets resultat tillfredsställande. Revisionskontoret noterar dock att bolaget inte fullt ut uppnår fullmäktiges mål om budgetföljsamhet. Delar av avvikelsen kan förklaras med effekter av pandemin.

Intern kontroll

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

Årets granskning visar bolaget anpassat sin intern kontrollplan efter Stockholms Stadshus ABs anvisningar och implementerat styrmödel för väsentlighets- och riskanalys. Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Under året har revisionskontoret utfört olika granskningar inom ramen för bolagets interna kontroll. Granskningarna visar bland annat brister i bolagets hantering av direktupphandlingar och avtalsuppföljning.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Bolaget har delvis vidtagit åtgärder utifrån revisionskontorets rekommendationer. I några fall har pandemin påverkat bolagets planerade åtgärder. De väsentligaste rekommendationerna som återstår är uppföljning och kontroll vid avfallsinsamling.

Innehåll

1. Årets granskning	1
2. Verksamhet och ekonomi.....	2
2.1 Verksamhetsmässigt resultat	2
2.2 Ekonomiskt resultat.....	4
3. Intern kontroll.....	6
3.1 Bolagets arbete med intern kontroll	6
3.2 Investeringsprojekt, upphandlingar och tilläggsbeställningar.....	8
3.3 Förebygga och åtgärda oegentligheter	9
3.4 Hantering av felanmälningar, synpunkter och klagomål	10
4. Uppföljning av tidigare års granskning	12
 Bilagor	
Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer	13
Bilaga 2 – Bedömningskriterier	15

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, god revisions sed i kommunal verksamhet och kommunens revisionsreglemente samt utifrån bolagsordning och 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.

Den pågående pandemin har påverkat verksamhet och ekonomi. Revisionen har anpassas utifrån de förutsättningar som gällt under året.

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

Lekmannarevisor 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 9 kap. under ledning av auktoriserad revisor Fredric Hävrén vid EY.

Lekmannarevisorn granskar om bolaget sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bolagets interna kontroll granskas både av lekmannarevisorn och av den auktoriserade revisorn. Räkenskaperna granskas 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 om bolagets resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål och ägardirektiv samt följt de beslut, riktlinjer, lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för bolaget.

Sammantaget bedöms att Stockholm Vatten och Avfall AB (SVOA) i allt väsentligt bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Dock kan revisionskontoret konstatera att delar av bolagets verksamhetsmässiga resultat för 2020 inte fullt ut är förenliga med fullmäktige mål.

Från ekonomisk synpunkt bedöms årets resultat tillfredsställande. Revisionskontoret noterar dock att fullmäktiges mål om budgetföljsamhet inte helt uppnås. Avvikelsen kan till vissa delar förklaras med effekter av pandemin.

Bedömningen grundar sig på iakttagelser som redovisas i avsnitt 2.1 och 2.2.

2.1 Verksamhetsmässigt resultat

Bolaget bedöms i allt väsentligt bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Dock kan revisionskontoret konstatera att delar av bolagets verksamhetsmässiga resultat för 2020 inte fullt ut är förenliga med fullmäktige mål. Bedömningen grundas på granskning av bolagets redovisning av måluppfyllelse samt på övriga granskningar som genomförts under året.

Bolaget har redovisat resultat av beslutade mål. Redovisningen ger rimliga förutsättningar för att bedöma måluppfyllelse. Uppföljning av ägardirektiven ingår i bolagets rapportering. Bolaget har formulerat aktiviteter och i vissa fall indikatorer till ägardirektiven. Genomgång av bolagets rapportering visar att bolaget i huvudsak genomfört de planerade aktiviteterna, i några fall har planerade åtgärder fått skjutas upp med anledning av pandemin.

I bolagets rapportering redovisar bolaget att det bidrar till att uppfylla fullmäktiges tre inriktningsmål. Bolaget bedömer att tre av kommunfullmäktiges sex verksamhetsmål som berör bolaget har uppfyllts. Utfallet för tre av verksamhetsmålen redovisas som delvist uppfyllda.

De tre verksamhetsmålen som är delvist uppfyllda är 2.5 *Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö*, 3.1 *Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser* och 3.2 *Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna*.

Att verksamhetsmålet 3.1 inte helt uppfylls förklaras med att indikatorn resultat efter finansnetto inte uppfylls. Se vidare 2.2.

Verksamhetsmålet målet 3.2 uppnås delvis. Bland annat mäter indikatorn *Andel upphandlare avtal där en plan för systematisk avtalsuppföljning har tagits fram* ett utfall på 39 procent i jämförelse med årsmålet om 90 procent. Vidare uppnår bolaget inte årsmålet för indikatorn *Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts* då utfallet blev 13 procent i jämförelse med årsmålet om 20 procent. Bolaget uppger att det varit få fall där det bedömts nödvändigt med en formaliserad dialog innan upphandling och att det i många avtalsområden förs en kontinuerlig dialog med leverantörerna.

Verksamhetsmålet 2.5 omfattar stora delar av bolagets kärnverksamhet, så som avfallshanteringen, arbete för att minska utsläpp och åtgärder för att effektivisera energianvändningen. Till målet hör tolv indikatorer med årsmål fastställda av fullmäktige. Fyra av dessa årsmål har uppnåtts, två har delvis uppnåtts samt för en indikator finns inget utfallsvärde. Utfallet för indikatorn som mäter mängden hushållsavfall per person blir enligt bolaget först klart under första tertialet 2021, bolagets prognos indikerar att målet kommer att uppfyllas.

Bolaget redovisar att målet om 50 procent av andel matavfall till biologisk behandling inte nåtts. Utfallet för året blev 27,4 procent vilket är en ökning från föregående år då utfallet blev 26 procent. Precis som tidigare år förklaras avvikelsen främst bero på förseningar i den nya sorteringsanläggning i Högdalen men förklaras även med effekter av pandemin, detta då avfallsvolymerna minskat under delar av året och att olika uppsökande insatser och projekt fått ställas in.

Målet för el- och värmeproduktion baserad på solenergi uppnås inte då utfallet för året visar 0 MWh. Detta förklaras med att bolaget inte hunnit installera någon ny solcellsanläggning under året och den befintliga på Lovö inte hunnits sättas upp. Bolaget uppger att de tagit fram underlag för nya solcellsinvesteringar som beräknas vara i bruk under 2021.

De två målen avseende andel vattenförekomster som följer miljö- kvalitetsnormerna för ekologisk och kemisk status redovisas som inte uppfyllda. Avvikelsen förklaras med att beslutsprocessen för de lokala åtgärdsprogrammen för god vattenstatus försenats och åtgärdsarbetet därför har fördröjts. Det faktiska tillståndet i vattenförekomsterna ska enligt bolaget inte ha försämrats.

Revisionskontorets granskning visar att det finns grunder för bolagets målbedömning.

2.2 Ekonomiskt 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 2020:

(mnkr)	Budget 2020	Bokslut 2020			Utfall 2019
		Utfall	Avvikelse		
Intäkter	2 565	2 553	-12	0,5 %	2 416
Kostnader	2 440	2 474	-34	- 1,4 %	2 326
varav av- och nedskrivningar	401	459	-58	14,5 %	419
Finansnetto	81	94	-13	-16,0 %	88
Resultat före bokslutsdispositioner och skatt	44	-15	-59	- 134 %	2

Stockholm Vatten och Avfall ABs resultat före bokslutsdispositioner och skatt uppgår till -15 mnkr, vilket är 59 mnkr lägre än fullmäktiges resultatkrav. Avvikelsen mellan fullmäktiges resultatkrav och utfall motsvarar ca 2,3 procent av bolagets omsättning. Enligt redovisningen beror avvikelsen bl.a. på lägre intäkter för avfallstaxan, ökade driftkostnader för avfall samt högre avskrivningskostnader.

Verksamhetens intäkter uppgår till 2 553 mnkr, vilket är 12 mnkr (0,5 procent) lägre än budget. Avvikelsen förklaras med att lägre intäkter för avfallstaxan (42 mnkr) och VA-verksamheten (17 mnkr). Betydande delar förklaras med effekter med anledning av pandemin. Exempelvis har avfallsverksamheten lägre intäkter från verksamheter, hotell, konferensanläggningar och restauranger och VA-verksamheten lägre intäkter från Stockholms Hamn AB och restauranger.

Verksamhetens kostnader exkl. avskrivningar och finansiella poster uppgår till 1 921 mnkr, vilket är 37 mnkr (1,9 procent) lägre än budget. Bolagets har haft 10 mnkr lägre kostnader för konsulter än budget samt lägre kostnader för inhyrd personal, vilket förklaras som effekt från besparingsåtgärder. Vidare har bolaget haft ökade driftkostnader för avfall än budgeterat på 22 mnkr vilket bland annat förklaras med högre registreringsnivå på manuell insamling, högre transportkostnader och ökad bemanning för hantering av fett och slam.

Årets avskrivningar är 58 mnkr högre än budget vilket kan jämföras med 79 mnkr i avvikelse förgående år. Förklaringen till avvikelsen är bolaget, precis som förgående år, har retroaktiva avskrivningar. Bolaget har ett pågående projekt för att förbättra rutiner och kontroller i arbetet med aktivering av anläggningstillgångar. De nya rutinerna ska vara implementerade under 2021.

Med anledning av att den genomsnittliga räntenivån varit högre än vid budgettillfället har SVOA haft högre räntekostnader på 13 mnkr än budgeterat.

Revisionskontoret konstaterar att fullmäktiges mål om budgetföljsamhet inte fullt uppnått. Delar av avvikelsen kan förklaras av negativa ekonomiska effekter på grund av pandemin. Bolaget har genomfört besparingar för att komma tillrätta med budgetavvikelsen genom bland annat sett över sina personal- och konsultkostnader. Revisionskontoret noterar att bolagets resultat före bokslutsdispositioner och skatt förbättras med 24 mnkr i jämfört med tertialrapport 2/2020.

Bolaget har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

2.2.1 Investeringar

Bolagets totala investeringsvolym fortsätter att öka, i jämförelse med förgående år har den ökat med 942 mnkr. Bolagets största pågående investering är SFA (Stockholm Framtida Avloppsrening) på 1 253 mnkr som ökat med 386 mnkr mot förgående år.

(mnkr)	Budget 2020	Bokslut 2020		Budget- avvikelse 2019
		Utfall	Avvikelse	
Investering (exkl SFA)	2 192	2 676	484	-84
Investering (inkl SFA)	3 607	3 929	322	199

Bolagets utfall för investeringsverksamheten inkl. SFA avviker med 322 mnkr i förhållande till budget vilket motsvarar 9 procent.

Områden som uppvisar avvikelse mot budget är bl.a. investeringar i ledningsnät. Ledningsnätsarbeten i exploateringsområden visar en avvikelse på 466 mnkr högre än budget, vilket främst förklaras med att SVOA och exploateringskontoret gjort en justering i betalplan för Slussen (183 mnkr högre än budget).

SFAs investeringsnivå för året blev 163 mnkr lägre än budgeterat. Avvikelsen förklaras bland annat med uppdaterade tidsplaner och att arbetet med tunneln blivit försenat inom några delområden.

Bolaget uppger att effekter av pandemin inneburit att det i några fall föranlett störningar i bygg- och installationsarbetet. Exempelvis på grund av andra länders karantänsregler för entreprenörers yrkesarbetare och högre sjukfrånvaro.

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 inte varit helt tillräcklig. Bland annat har brister noterats i bolagets hantering av direktupphandlingar och avtalsuppföljning.

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

3.1 Bolagets arbete med intern kontroll

Bolaget har under 2020 utvecklat sitt arbete med riskanalyser så att dessa i högre grad fångar upp väsentliga risker utifrån bolagets verksamhetsplan. Utvecklingsarbete kommer fortgå under 2021 för att vidareutveckla bolagets arbete i att fånga upp riskområden från bolagets avdelningar.

Revisionskontoret har i 2019 års granskning rekommenderat SVOA att anpassa sitt arbete med intern kontroll utifrån Stockholms

Stadshus ABs tillämpningsanvisningar. Årets granskning visar bolaget anpassat sin intern kontrollplan efter Stockholms Stadshus ABs anvisningar och implementerat styrmodell för väsentlighets- och riskanalys.

Bolaget har i sin internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker. Kontroller enligt den interna kontrollplanen följs upp systematiskt och fortlöpande och ska rapporteras till bolagets styrelse i samband med styrelsemöte i februari 2021. De utvecklingsområden som identifierats har dokumenterats och åtgärder har föreslagits. Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Under året har revisionskontoret genomfört granskningar av SVOAs arbete med att förebygga och åtgärda oegentligheter. Granskningen visar att bolaget har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter. Några utvecklingsområden har dock identifierats, bl.a. behöver bolaget tydliggöra i sin attestinstruktion hur VDs och styrelsens utgifter ska hanteras för att säkerställa att dessa inte attesteras av underordnad.

Bolaget har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur samt system och rutiner för uppföljning av verksamhet som uppdragits åt annan att utföra. Revisionskontorets granskning under året och bolagets egen uppföljning av arbete med systematisk avtalsuppföljning visar dock brister. Ytterligare information redovisas under avsnitt 2.1 och 3.2.

Revisionskontorets granskning av investeringsprojekt, upphandlingar och tilläggsbeställningar visar att bolaget inte har en helt tillräcklig intern kontroll vid upphandling och ändring, tillägg och avgåendebeställningar (ÄTA) vid investeringsprojekt. Ytterligare information om granskningen finns under avsnitt 3.2.

Ekonomi och verksamhet följs systematiskt upp i samband med bolagets styrelsemöten genom bl.a. tertialrapporter. Rapporteringen ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi.

Det finns i huvudsak riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.

Det framkommer av revisionskontorets granskning att bolaget, i huvudsak, har en organisation samt kompletterande riktlinjer och rutiner för att hantera felanmälan, reklamationer och andra inkommande kundärenden. Däremot behöver bolagets hantering av klagomål och synpunkter utvecklas. Ytterligare information om granskningen redovisas under avsnitt 3.4

3.2 Investeringsprojekt, upphandlingar och tillägsbeställningar

En granskning har genomförts i syfte att bedöma om SVOA har en tillräcklig intern kontroll i beslut, upphandling och uppföljning i samband med investeringar.

Den sammantagna bedömningen är att bolaget inte har en helt tillräcklig intern kontroll vid upphandling och ändring, tillägg och avgåendebeställningar (ÄTA) vid investeringsprojekt.

Granskningen har omfattat fyra investeringsprojekt. Inom ramen för projekten görs upphandlingar inom LOU¹ och LUF² inklusive direktupphandlingar. Enligt bolagets arbetsordning ska alla investeringsbeslut och investeringsbeslut om revidering överstigande 25 mnkr beslutas och godkännas av bolagets styrelse. Granskningen visar att vid två av de projekt som ingått i stickprovsgranskningen har så inte skett.

Granskningen visar att det förekommer brister i dokumentationen vid direktupphandlingar och att direktupphandlingsgränsen har överskridits. Granskningen har omfattat ett stickprov om 14 direktupphandlingar inom de fyra projekten varav tre inköp överskred direktupphandlingsgränsen och tre saknade dokumentation i enlighet med bolagets interna regler.

Gällande bolagets rutiner för hantering av ÄTA-beställningar finns utvecklingsbehov, då granskningen bland annat visar att det saknas dokumenterade rutinbeskrivningar för genomförande och uppföljning av ÄTA-beställningar. Vidare har en av de fyra granskade ÄTA-beställningarna inte redovisats till beställare/styrgrupp vilket avviker mot bolagets interna arbetsgång.

Vidare kan uppföljning av investeringsprojekt utvecklas med tydliga dokumenterade avvikelsetanalyser vad gäller slutredovisningen som återkopplar till tidigare budget och kalkyler. Bolaget uppger att de påbörjat ett förbättringsarbete när det gäller detta område.

¹ lag (2016:1145) om offentlig upphandling

² lag (2016:1146) om upphandling inom försörjningssektorerna

Slutligen visar granskningen att det finns avtal avseende inköp som inte ligger i bolagets avtalssystem och att det saknas en tydlig struktur hur dessa avtal ska följas upp. Det finns brister i bolagets systematiska uppföljning av avtalsvillkor, t.ex. om en leverantör missköter sig. Däremot visar granskningen att samtliga stickprovskontroller avseende uppföljning av projektens fortskridande är verifierade utan anmärkning enligt bolagets egna regelverk. Vidare följer bolaget årligen upp ramavtal i enlighet med bolagets egna regelverk. Bolaget har under hösten 2020 påbörjat ett arbete med att utveckla och förbättra arbetet med avtalsuppföljning.

Revisionskontoret rekommenderar bolaget att:

- säkerställa att direktupphandlingar sker i enlighet med lagstiftningen och att relevant underlag finns dokumenterade.
- säkerställa att de interna riktlinjerna följs gällande beslut och attestordning av investeringsbeslut.
- upprätta fullständigt dokumenterade rutinbeskrivningar för genomförande och uppföljning av ÄTA-beställningar.
- utveckla en tydlig struktur avseende avtalsuppföljning för alla inköp och upphandlingsavtal.

3.3 Förebygga och åtgärda oegentligheter

Revisionskontoret har genomfört en granskning i syfte att bedöma om SVOA har en tillräcklig intern kontroll i sitt arbete för att förebygga och åtgärda oegentligheter.

Granskningen visar att bolaget har regler och riktlinjer avseende bisyssla, rekrytering, representation och gåvor samt attest.

Styrdokumentet ingår som en del av introduktionen av nyanställda samt finns tillgängliga för alla medarbetare på bolagets intranät.

Revisionskontorets genomgång av styrdokumentet visar att de i huvudsak är ändamålsenliga. Dock menar revisionskontoret att riktlinjerna för representation och gåvor vinner på att det förtydligas vad bolaget menar med måttfullhet.

Det framgår av granskningen att VDs resor och utbildningar ska godkännas av styrelseordförande men att övriga VD-utlägg godkänns av en underordnad avdelningschef. Vår bedömning är att styrelseordförande ska godkänna VDs samtliga utlägg detta i likhet med bolagets attestinstruktion som föreskriver att utlägg alltid ska attesteras av närmast överordnad chef.

Av attestinstruktionen framgår inte hur styrelsens omkostnader ska hanteras. Revisionskontoret anser att attestinstruktionen bör tydliggöra hur styrelsens omkostnader ska hanteras och att dessa inte bör attesteras av underordnad, utan inom styrelsen.

Bolaget uppger att förebygga och hantera oegentligheter är en prioriterad fråga och därför genomfördes i slutet av 2020 en utbildning för samtliga chefer tillsammans med Institutet mot mutor. Dessutom uppges ett arbete har påbörjats med att ta fram en uppförandekod under ledning av säkerhetsenheten.

Bolaget har också en visseblåsarfunktion där anställda, kunder och leverantörer anonymt kan uppmärksamma på missförhållanden. Inkomna misstankar hanteras och utreds av ett externt företag tillsammans med bolagets säkerhetschef och HR-chef. I de fall som oegentligheter har upptäckts har detta utreds och hanterats. Under 2020 hade bolaget ingen framtagen process av incidentrapportering till styrelsen. Dock har bolaget i inledningen av 2021 tagit fram och beslutat om en formaliserad process för incidenthantering.

Bolaget genomför årliga kontroller av bisysslor, löpande stickprovskontroller av löner samt gör extra kontroller av fakturahanteringen av förtroendekänsliga poster som gåvor, representation, kurser och konferenser. Vidare uppger bolaget att det pågår ett utvecklingsarbete med en internrevisionsfunktion.

Utifrån genomförda intervjuer med medarbetare från bolagets olika avdelningar beskrivs det finnas tillräcklig kunskap om vad oegentligheter innebär och hur de ska agera vid misstanke. Bolaget förhållningssätt beskrivs från samtliga intervjuade vara en restriktiv hållning gällande representation och resor m.m. Vidare har det även på avdelningarna lyfts diskussioner om eventuell jävsproblematik.

Revisionskontoret rekommenderar bolaget att:

- tydliggöra i attestinstruktionen hur VDs och styrelsens utgifter ska hanteras för att säkerställa att dessa inte attesteras av underordnad.

3.4 Hantering av felanmälningar, synpunkter och klagomål

Revisionskontoret har genomfört en granskning i syfte att bedöma om SVOA har en organisation samt riktlinjer och rutiner för att hantera felanmälan, klagomål och synpunkter.

Den sammantagna bedömningen är att SVOA i huvudsak har en organisation samt kompletterande riktlinjer och rutiner för att hantera felanmälan, reklamationer och andra inkommande kundärenden. Däremot behöver bolagets hantering av klagomål och synpunkter utvecklas.

SVOAs verksamhet är främst uppdelat i två huvuddelar; vatten och avlopp (VA) samt avfall. Bolaget har sedan några år tillbaka ”en väg in” för kunder, oavsett verksamhetsgren och en gemensam kundtjänst. Ärenden som inkommer till kundtjänst (sker via telefon, e-post eller webbförmulär) registreras i ett gemensamt system. I vissa fall hanteras ärenden endast av kundtjänst och i andra fall vidarebefordras ärendet till berörd verksamhet. I de fall då ärenden skickas vidare hanteras dessa i andra system. De olika systemen är inte synkroniserade och det går således inte att följa ärendet från kundtjänsts ärendehanteringssystem utan manuella arbetsinsatser. Granskningen visar att det finns vissa utmaningar med en gemensam kundtjänst som arbetar mot olika verksamhetsområden och att ärenden hanteras i olika ärendehanteringssystem. Det är därför av vikt med tydliga processbeskrivningar, rutiner och arbetssätt för att säkerställa en korrekt hantering. Bolaget uppger att ett utvecklingsarbete påbörjats i syfte att se över sina gällande processer och rutiner

Bolaget definierar synpunkter och klagomål som de ärenden som inkommer via webbförmuläret på hemsidan. Ambitionen är att webbförmuläret ska utgöra den enda ingången för klagomål till bolaget och är inte avsett för andra ärenden såsom felanmälan eller reklamationer. Bolaget har inga specifika riktlinjer eller helt enhetlig hantering av ärendekategorin synpunkter och klagomål.

Bolaget har en rad olika rutiner, riktlinjer och processbeskrivningar, främst gällande standardiserade ärenden såsom fakturering och adressändring samt reklamationer avseende avfall och insamling. Granskningen visar att det finns behov av att förtydliga vissa processbeskrivningar och rutiner, främst ärenden som avser verksamhetsområdet Vatten och Avlopp samt klagomåls- och synpunktsärenden. Det är därför angeläget att det utvecklingsarbete som bolaget påbörjat, gällande processer och rutiner, slutförs och implementeras. Utförda stickprov bekräftar bilden av att ärenden som avser Avfall och insamling generellt hanteras mer enhetligt än de ärenden som avser Vatten och Avlopp.

SVOAs riktlinjer för god service ingår i den obligatoriska kundutbildning som varje medarbetare måste gå. Revisionskontoret kan dock konstatera att bolagets riktlinjer för god service inte är helt känd och förankrad inom hela organisationen.

Revisionskontoret rekommenderar bolaget att:

- säkerställa att det pågående utvecklingsarbetet avseende processer och rutiner för hantering av felanmälningar slutförs och implementeras.
- ta fram riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål samt säkerställa en enhetlig hantering av dessa ärenden.

4. Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av bolagets verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionskontoret gör årligen uppföljningar för att bedöma om bolaget har vidtagit åtgärder utifrån tidigare lämnade rekommendationer. Rekommendationer finns sammanställda i bilaga 1.

Uppföljning visar att bolaget delvis har vidtagit åtgärder utifrån revisionskontorets rekommendationer. I några fall har pandemin påverkat bolagets planerade åtgärder. De väsentligaste rekommendationerna som återstår är uppföljning och kontroll vid avfallsinsamling.

Bilaga 1 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

Årlig och fördjupad granskning

Årsrapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
ÅR 2019	Intern kontroll Utveckla det formella arbetet med intern kontroll. Detta gäller framförallt arbetet med en samlad riskanalys och dess koppling till planen för intern kontroll	x			Stockholm Vatten och Avfall har under 2020 anpassat arbetet med intern kontroll, till Stadshus ABs tillämpningsanvisningar. Bolaget har implementerat styrmodellen för VoR (väsentlighets- och riskanalys) i ILS.
ÅR 2019	Förtydliga kraven på entreprenörens uppföljning och kontroll samt förebyggande arbete avseende svart-/gråhämtning		x		Då avfallsinsamling i hög grad blivit påverkad av pandemin har stora delar av planerade uppföljning ute hos kunder har blivit uppskjuten på grund av rådande omständigheter. Detta gäller även utvecklingsarbete avseende systematiska arbetssätt för uppföljning och kontroll. 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. Revisionskontoret kommer att följa upp rekommendationen under 2022 när det nya avtalet träder i kraft.
ÅR 2019	Utveckla det interna arbetet med uppföljning och kontroll för att stävja förekomsten av svarta/gråa tjänster.		x		Revisionskontoret kommer att följa upp rekommendationen under 2022 när det nya avtalet träder i kraft. (se ovan rekommendation)
ÅR 2019	Säkerställa att dokumentation alltid sker av processer, ställningstaganden och beslutsunderlag i relevant omfattning		x		Revisionskontoret kommer att följa upp rekommendationen under kommande år.
ÅR 2019	Utveckla samverkan med stadens miljöförvaltning avs. svart-hämtning etc			x	SVOA uppger det planerade arbetet under 2020 tillsammans med miljöförvaltningen påverkats mycket 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. Revisionskontoret kommer att följa upp rekommendationen när pandemin är över.
ÅR 2019	Genomföra övningar av nödvattenrutinen i sin helhet med regelbundna intervall där även mottagarsidan involveras			x	Under pandemin har ingen övning av nödvattenrutinen genomförts. Bolaget har varit fokuserad på att hantera situationen med covid, och bolagets krisledning har under hela perioden varit aktiverad pga detta. Utbildningar och övningar kommer att återupptas så snart det är mer av normalsituation igen. Följs upp under kommande år.

<p>ÅR 2020</p>	<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>Följs upp under kommande år.</p>
<p>ÅR 2020</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 atteras av underordnad.</p>			<p>Följs upp under kommande år.</p>
<p>ÅR 2020</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>samt</p> <p>Ta fram riktlinjer för hantering av synpunkter och klagomål samt säkerställa en enhetlig hantering av dessa ärenden.</p>			<p>Följs upp under kommande år.</p>

Bilaga 2 – Bedömningskriterier

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

Verksamhet och ekonomi

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

Bedömningskriterier

Nämnden/styrelsen:

- 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.
- Har haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

Bedömning:

Tillfredsställande

Bedömningskriterier är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

Inte helt tillfredsställande

Bedömningskriterier bedöms delvis uppfyllda. Det finns brister som måste åtgärdas.

Inte tillfredsställande

Bedömningskriterier bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som måste åtgärdas omgående.

Intern kontroll

Den interna kontrollen är en process som utförs av nämnd/styrelse, förvaltnings- 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

Nämnden/styrelsen:

- 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:

Tillräcklig

Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

Inte helt tillräcklig

Bedömningskriterierna bedöms delvis uppfyllda. Det finns brister som måste åtgärdas.

Inte tillräcklig

Bedömningskriterierna bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som måste åtgärdas omgående.