

Renova AB

- granskning av verksamhetsåret 2018



Januari 2019

Renova AB – Granskning av verksamhetsåret 2018

Diarienummer: 0159/18

Lekmannarevisorer: Vivi-Ann Nilsson och Bengt Rundberg

Yrkesrevisor: Vilma Lisboa Skarp

www.goteborg.se/stadsrevisionen

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Granskning av verksamheten	5
<i>Grundläggande granskning</i>	5
<i>Systemet för intern styrning och kontroll</i>	6
<i>IT-verksamheten</i>	11
<i>Uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete</i>	18
<i>Uppföljning av leverantörer</i>	19
Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering	21
Språkbruk och revisionstermer	22

Sammanfattning

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att koncernens verksamhet bedrivs i enlighet med lagar och föreskrifter, bolagsordning samt ägardirektiv.

Lekmannarevisorernas uppdrag är att granska om koncernens verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll är tillräcklig.

Årets granskning av koncernen omfattar:

- grundläggande granskning
- systemet för intern styrning och kontroll
- IT-verksamheten
- uppföljning av föregående års rekommendationer.

Granskningen visar att delar av koncernens verksamhet har brister som behöver åtgärdas. Därför lämnar vi följande rekommendation:

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa följsamhet mot stadens riktlinjer för styrning, uppföljningen och kontroll.

I övrigt bedömer vi att koncernen har skött verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig.

Granskning av verksamheten

Styrelse och verkställande direktör ansvarar för att koncernens verksamhet bedrivs i enlighet med lagar och föreskrifter, bolagsordning samt ägardirektiv.

Lekmannarevisorernas uppdrag är att granska om koncernens verksamhet sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om koncernens interna kontroll är tillräcklig.

Granskningen av verksamheten omfattar en grundläggande del, som är en översiktlig granskning av koncernens ledning och styrning samt interna kontroll, flera fördjupade granskningar samt uppföljning av tidigare års granskning.¹

Grundläggande granskning

Den grundläggande granskningen syftar till att översiktligt bedöma koncernens ledning och styrning samt interna kontroll. Det innebär att revisorerna löpande följer styrelsens protokoll och handlingar och informerar sig om verksamheten. Granskningen omfattar följande delar:

- följsamhet mot kommunfullmäktiges ägardirektiv
- följsamhet mot kommunfullmäktiges riktlinjer och direktiv för Göteborgs Stads bolag
- följsamhet mot generellt ägardirektiv för Renova AB, Gryaab AB och Grefab
- följsamhet mot kommunfullmäktiges budget
- följsamhet mot kommunfullmäktiges riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll
- följsamhet mot kommunfullmäktiges regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning
- styrning och uppföljning av verksamhet och ekonomi
- beslutsunderlag
- hantering av särskilda uppdrag från kommunstyrelsen/kommunfullmäktige.

¹ Se lekmannarevisorernas granskningsplan för bolaget (april 2018).

lakttagelser

Den grundläggande granskningen visar inte på några avvikelser. En fördjupad granskning har utförts i form av en utvärdering av systemet för intern styrning och kontroll. Se granskningen nedan.

Bedömning

Lekmannarevisorernas översiktliga bedömning är att koncernen har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som omfattats av den grundläggande granskningen.

Förbättringsområden har identifierats inom granskningen av systemet för intern styrning och kontroll varför vi hänvisar till bedömningen på sidan tio.

Systemet för intern styrning och kontroll

Utgångspunkter i granskningen

Lekmannarevisorerna har granskat systemet för intern styrning och kontroll.

Granskningen har syftat till att bedöma om koncernens system för intern styrning, uppföljning och kontroll är tillräckligt och ändamålsenligt.

Granskningen har genomförts genom intervjuer med ansvariga tjänstemän centralt inom koncernen och även inom affärsområde logistik och förbränning. En stor del av granskningen har genomförts vid själva intervjusituationerna, genom diskussioner som syftar till att bidra till en ökad kunskap och medvetenhet om de åtgärder som krävs för att stärka den interna styrningen och kontrollen.

Vi har även gjort dokumentstudier av riskanalyser, åtgärdsplaner samt verifieringar av kontroller i bolagets internkontrollplan 2018 samt 2019.

Revisionskriterier för denna granskning har hämtats ur Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll.

lakttagelser

Planering av arbetet med intern styrning och kontroll

Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll anger att bolagsstyrelsen ska bedriva sitt arbete så att det egna ansvaret för verksamheten säkerställs. Bolagsstyrelsen ska se till att det finns ett etablerat och dokumenterat system för styrning, uppföljning och kontroll som är anpassat för verksamhetens förutsättningar och behov samt dess olika styr- och beslutsnivåer.

Koncernstyrelsen har den 25 oktober 2018 fastställt en ny anvisning för intern styrning, uppföljning och kontroll. Anvisningen syftar till att beskriva hur koncernen arbetar med att uppfylla kraven på styrning, uppföljning och kontroll. I anvisningarna finns beskrivningar av ansvar och roller i arbetet med styrning, uppföljning och kontroll, verksamhetsövergripande riskhantering samt internkontrollplanen och tidpunkter för arbetet.

I anvisningarna framgår ingen information om koncernstyrelsens årliga utvärdering av systemet för intern styrning och kontroll.

Genomförandet av arbetet med intern styrning och kontroll

Risikanalyser och åtgärdsplan

I Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll framgår att riskhanteringen ska vara en integrerad del i bolagsstyrelsens styrning och vara en del i beslutsfattandet vid prioritering och val av olika handlingsalternativ för att uppnå verksamhetens mål eller säkerställa verksamhetens förmåga att utföra sitt uppdrag. Vidare framgår att i samband med framtagandet av budget/affärsplan ska riskhanteringen för olika riskområden fastställas till en samlad riskbild för bolagsstyrelsens verksamhetsområde. Med riskhantering avses att identifiera, analysera och utvärdera risker och därefter besluta om hur riskerna ska behandlas samt hur uppföljning av riskerna ska genomföras. Bolagsstyrelsen ska även säkerställa att riskhanteringen sker kontinuerligt inom väsentliga verksamhetsområden, processer och projekt samt alltid vid större förändringar i verksamheten.

Vår granskning har visat att risikanalysen för det kommande verksamhetsåret utarbetas i ett första led per affärsområde. Identifierade risker namnges, kategoriseras enligt styrdimensionerna, värderas och det formuleras åtgärder kopplade till respektive risk. Därefter tar strategiledningsgruppen vid och värderar och prioriterar riskerna gemensamt utifrån ett koncernperspektiv. Utifrån de risker som identifierats i affärsområdena tillkommer även ytterligare risker som är övergripande för hela verksamheten. Verkställande direktör tillsammans med strategiledningsgruppen utarbetar därefter en koncernövergripande riskanalys med tillhörande åtgärder för verksamheten.

Vår granskning har visat att risikanalysen för 2019 tar sin utgångspunkt i ägardirektivet och koncernstyrelsens mål för verksamheten. Koncernstyrelsen ger sin input till risikanalysen under strategimötet i samband med arbetet med inriktningsdokumentet.

I stadens riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll framgår att med riskhantering avses att identifiera, analysera och utvärdera risker och därefter besluta om hur riskerna ska behandlas samt hur uppföljning av riskerna ska genomföras.

I Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll framgår även att den samlade riskbilden ska beskriva vilka riskreducerande åtgärder/kontrollaktiviteter som har införts för att minska risken och vilka åtgärder som kommer att vidtas (åtgärdsplan).

Vi har i vår granskning sett exempel på att det i bolagets riskhantering framgår hur riskerna ska behandlas samt hur uppföljning av riskerna har genomförts. Dels på koncernnivå dels på affärsområdena.

Vi har även noterat att koncernsstyrelsens riskanalys för år 2019 ingår som en del i affärsplanen 2019–2021 och har fokus på strategiska koncernövergripande risker. Här återfinns även åtgärdsplanen.

Risken för förekomst av oegentligheter inom verksamhetsområdet ska, enligt Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll, alltid vara en del av bolagsstyrelsens riskhantering. Den samlade riskbilden ska beskriva vilka riskreducerande åtgärder/kontrollaktiviteter som har införts.

Vår granskning har visat att styrelsen och verkställande direktören på olika sätt arbetat med att identifiera risk för oegentligheter i verksamheten. Vi har noterat att risken för bristande efterlevnad i förtroendefrågor inte finns beskriven i riskanalysen för år 2018. Däremot har vi under året följt arbetet med uppförandekod med tillhörande rollspel och implementeringen av detta arbete. Uppförandekoden syftar till att vägleda de anställda i förtroendefrågor och gäller alla som arbetar inom koncernen, leverantörer, kunder och andra samarbetspartners. Vår granskning har visat att uppförandekoden är känd inom koncernen.

Vår granskning har visat att riskanalysen för år 2018 antogs av koncernstyrelsen den 28 november och 2019 års riskanalys med tillhörande åtgärder antogs den 27 november 2018.

Internkontrollplan samt verifiering av kontroller

I Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll framgår att utifrån den samlade riskbilden och som en del av bolagsstyrelsens arbete med att förbättra verksamheten ska bolagsstyrelsen välja ut ett antal områden/processer som särskilt ska granskas under kommande verksamhetsår för att verifiera att de riskreducerande åtgärderna/kontrollaktiviteterna fungerar på ett tillfredsställande sätt (internkontrollplan).

Vår granskning har visat att koncernstyrelsen fastställde 2018 års internkontrollplan den 28 november 2017, och 2019 års internkontrollplan den 25 oktober 2018.

Vi har även noterat att koncernen har gjort förändringar i internkontrollplanens struktur och innehåll 2019, jämfört med 2018 års internkontrollplan. Den nya strukturen har syftat till att på ett bättre sätt möta stadens riktlinjer inom området, vilket i sin tur har skapat nya förutsättningar för 2019 års arbete med intern styrning och kontrollarbete. Koncernen har utifrån den samlade riskbilden valt ut ett antal områden/processer som ska granskas under kommande verksamhetsår. Dessutom framgår av internkontrollplanen 2019 de riskreducerande åtgärder och kontrollaktiviteter som ska testas. Detta fanns inte i internkontrollplanen för år 2018.

I vår granskning har vi valt ut två kontroller, i internkontrollplanen för år 2018 för att kontrollera om de riskreducerande åtgärderna har haft tillräcklig effekt eller om nya åtgärder behövs vidtas. För samtliga utförda kontroller har vi begärt ut dokumentation från bolaget. Våra stickprov avser följande kontroller:

- säkerställa och utveckla kompetensen
- interna transporter.

Vi har noterat att internkontrollplanen för 2018 är relativt enkel i sin utformning och att det inte framgår vad som ska kontrolleras, vilket gör det svårt att i efterhand kontrollera om de riskreducerande åtgärderna har haft en tillräcklig effekt eller om nya åtgärder behövs vidtas.

Vår granskning av dokumentationen i våra stickprov har även visat att sambanden mellan risk och utförd kontroll i internkontrollplanen behöver tydliggöras.

Vi har även noterat att det är svårt att utläsa i dokumentationen vad som blev resultatet av kontrollerna samt vilka slutsatser som har gjorts.

Uppföljning och bedömning av intern styrning och kontroll

Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll anger att uppföljning av verksamhetens riskbild och beslutade åtgärder ska ingå som en del av den löpande uppföljningen. Vidare framgår att uppföljningen av internkontrollplanen ska ske i den omfattning som fastställs av respektive bolagsstyrelse.

Vi har noterat att punkten ”rapportering intern styrning och kontroll” är en punkt som tas upp kontinuerligt under året i koncernstyrelsen. Där får koncernstyrelsen information över status kring arbetet med intern styrning och kontroll. Här ingår även internrevisionens arbete som syftar till att säkerställa att gällande rutiner följs och att genomförda åtgärder ger önskade effekter.

Uppföljning av internkontrollplanen gjordes till koncernstyrelsen i oktober år 2018.

En annan typ av uppföljning av intern styrning och kontroll som utförs är ”ledningens genomgång”. Det är ledningens forum för måluppföljning och utvärdering av Renovas ledningssystem. Det genomförs vid tre tillfällen per år enligt en förutbestämd struktur. Under verksamhetsåret sker riskanalyser löpande i verksamheten och på årets första ”ledningens genomgång” redovisas de betydande risker som föreligger för respektive område.

I Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll framgår även att respektive bolagsstyrelse årligen ska utvärdera och förbättra effektiviteten i systemet för styrning, uppföljning och kontroll. I detta arbete ingår att bolagsstyrelsen erhåller information och rapportering avseende resultat av såväl genomförda interna uppföljningar och utvärderingar som iakttagelser från extern revision och övrig tillsyn. Som en del i kommunstyrelsens uppsiktsplikt ska respektive bolagsstyrelse i samband med årsrapportens upprättande rapportera resultatet från utvärderingen samt lämna en bedömning om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt.

I årsrapporten 2017 genomfördes en utvärdering av systemet för styrning, uppföljning och kontroll. Bolagsledningen arbetade då fram ett förslag till styrelsen. I årsrapporten för år 2017 framgår att planering och uppföljning av mål och aktiviteter är tillfredställande, likaså gällande avvikelser och brister, men att bolagets årliga arbete med riskanalyser kan utvecklas ytterligare avseende metod och systematik. Vi har noterat att ingen bedömning har lämnats om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerar på ett betryggande sätt.

Bedömning

Utifrån genomförd granskning är vår bedömning att styrelsens och verkställande direktörens interna styrning och kontroll i några delar inte är ändamålsenlig och tillräcklig och att den avviker mot gällande riktlinjer. Arbetet kan förbättras inom följande:

Vi bedömer att det är svårt att tolka resultatet samt utläsa vilka slutsatser som har dragits av kontrollerna i internkontrollplanen varför det är svårt att verifiera om de riskreducerande åtgärderna/kontrollaktiviteterna har fungerat på ett tillfredsställande sätt.

I årsrapporten 2017 genomfördes en utvärdering av systemet för styrning, uppföljning och kontroll. Vi har noterat att ingen bedömning har lämnats om systemet för styrning, uppföljning och kontroll fungerat på ett betryggande sätt.

Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa följsamhet mot stadens riktlinjer för styrning, uppföljningen och kontroll.

It-verksamheten

Utgångspunkter i granskningen

Lekmannarevisorerna har granskat Renova AB:s it-stöd.

Granskningen har syftat till att granska huruvida resurserna i Renovas it-verksamhet är organiserade, strukturerade och kontrollerade för att utgöra ett ändamålsenligt verksamhetsstöd. Granskningen har utförts med hjälp av konsult och den har utförts genom intervjuer med ansvariga tjänstemän och genom insamling, kartläggning och analys av policy- och rutinbeskrivningar.

Granskningen omfattar perioden 1 januari 2018 till 31 oktober 2018 och vi har valt ut fem verksamhetssystem som ingår i granskningen.

Väsentliga styrdokument för den här granskningen har bland annat varit Göteborgs Stads Policy och riktlinjer för användning av informationsteknik inom Göteborgs Stad, Riktlinje för informationssäkerhet och Regler gällande driftsdokumentation för it-baserade informationssystem.

Konsultrapporten har i sin helhet skickats till verkställande direktören.

lakttagelser

It-organisation och it-miljö

I Renovas it-strategi framgår att it-organisationen har som uppdrag att erbjuda stabila, ändamålsenliga och kostnadseffektiva systemstöd, säkerställa regelefterlevnad, ägarkrav och säkerhet i it-verksamheten och i samråd med de tre affärsområdena driva digitaliseringsfrågor. Renova har tretton förvaltningsobjekt, några exempel som kan nämnas är:

- viktoriaflödet
- underhåll Sävenäs och förråd
- logistik
- HR och lön.

För varje förvaltningsobjekt finns en systemägare och två systemansvariga. Varje förvaltningsobjekt tillhör ett av koncernens tre affärsområden och varje förvaltningsobjekt nyttjar ett eller flera it-system. De system som varit föremål för den här granskningen stödjer främst koncernens kärnverksamhet. Följande systemstöd har granskats:

- IFS 7 – avser moduler för transport
- IFS 8 – hanterar information om ekonomi och personal

- BFBud – är ett logistiksystem som används för planering av beställningar av logistiktjänster
- Viktoria – används för vägning av bilar och avfall
- Agda Lön – är koncernens lönesystem

Roller och ansvarsfördelning inom it-verksamheten

Renova AB har dokument som beskriver roller och ansvarsområden för varje it-system som används i verksamheten. Dokumenten beskriver de olika förvaltningsobjekten med ansvarig för respektive objekt. För varje objekt finns två ansvariga individer, en med huvudansvar och en med sekundärt ansvar. Dokumenten beskriver vilka som är super users (SU), användare med höga behörigheter och vem som är systemägare. Superanvändare tillhör i sin tur, för respektive förvaltningsobjekt, så kallade SU-forum, och systemägare tillhör förvaltningsforum. Det finns ett it-forum som har till uppgift att se till it-behovet i hela koncernen.

Det finns en dokumenterad förvaltningsmodell som beskriver strukturen på förvaltningsorganisationen. Förvaltningsmodellen beskriver relationen mellan it-organisationen och de olika verksamheterna avseende gemensam styrning av it. Dokumentet beskriver även respektive forum och redogör för arbetsuppgifter, deltagare och roller för de tre forumstyperna som finns.

I granskningen har framkommit att intervjuade verksamheter bedömer att rollerna i it-organisationen är tydliga. Under intervjuerna har även framkommit att det är tydligt vem som äger systemen och vem verksamheterna ska vända sig till.

De intervjuade verksamheterna upplever däremot att ansvar kopplat till de respektive rollerna inte alltid är tydligt och de vet inte alltid vem som fattar beslut.

Kommunikation mellan it-verksamheten och de olika verksamheterna

Forum mellan verksamhet och it

Vår granskning har visat att det i it-strategin finns en dokumenterad styrmodell som ger förutsättningar för att skapa en god kommunikation mellan it-organisationen och verksamheten på respektive nivå. I Renovas it-strategi beskrivs de olika forum som finns för it. Forumen fungerar som en brygga mellan it-organisationen och de olika verksamheterna.

Inom Renova används ärendesystemet Platina som huvudkanal för it-ärenden som felanmälan och beställningar. Verksamheterna kan också meddela sitt ärende via telefon eller mail, då alla inte har tillgång till Platina. I granskningen har framkommit att Renova håller på att implementera ett nytt verktyg för ärendehantering, TopDesk. Det nya verktyget ska bidra med ytterligare funktionalitet för mobila enheter, ärendeflöden samt uppföljning och rapportering och därmed ha en högre grad av användbarhet i verksamheten än befintligt ärendehanteringssystem.

De intervjuade i verksamheterna upplever att den dagliga kommunikationen med it-organisationen generellt sett fungerar bra, både muntligt och via ärendehanteringssystemet Platina, men att det saknas ett forum för taktiska och strategiska frågor. Det har även framkommit under intervjuerna att det ser olika ut avseende hur mycket kontakt verksamheterna har med it-organisationen. Vissa delar av verksamheten är beroende av it-organisationens stöd dagligen, och där ett nära samarbete finns. I andra delar av verksamheten är kommunikation i stora delar behovsstyrd.

Under intervjuerna har framkommit att it-organisationen bedömer att kontakten med verksamheterna fungerar bra, men att uppföljning kring olika händelser ibland fungerat mindre bra.

Verksamhetens önskemål på olika system

Renova har upprättat en it-strategi som beskriver spelregler för att fånga upp och prioritera önskemål avseende systemstödet för it. I dokumentet beskrivs att ett SLA (service level agreement) upprättas mellan it-verksamheten och övrig verksamhet, i syfte att tydliggöra och säkerställa verksamhetens krav både på systemens tillgänglighet och på applikations- och driftsupport.

Renovas it-strategi bestäms delvis inom de villkor som finns för driften och utvecklingen av it- och digitaliseringslösningar inom Renova. Uppdraget som beskrivs i it-strategin innebär att it-organisationen ska erbjuda en stabil, ändamålsenlig och kostnadseffektiv leverans av it-tjänster och att de i samråd med de tre affärsområdena ska driva digitaliseringsfrågor. I it-strategin lyfts de inriktningar och ändringar avseende it som Renova har för avsikt att arbeta mot.

I Renovas förvaltningsmodell framgår även att forumen används för att ta fram verksamheternas önskemål och krav på utveckling av systemstöd.

Under intervjuerna har framkommit att verksamheterna upplever att det finns en lyhörddhet från it-organisationen. I vissa fall har det krävts att system anpassats efter verksamheternas behov, och vid granskningen har framkommit att många system är hårt anpassade för att möta de behov de olika verksamheterna har. Verksamheterna har uttryckt under intervjuerna att de upplever att önskemål tillgodoses i den mån det är möjligt. Det har även framkommit under granskningen att införandet av nya it-stöd alltid initieras av verksamheten, som sedan samarbetar med it-organisationen för att utforma en kravspecifikation. Vår granskning har visat att den framtagna förvaltningsmodellen och it-strategin tillsammans skapar en plattform med spelregler för att fånga upp och prioritera önskemål avseende systemstödet.

Under granskningen har även framkommit att de från verksamheternas sida inte upplever att de har tillräcklig insyn i it-strategin. I intervjuerna uttrycks att de särskilt upplever att de saknar inblick i hur prioritering av ärenden sker.

Supportstöd till systemen

Vi har noterat att Renova har en dokumenterad process för att rapportera ärenden och incidenter, men saknar ett systematiskt tillvägagångssätt för att följa upp hur och om incidenter eller ändringsbegäranden har åtgärdats. I nuläget dokumenteras incidenter och ändringsbegäranden dels sporadiskt i Excel och dels i mötesprotokoll från de olika forumen. På grund av att det saknas ett system för att logga ärenden finns i nuläget ingen möjlighet att strukturera ändringsbegäran. Det är också svårt att mäta hur många ändringsbegäran som kommer in och hur många som åtgärdas.

Under granskningen har framkommit att Renova håller på att implementera ett nytt ärendehanteringssystem som ska möjliggöra uppföljning av ärenden.

Stöd till användare sker också genom de forum som finns mellan verksamheten och it-verksamheten, där superanvändare och representanter från verksamheten deltar. Superanvändare fungerar som en brygga mellan it-organisationen och användarna i de olika verksamheterna. Det är superanvändarna som ansvarar för att skriva användarinstruktioner till systemen.

Vi har noterat att verksamheterna upplever att supporten från it-organisationen fungerar bra, både i direktkontakt och via ärendehanteringssystemet Platina.

Harmonisering av de olika systemen

Vi har i vår granskning noterat att det finns dokument som beskriver it-systemen och vilka verksamhetsflöden som använder dem, vilka it-system som är kopplade till respektive förvaltningsobjekt samt vem som är ansvarig för förvaltningsobjekten. Renova använder sig av ett femtiotal olika system för de olika verksamhetsflödena.

Vår granskning har visat att koncernen använder två versioner av samma affärssystem: IFS7 och IFS8. I IFS 7 hanteras information om transporter. Transportmodulen är hårt anpassad för att fylla verksamhetens behov och var därmed svår att uppgradera när övriga delar i affärssystemet ersattes med en nyare version. Således togs beslut om att behålla transportmodulen i IFS 7. Transportmodulen i IFS 7 är kopplad till logistikflödet och kommunicerar via tre försystem med logistiksystemet BFBud.

Det har framkommit under intervjuerna att BFBud har använts länge i Renova. Integrationen mellan BFBud och IFS 7 fungerar bra och verksamheten uppger i intervjuerna att de får det stöd de behöver av dessa två system. Vi har noterat att Renova har börjat analysera hur de kan lyfta bort transportmodulen ur IFS 7 då systemversionen börjar bli gammal. Det framkom att Renova även har börjat titta på hur man ska ersätta BFBud. Koncernens mål är att ha ett nytt logistiksystem implementerat år 2020.

IFS 8 hanterar i sin tur information om personal och ekonomi, och här finns även huvudboken. IFS 8 integrerar direkt med Agda Lön. Under intervjuerna har framkommit att integrationen mellan IFS 8 och Agda Lön fungerar mindre bra. Agda Lön hanterar information om lön och utlägg medan tidsrapportering och personaluppgifter hanteras i IFS 8. Under intervjuerna har även framkommit att registrering av samma uppgifter måste ske i båda systemen, vilket påverkar ändamålsenligheten och effektiviteten.

IFS 8 integrerar också med vägningssystemet Viktoria då IFS 8 lagrar grunddata som nyttjas i Viktoria. Viktoria är i sin tur kompatibelt med de vägningsterminaler som finns på Renova. Vägningsterminalerna är en förutsättning för att Viktoria ska fungera ändamålsenligt och det är av betydelse att systemstödet integrerar med dessa. Det finns en ny version av Viktoria på marknaden, men den är för ny för att kunna integrera med de befintliga vägningsterminalerna. Under intervjuerna har framkommit att integrationen mellan IFS 8 och Viktoria upplevs fungera väl.

Det har framkommit under granskningen att koncernen håller på att titta på om de kan lyfta över samtliga moduler i IFS 7 och IFS 8 till ett nytt affärssystem. I Renovas it-strategi beskrivs att samtliga delar av IFS 7 och IFS 8 bör uppgraderas, ersättas eller avvecklas, som ett alternativ till nytt affärssystem nämns IFS 10.

Vi har noterat att Göteborgs Stad har tagit ett beslut som innebär att samtliga av Stadens bolag inom en femårsperiod ska implementera affärssystemet Agresso; Renova är enligt uppgift bland de sista bolagen som ska övergå till Agresso.

Granskningen har visat att kärnverksamheterna generellt sett är mer nöjda med sina systemstöd, medan de stödjande verksamheterna generellt sett är mindre nöjda. Vi har noterat att anledningen till att systemstöden harmonierar i olika utsträckning är att de systemstöd och integrationer som används i kärnprocesserna är mer anpassade till verksamheternas behov än de systemstöd som används i de stödjande processerna. Inom koncernen pågår det en diskussion om huruvida de ska uppgradera befintliga affärssystem.

Nytta och helhetssyn avseende de olika systemen

Under granskningen har framkommit att verksamheterna är av uppfattningen att de olika systemstöden är väl anpassade till verksamhetsprocesserna, framför allt inom kärnverksamheten upplevs att systemstöden är drivna av verksamheternas behov. I Renovas förvaltningsmodell beskrivs att verksamheterna är kravställare och driver upphandling av nya system i samråd med it-verksamheten, varpå verksamheterna har möjlighet att uttrycka sina behov samtidigt som it-organisationen kan bidra med sin tekniska kunskap.

Vi har även noterat att det har skett en upphandling av system inom verksamheten som har fungerat mindre bra, vilket har inneburit att verksamheten haft system de inte kunnat använda på rätt sätt. Anledningen till att upphandlingen inte lyckades fullt ut var dels att verksamheten inte var tillräckligt tydlig i sin kravställning och dels att leverantören lovade mer än de kunde hålla. Renova har nu startat ett projekt för att ersätta systemet i fråga.

Vi har i vår granskning även noterat att nyttoaspekten inte alltid tydliggjorts inför upphandling av it-system, vilket påverkat möjligheten att skapa nytta i verksamheten.

De intervjuade verksamheterna har uttryckt att deras fokus är att ha ett bra och funktionellt systemstöd, och inte att i första hand konsolidera systemfloran. Under granskningen har framkommit att koncernen har planer på att se om det är möjligt att gå över i en nyare version av IFS med samtliga moduler. Under intervjuerna har även framkommit att verksamheterna efterfrågar mer återkoppling från it-organisationen avseende strategi för vilket affärssystem som på sikt är tänkt att användas i verksamheten.

I it-strategin finns en sammanställning av de system som används inom koncernen. I sammanställningen specificeras inom vilket område systemen används, vad de har för funktion, var de befinner sig i livscykeln, vilken grad av funktionalitet de har, om någon aktivitet pågår kring systemen och hur systemen ska utvecklas. I sammanställningen beskrivs exempelvis de utredningar kring uppgradering och avveckling av olika system som pågår, till när de är planerade att genomföras och i förekommande fall vilka system som ska ersätta de gamla.

Under granskningen har framkommit att de intervjuade verksamheterna upplever att respektive förvaltningsobjekt hanteras bra, men att det saknas en kommunicerad helhetssyn. De intervjuade verksamheterna upplever att det saknas en helhetssyn på hur utnyttjandet av de olika systemen ska se ut och att det saknas en utarbetad plan för vilka vägval man ska göra avseende it-stödets framtid. Verksamheterna har uppgett under intervjuerna att historiskt sett har nya system köpts in då en funktion krävt it-stöd, men att systemfloran numer har börjat konsolideras i syfte att effektivisera befintliga it-stöd.

Vi har noterat att verksamheten upplever att vägningssystemet Viktoria fungerar och uppfyller verksamhetens behov väl. Viktoria är väl anpassat för Renovas verksamhet.

Vad gäller Agda Lön har vi noterat att de intervjuade verksamheterna upplever att det finns många moment som kräver betydande manuell hantering. Det framkom under granskningen att verksamheten därmed av effektivitetsskäl i arbetsprocessen har beslutat att hantera tidsrapportering i IFS 8. Under granskningen har även framkommit att integrationen mellan Agda Lön och IFS 8 inte fungerar så väl som verksamheten hade önskat. Under granskningen har framkommit att Renova har startat ett projekt för att utvärdera huruvida det är möjligt att effektivisera utnyttjandet av IFS 8 och Agda Lön och minimera dubbeldokumentation. De intervjuade verksamheterna menar vidare att IFS som leverantör brister i kunskap avseende HR-processer och att systemet inte är användarvänligt.

Under granskningen har framkommit att it-strategin inte är förankrad i verksamheten då intervjuade verksamheter inte har någon inblick i strategins innehåll. Intervjuade verksamheter uppger att de har svårt att se en helhetssyn avseende de olika systemstöden.

Förutsättningar för it-organisationen

Under granskningen har framkommit att it-organisationen är dimensionerad för att både hantera löpande support och driva digitaliseringsinitiativ. Det har även framkommit under granskningen att it-organisationen upplever att de har resurser för att kunna arbeta med support, förvaltningsärenden och för att delta i projekt.

Under intervjuerna har framkommit att verksamheternas bedömning är att it-organisationen har förutsättningar för att leverera ett löpande it-stöd. Stödverksamheterna upplever att it-organisationen samtidigt har förutsättningar för att arbeta med utveckling och innovation, medan kärnverksamheterna upplever att it-organisationens roll som förvaltare är tydligare än den som innovatör och utvecklare.

Ekonomisk modell och nyckeltal för it-organisationen

I Renovas it-budget för 2018 framkommer att it-verksamhetens ekonomiska modell går ut på att kostnader ska fördelas där de uppstår. Renova har ett dokument som specificerar vilka nycklar som används för att fördela kostnader. Nycklarna bestäms utefter hur många anställda varje affärsområde har. it-personal är anställda i antingen moderbolaget eller dotterbolaget, men jobbar parallellt med båda bolagen. it-avdelningens lönekostnader fördelas efter uppskattat resursutnyttjande per affärsområde. Sju personer på it-avdelningen betraktas som centrala resurser och lönekostnaderna för dem fördelas via management fee. En årlig fördelning av it-relaterade kostnader sker i samband med budgetprocessen. Under granskningen har framkommit att uppföljning sker halvårsvis.

I it-budgeten specificeras att Renovas förvaltningskostnader för system, licenser, konsultkostnader, förvaltning för att bibehålla funktionalitet och förvaltningsrelaterad utveckling (bortsett projekt) fördelas efter resursutnyttjande. För system som används lika över alla affärsområden fördelas kostnaden med en tredjedel per affärsområde. För system som endast används av ett affärsområde fördelas kostnaden i sin helhet på det affärsområdet.

Under intervjuerna har både it-organisationen och övriga verksamheter uppgett att modellen i viss utsträckning är otydlig avseende hur kostnader fördelas. Alla intervjuade verksamheter uppfattar dock att syftet med den ändå uppfylls, då kopplingen mellan orsak och verkan genom modellen blir tydlig, och det är på så sätt möjligt att styra kostnader i de olika affärsområdena. Det har framkommit under granskningen att man från verksamheternas håll har svårt att förstå den ekonomiska modellen och fördelningsnycklarna då dessa sällan når ut till verksamheterna.

Bedömning

Syftet med granskningen var att bedöma huruvida it-verksamhetens resurser är organiserade, strukturerade och kontrollerade för att utgöra ett ändamålsenligt verksamhetsstöd.

Lekmannarevisorernas bedömning är att it-verksamhetens resurser utgör ett ändamålsenligt verksamhetsstöd. Vi vill samtidigt dock poängtera att koncernen bör påbörja sitt arbete med de utvecklingsområden som har identifierats i vår granskning.

Uppföljning av systematiskt arbetsmiljöarbete

Lekmannarevisorerna granskade år 2017 det systematiska arbetsmiljöarbetet inom Renova AB. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendation till styrelsen:

Lekmannarevisorerna rekommenderar koncernstyrelsen att säkerställa att det systematiska arbetsmiljöarbetet bedrivs i enlighet med gällande regelverk.

Vi har i år följt upp rekommendationen genom intervjuer med berörda tjänstemän, dokumentstudier samt stickprov i en verksamhet.

Iakttagelser

År 2017 noterade vi att:

- det saknades i vissa fall dokumenterade riskanalyser
- skyddsronder med fysisk inriktning för år 2017 inte hade gjorts för samtliga enheter

- inrapportering av tillbud- och olycksfall inte hade skett i enlighet med koncernens rutiner
- för en av de granskade avdelningarna saknades uppföljning av det systematiska uppföljningsarbetet.

Vi har utfört stickprov på fem riskanalyser. Inga avvikelser har noterats.

Vad gäller skyddsronderna med fysisk inriktning så har vi noterat att den verksamheten vi granskade har implementerat ett nytt arbetssätt i samråd med huvudskyddsombudet. Det innebär att chaufförerna själva ansvarar för att utföra skyddsronderna för respektive fordon. Vid två olika tillfällen har driftchefen på arbetsplatsträffarna tagit upp det nya arbetssättet med de anställda. I slutet av året planerar driftchefen samt huvudskyddsombudet att gå igenom avvikelserna tillsammans.

Vi har noterat att det har tagit lång tid att få in skyddsrondsprotokollen. Enligt intervjuerna beror detta på att personalen haft semester (har senarelagt semestrar på grund av personalbrist i somras).

När det gäller tillbud- och olycksfall har vi noterat att arbete pågår inom koncernen. Rapportering av tillbud- och olycksfall ska göras i TRIA. Detta kan göras antingen via dator eller smartphone. Vid intervjuerna framkom att samtliga medarbetare har fått en smartphone samt utbildning i TRIA.

Vad gäller uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet har vi noterat att huvudskyddsombudet och driftchefen har gjort den tillsammans. Ingen avvikelse har noterats.

Bedömning

Mot bakgrund av de förbättringar som vidtagits är vår bedömning att rekommendationen är omhändertagen.

Uppföljning av leverantörer

Lekmannarevisorerna granskade år 2017 uppföljning av leverantörer. Granskningen resulterade i att vi riktade följande rekommendation till styrelsen:

Lekmannarevisionen rekommenderar koncernstyrelsen att löpande ta del av koncernens uppföljning av leverantörer.

Vi har i år följt upp rekommendationen genom intervjuer med berörda tjänstemän och även utfört stickprov.

Iakttagelser

Vi har noterat att inköpschefen föredrog leverantörsuppföljning för styrelsen i maj 2018.

Enligt uppgift från verkställande direktör kommer styrelsen även att få information om resultatet av den fördjupade leverantörsuppföljningen/avtalsuppföljningen som har gjorts inom koncernen. Detta har planerats till styrelsens februarimöte.

Bedömning

Vår bedömning är att rekommendationen är omhändertagen.

Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering

Den kommunala revisionen är ett lokalt demokratiskt kontrollinstrument med uppdrag att granska den verksamhet som bedrivs i kommunen.

Lekmannarevisorer är förtroendevalda och utses av kommunfullmäktige ur gruppen förtroendevalda revisorer (gruppen benämns som Stadsrevisionen). Lekmannarevisorerna har ett självständigt uppdrag att granska de bolag som helt eller delvis ägs av kommunen. I Göteborg utses i regel två lekmannarevisorer för varje bolag. Revisorerna är oberoende och granskar på kommunfullmäktiges uppdrag och därigenom indirekt också för medborgarna.

Resultatet av lekmannarevisorernas granskning redovisas i granskningsrapporter och granskningsredogörelser.

Revisorerna genomför också särskilda granskningar som i regel rör flera bolag och nämnder. Dessa redovisas löpande under året till kommunfullmäktige i revisionsrapporter.

Revisorerna tar även varje år fram en årsredogörelse som sammanfattar den granskning som gjorts i kommunen under det aktuella året.

Revisorernas rapporter hittar du på www.goteborg.se/stadsrevisionen.


Språkbruk och revisionstermer

När revisorerna har genomfört en granskning lämnar de ofta rekommendationer till de granskade nämnderna och bolagen. Ibland lämnar de även revisionskritik.

Rekommendationer lämnas när revisorerna ser brister i verksamheten. Rekommendationerna syftar till att utveckla och förbättra verksamheten.

Revisionskritik lämnas när revisorerna ser brister i verksamheten som är av mer allvarlig karaktär. Revisionskritik graderas genom begreppen erinran eller anmärkning. Anmärkning är allvarligast. När det gäller nämnderna kan en anmärkning lämnas med eller utan tillstyrkan om ansvarsfrihet.

Under kommande år följer revisorerna upp vilka åtgärder som nämnden eller bolaget har gjort för att följa revisorernas rekommendationer.



Stadsrevisionen

Postadress: Box 2141, 403 13 Göteborg

Besöksadress: Stora Badhusgatan 6

Göteborgs Stads kontaktcenter: 031-365 00 00, kansli: 031-368 07 00

stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se