

Internkontrollrapport 2017

Antagen på styrelsemöte för
Reko Sundsvall AB och MittSverige Vatten & Avfall AB 1 november 2017,
Sundsvall Vatten AB och Nordanstig Vatten AB den 2 november 2017,
respektive för Timrå Vatten AB den 17 november 2017

Innehåll

1	Ärendet.....	2
2	Bakgrund.....	2
3	Uppföljningens resultat.....	2
3.1	Rutiner	2
3.1.1	Riskhantering inom vattenförsörjning.....	2
3.1.2	Kundnöjdhet.....	2
3.2	Kontrollmiljöer	3
3.2.1	Mottagande av farligt avfall	3
3.3	Kontrollaktivitet 1 Omsättning av bolagets HACCP-arbete till systematiska och dokumenterade handlingar	3
3.3.1	Syfte.....	3
3.3.2	Metod.....	3
3.3.3	Resultat	3
3.4	Kontrollaktivitet 2 Förtroende hos kund i samband med verksamhetsförändring och aktiviteter som är genomförda för att förebygga förtroendespann	5
3.4.1	Syfte.....	5
3.4.2	Metod.....	5
3.4.3	Resultat	5
3.5	Kontrollaktivitet 3 Genomlysning av bolagets rutiner för farligt avfall mottagning på kretsloppsparken	6
3.5.1	Syfte.....	6
3.5.2	Metod.....	6
3.5.3	Resultat	6
4	Bolagets löpande internkontrollarbete	7
4.1	Kontroll köer Ascendo (leverantörsfakturasystem)	7
4.2	Betalningar:.....	7
4.3	Övriga kontroller	7
5	Bolagets överväganden.....	8
5.1	Åtgärder	8
5.1.1	Kontrollaktivitet 2.....	8
5.1.2	Kontrollaktivitet 3.....	9
5.2	Överföring till nästa års internkontrollplan	9
5.2.1	Kontrollaktivitet 1.....	9
6	Uppföljning.....	9

1 Ärendet

MittSverige Vatten & Avfall AB har, i enlighet med det av kommunfullmäktige i Sundsvall fastställda interkontrollreglementet och MittSverige Vatten & Avfall-gruppens (MSVA-gruppen) interna kontrollplan, följt upp den interna kontrollen inom MSVA-gruppens samtliga bolags ansvarsområden.

2 Bakgrund

Enligt det av kommunfullmäktige fastställda interkontrollreglementet skall varje styrelse årligen anta en särskild plan för uppföljningen av den interna kontrollen. Resultatet av denna uppföljning ska redovisas till styrelsen och rapporteras till ägare och kommunstyrelsen i respektive kommun.

3 Uppföljningens resultat

Uppföljningen har omfattat följande uppföljningsområden och kontrollaktiviteter.

3.1 Rutiner

3.1.1 Riskhantering inom vattenförsörjning

Bolaget arbetar med så kallad HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points eller på svenska, faroanalys och kritiska styrpunkter) vilket är en standardiserad arbetsmetod som beskriver hur man systematiskt kartlägger, bedömer och kontrollerar faror i livsmedelsproduktionen med syfte att livsmedel ska vara säkra för konsumenten. Det kan vara mikrobiologiska, kemiska, allergena och fysikaliska faror.

I 2017 års internkontroll vill vi säkerställa att framtagna faroanalyser omsätts till systematiska handlingar och förbättringar inom vattenförsörjningsområdet.

3.1.2 Kundnöjdhet

Inför år 2016 fick bolaget uppdraget att även säkerställa beställarkompetens inom renhållningsskyldigheten för MSVA-gruppens kommuner. Första kommun är Sundsvalls kommun genom att Reko Sundsvall AB numera är delägare i MittSverige Vatten & Avfall AB. I samband med det utökade uppdraget för MSVA-gruppen genomförs förändringar inom varumärket och kommunikation samt en gemensam kundservice har inrättats.

Under 2017 vill vi förebygga risker inom kundförtroende och förtroendespann. Skillnader i förtroendespann har tidigare förekommit mellan kommuner i vilka MSVA har uppdraget. Under 2017 vill vi säkerställa kundförtroendet samtidigt som vi inte vill se ett förtroendespann mellan bolagets två kundgrupper, VA- och Avfallskunderna.

3.2 Kontrollmiljöer

3.2.1 Mottagande av farligt avfall

Under 2016 hade bolaget en incident inom verksamheten för mottagning av farligt avfall på Kretsloppsparken. Det är av största vikt att ordning och reda säkerställs samt att egenkontrollprogram gällande tillståndspliktig verksamhet följs.

3.3 Kontrollaktivitet 1

Omsättning av bolagets HACCP-arbete till systematiska och dokumenterade handlingar

3.3.1 Syfte

Kontrollaktivitet 1 genomförs för att säkerställa att viktiga strategiska utredningar och kartläggningar omsätts till handlingar inom både strategiska och operativa vattenskyddsarbeten.

3.3.2 Metod

Kontrollaktivitet 1 genomförs som egen revision av verksamhetsplanering och systematik gällande viktiga utredningars implementering i planeringsarbetet och omsättning av planer till handlingar. Frågor som spårbarhet, planeringsunderlag och att beslut tas fram för att verifiera och förbättra denna typ av arbeten.

3.3.3 Resultat

Kontrollaktivitet 1 innebär omsättning av bolagets HACCP-arbete till systematiska och dokumenterade handlingar. Arbetet med HACCP påbörjades i Wifsta vattenverk 2015. Syfte och mål var att identifiera mät- och uppföljningsbara kritiska kontrollpunkter i Wifsta vattenverk, för att säkra dricksvattenförsörjningen från vattenverket och förebygga driftsstörningar. Projekt avslutades i april 2017.

Under 2016 genomfördes även ett HACCP projekt för Nolby och Grönsta vattenverk, som även det avslutades i april 2017. Under våren 2017 skapades en projektgrupp för att säkerställa återstående åtgärder vid Wifsta vattenverk samt framkomna åtgärder vid Nolby och Grönsta vattenverk. Den totala åtgärdlistan för dessa tre vattenverk var vid denna tidpunkt 51 stycken. September 2017 är 27 av dessa åtgärder helt färdiga. För de återstående 24 åtgärderna har samtliga en utsedd ansvarig person samt en status när åtgärden ska vara klar.

Projektet följs upp i MSVAs projektmodul och avstämningsmöten är bokade månadsvis för att säkerställa framdrift och färdigställande av åtgärderna. Arbetet beräknas vara klart 2017-12-31, dock finns det åtgärder som drivs i form av enskilda projekt och dessa genomförs 2018-2021 enligt gällande projektprioritering.

De 27 punkter som åtgärdats i samband med HACCP-arbetet har bidragit till en bättre struktur gällande dokumentation. En del i att ytterligare säkra arbetet med systematisk dokumentation är införandet av ett dokumenthanteringssystem, vilket pågår och kommer att tas i drift under 2018.

Parallellt pågår även ett omfattande arbete med översyn av styrande dokument och generellt ses alla bolagets styrande dokument över.

En åtgärd utifrån genomförd HACCP är att MSVAs hygienutbildning, som gäller både internt och för externa entreprenörer, är reviderad. Beslut har även tagits att genomförd utbildning är giltig i 4 år, därefter ska den förnyas. Bolaget dokumenterar vilka som genomfört utbildningen och när, vilket innebär att det går att följa upp och säkerställa att alla medarbetare och externa entreprenörer har en aktuell utbildning i hygien.

3.3.3.1 Informationssäkerhet

All dokumentation gällande HACCP sparas i en låst mapp som bara projektgruppen har tillgång till, eftersom informationen bedömds som extra känslig enligt riktlinjerna för säkerhetsklassade handlingar.

Nedanstående tabell beskriver antalet åtgärder som uppkom i samband med slutredovisningen av respektive vattenverk och hur många åtgärder som är avslutade.

Anläggning	Antal åtgärder	Antal åtgärdade punkter
Wifsta	17	17
Grönsta	25	7
Nolby	9	3
Totalt	51	27

3.4 Kontrollaktivitet 2

Förtroende hos kund i samband med verksamhetsförändring och aktiviteter som är genomförda för att förebygga förtroendespann

3.4.1 Syfte

Kontrollaktivitet 2 genomförs för att stödja integreringen av våra kretsloppstjänster VA och Avfall. Tidigare kundundersökningar har visat på olika förtroende för bolaget beroende på vilken kommun kunden bor i. Nu vill vi säkerställa kundförtroendet genom att även titta på VA- och Avfallskunders upplevda skillnader i bemötande, kvalitet och allmän servicegrad.

3.4.2 Metod

För kontrollaktivitet 2 analyseras och bedöms kundenkäter av olika slag samt resultatet av de kommunikativa insatser som skett. En sammanvägd analys görs av bolagets externa relationer och varför skillnader finns samt vilka åtgärder som kan vidtas för att minska eventuellt kundförtroendegap.

3.4.3 Resultat

Bolaget gör vart annat år en kundenkät tillsammans med flera andra bolag i branschen. En kundenkät genomfördes senast hösten 2015, när MSVA-gruppen enbart bestod av VA.

Eftersom den enkät som genomförs skickas ut i början på hösten har bolaget ännu inget resultat att analysera för 2017. Utifrån de enkäter som är utskickade kommer bolaget att kunna följa upp VA- och Avfallskunders upplevda bemötande, kvalitet och allmänna servicegrad. Resultaten kommer att kunna jämföras mellan varandra, med tidigare år och med övriga branschen i Sverige. Analysen väntas ske under november månad och återsrapporteras till styrelsen vid februarimötet 2018. Om det visar sig från analysen att behov finns kommer en handlingsplan tas fram, som kommer att genomföras med start 2018.

Under 2017 har bolaget även arbetat med aktiviteter för att förebygga eventuellt förtroendespann mellan VA- och Avfallskunder. En gemensam webbplats för hela MSVA-gruppen lanserades vid årsskiftet och grafiskt förtydligande har skett av bolagets avsändare.

Kundservice är nu helt och hållet gemensam för VA och Avfall och under 2017 har befintliga rutiner inom VA och Avfall setts över för att likrikta dem så långt som möjligt. Exempel är gemensamt avtal för e-fakturhantering och gemensam inkassoleverantör.

Det kan konstateras att förebyggande av risker inom kundförtroende och minimera förtroendespann är ett viktigt arbete, som ingår naturligt i det löpande arbetet inom bolaget.

3.5 Kontrollaktivitet 3

Genomlysning av bolagets rutiner för farligt avfall mottagning på kretsloppsparken

3.5.1 Syfte

Kontrollaktivitet 3 genomförs för att säkerställa att rutiner är uppdaterade, kända och efterlevs gällande den tillståndspliktiga verksamheten mottagning av farligt avfall på bolagets Kretsloppspark vid Blåberget, Sundsvall.

3.5.2 Metod

Kontrollaktivitet 3 genomförs som platsbesök vid 2 olika tillfällen där fysisk ordning inom mottagningsstationen farligt avfall inventeras. Vid platsbesök ska även journal för egenkontroll analyseras och återkoppling ska ske till arbetsgrupp och ledning via företagets arbetsmiljögrupp för att sedan tillföras det ordinarie internkontrollarbetet.

3.5.3 Resultat

Under maj 2017 genomförde en extern konsult ett platsbesök vid Kretsloppsparken. Den fysiska ordningen för farligt avfall inventerades och journalen för egenkontroll analyserades. Resultatet från platsbesöket visar på god hantering av farligt avfall. En återkoppling har även skett till arbetsgruppen vid Kretsloppsparken och ledningen i bolaget.

Utifrån resultatet vid platsbesöket har inget ytterligare besök genomförts under 2017 och aktiviteten övergår från 2018 i det ordinarie internkontrollarbetet.

4 Bolagets löpande internkontrollarbete

Nedan redovisas de aktiviteter som sker löpande via ekonomienheten eller Servicecenter Sundsvalls kommun. Interkontroll sker både fysiskt och via inbyggda funktioner i system. Dokumentation finns hos ekonomienheten och Servicecenter.

4.1 Kontroll köer Ascendo (leverantörsfakturasystem)

- Kontroll byggbolag; kontrollerar att byggbolag har följt reglerna kring omvänd skatteskylldighet inom byggsektorn.
- Kontroll orsak & syfte; när fakturor konterats på utbildningskonto kontrolleras att det framgår vilka som gått utbildningen och vad utbildningen avser.
- Kontroll personalkostnader; när fakturor konterats på personalkostnader kontrolleras att det är rätt konterat.
- Leasingbilar; kontrollerar att momsen har konterats rätt.
- Representation; när fakturor konterats på representationskontot kontrolleras att deltagare och syftet med mötet har angivits.

4.2 Betalningar:

- Filer Plusgirot och bankgirot; Person nr 1 skapar betalningsfil, person nr 2 kontrollerar att totalsumman på filen stämmer med underlaget samt gör stickprov på minst 2 fakturor att belopp, pg/bg stämmer och att fakturan har godkänts och attesterats enligt gällande attestordning. Det innebär att minst 4 personer måste vara inblandade för att kunna betala en faktura från leverantörsreskontran (gäller även återbetalningar kund, se separat rutin).
- Manuella betalningar; Underlaget ska vara signerat av 2 personer och betalningen ska göras av 2 personer (får ej vara samma som har signerat underlaget).

4.3 Övriga kontroller

- Kontroll ej brutna verifikationsnummerserier
- Månadsvisa kontoavstämningar
- Kontroll att projekt har konterats i rätt bolag
- Kontroll nya leverantörer; kontrollerar först att leverantören har f-skatt. Sedan godkänns underlaget av en person i ledningsgruppen innan den nya leverantören läggs upp. Person nummer 2 kontrollerar att det är rätt (systemloggen).

5 Bolagets överväganden

VD konstaterar att de utförda kontrollaktiviteterna ger en bra bild av bolagets ambitionsnivå och hantering av både internt och externt ställda krav.

VD anser att genomfört arbete med HACCP vid de tre (3) största vattenverken i Sundsvall är viktigt och nödvändigt. Arbetet har bidragit med värdefull kompetens inom bolaget och är en betydelsefull grund för att säkra vattenförsörjningen. Under 2018 behöver fokus ligga på att färdigställa framtagna åtgärder samt säkerställa planeringen för de åtgärder som ska bedrivas i projektform under 2018-2021.

Under 2016 införlivades avfall och återvinning i MSVA-gruppen, som tidigare enbart hanterat vatten och avlopp. Det har inneburit en omställning, men även bidragit med ny kunskap och ett annat fokus på miljöfrågorna och på vilket sätt MSVA-gruppen ska bidra till ett bättre samhälle. Genom att ha en kontrollaktivitet som specifikt hanterat risker inom kundförtroende och förtroendespann har det bidragit till att belysa och minimera eventuella risker inom kundområdet, utifrån de nya förutsättningarna med två kärnverksamheter. Det kan konstateras att analysen av genomförd kundenkät kommer att kunna ske först efter erhållet resultat, vilket innebär att en redovisning till styrelserna kommer att ske först i februari.

En säker och trygg hantering av farligt avfall vid återvinningscentralerna är inte bara viktig ur ett kund- och arbetsmiljöperspektiv, utan är även en miljöfråga. Genomförd kontroll av den fysiska ordningen och journalen för egenkontroll visar på god hantering, men kontroll behöver framåt ske regelbundet och ingå i det ordinarie internkontrollarbetet inom affärsområde Avfall & återvinning.

VD föreslår att styrelsen beslutar att godkänna rapporten, samt överlämna densamma till Stadsbacken AB och respektive ägarkommuns kommunstyrelse.

5.1 Åtgärder

VD föreslår att, utifrån ovanstående uppföljningsresultat, att följande åtgärder vidtas:

5.1.1 Kontrollaktivitet 2

Uppdra till bolaget att genomföra följande punkter till styrelsemöte i februari 2018:

Redovisning av genomförd kundenkät:

1. Analysera skillnader i kundförtroende för de båda kärnverksamheterna
2. Inom vatten och avlopp analysera skillnader mellan respektive kommun inom MSVA-gruppen och mot 2015-års enkät, samt även skillnader mot övriga kommuner som ingår i genomförd enkät
3. Inom avfall och återvinning analysera skillnader mot övriga kommuner som ingår i genomförd enkät
4. Inom avfall och återvinning analysera skillnader mellan återvinningscentraler.
5. Vid behov ta fram förslag på handlingsplan

5.1.2 Kontrollaktivitet 3

Uppdra till bolaget att under 2018 genomföra följande punkt:

Farligt avfall vid återvinningscentralerna:

1. Säkerställa löpande kontroll av den fysiska ordningen för farligt avfall och journalen för egenkontroll.

5.2 Överföring till nästa års internkontrollplan

Uppdra till bolaget att under 2018 genomföra följande punkt:

5.2.1 Kontrollaktivitet 1

Åtgärder efter genomförd HACCP:

1. Säkerställa genomförandet och uppföljningsarbetet av framtagna faroanalyser.

6 Uppföljning

De åtgärder som ska verkställas ska redovisas löpande till styrelsen vid sammanträden under 2018.

Sundsvall den 2017-10-19



Micael Löfqvist

VD, MSVA-gruppen