



# Renova AB

– granskning av verksamhetsåret 2021

2022-01-19

Januari 2022

Titel: Renova AB – granskning av verksamhetsåret 2021

Diarienummer: 0158/21

Lekmannarevisorer: Vivi-Ann Nilsson och Bengt Rundberg

Yrkesrevisor: Magnus Braxenholm

[www.goteborg.se/stadsrevisionen](http://www.goteborg.se/stadsrevisionen)

# Innehåll

<b>1</b>	<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
1.1	Sammanställning av rekommendationer .....	6
<b>2</b>	<b>Granskning av verksamheten</b> .....	<b>7</b>
2.1	Grundläggande granskning.....	7
2.1.1	lakttagelser.....	7
2.1.2	Bedömning .....	7
2.2	Hantering av synpunkter och felanmälningar .....	8
2.2.1	Utgångspunkter i granskningen .....	8
2.2.2	lakttagelser.....	9
2.2.3	Bedömning .....	14
2.3	Personsäkerhet .....	14
2.3.1	Utgångspunkter i granskningen .....	14
2.3.2	lakttagelser.....	15
2.3.3	Bedömning .....	20
2.4	Uppföljning av systemet för styrning, uppföljning och kontroll	21
2.4.1	lakttagelser.....	22
2.4.2	Bedömning .....	22
2.5	Uppföljning av inköp och upphandling .....	23
2.5.1	lakttagelser.....	23
2.5.2	Bedömning .....	24
2.6	Uppföljning av offentlighet och sekretess.....	24
2.6.1	lakttagelser.....	25
2.6.2	Bedömning .....	25
2.7	Uppföljning av resor i tjänsten.....	25
2.7.1	lakttagelser.....	26
2.7.2	Bedömning .....	26
<b>3</b>	<b>Lekmannarevisorernas uppdrag och rapportering</b> .....	<b>27</b>
<b>4</b>	<b>Språkbruk och revisionstermer</b> .....	<b>28</b>

# 1 Sammanfattning

Styrelse och vd ansvarar för att bolagets verksamhet bedrivs i enlighet med lagar och föreskrifter, bolagsordning samt ägardirektiv.

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

Lekmannarevisorernas sammanfattande bedömning är att delar av bolagets verksamhet behöver förbättras. Därför lämnar vi en rekommendation till styrelsen. I övrigt bedömer vi att bolaget har skött verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig.

Nedan redogör vi kort för respektive område som omfattas av årets granskning. Därefter följer en tabell med den rekommendation vi lämnar.

- **Grundläggande granskning:** Den grundläggande granskningen syftar till att översiktligt bedöma bolagets ledning och styrning samt interna kontroll. Lekmannarevisorernas översiktliga bedömning är att bolaget har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som vi har granskat.
- **Hantering av felanmälningar och synpunkter:** Granskningen syftar till att bedöma om styrelsen säkerställer en ändamålsenlig hantering av felanmälningar och synpunkter. Lekmannarevisorerna bedömer att hanteringen i allt väsentligt är ändamålsenlig. Vi har samtidigt identifierat vissa förbättringsområden.
- **Personsäkerhet:** Granskningen syftar till att bedöma om bolagets arbete med personsäkerhet bedrivs i enlighet med gällande regelverk. Vi bedömer att detta delvis sker, men att det finns avvikelser och förbättringsområden som behöver åtgärdas. Vi lämnar därför en rekommendation till styrelsen (se tabellen sist i sammanfattningen).
- **Uppföljning av systemet för styrning, uppföljning och kontroll:** Vi har under året följt upp en rekommendation till styrelsen från 2018 om att stärka följsamheten mot stadens riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll. Vi bedömer att rekommendationen har omhändertagits.
- **Uppföljning av inköp och upphandling:** Vi har under året följt upp en rekommendation till styrelsen som lämnades 2019, med anledning av en granskning av inköp och upphandling. Rekommendationen avser att omhänderta de brister som identifierades utifrån granskningen samt säkerställa att inköps- och upphandlingsarbetet bedrivs i enlighet med gällande regelverk. Vi bedömer att rekommendationen har omhändertagits.
- **Uppföljning av offentlighet och sekretess:** Utifrån 2020 års granskning lämnades en rekommendation om att säkerställa följsamhet mot Göteborgs Stads föreskrifter och riktlinjer om arkiv- och informationsredovisning samt

tillhörande tillämpningsanvisning. Ingen uppföljning har gjorts under 2021. Vi kommer att avvakta med uppföljningen till ett senare tillfälle.

- **Uppföljning av resor i tjänsten:** Utifrån 2020 års granskning lämnades en rekommendation om att stärka den interna kontrollen avseende resor i tjänsten. Ingen uppföljning har gjorts under 2021. Vi kommer att avvakta med uppföljningen till ett senare tillfälle.

## 1.1 Sammanställning av rekommendationer

Område	Rekommendation
Personssäkerhet	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa följsamhet mot föreskrifterna om våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2), Göteborgs Stads säkerhetspolicy och Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet.
Uppföljning av offentlighet och sekretess (ingen uppföljning har gjorts under 2021)	Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa följsamhet mot Göteborgs Stads föreskrifter och riktlinjer om arkiv- och informationsredovisning samt tillhörande tillämpningsanvisning. (Rekommendationen lämnades år 2020).
Uppföljning av resor i tjänsten (ingen uppföljning har gjorts under 2021)	Lekmannarevisorerna rekommenderar bolaget att stärka den interna kontrollen avseende resor i tjänsten. (Rekommendationen lämnades år 2020).

## 2 Granskning av verksamheten

Styrelse och vd ansvarar för att bolagets verksamhet bedrivs i enlighet med lagar och föreskrifter, bolagsordning samt ägardirektiv.

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

Granskningen av verksamheten omfattar en grundläggande del, som är en översiktlig granskning av bolagets ledning och styrning samt interna kontroll, två fördjupningar samt uppföljning av tidigare års granskning.

### 2.1 Grundläggande granskning

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

- följsamhet mot kommunallagen
- följsamhet mot aktiebolagslagen
- följsamhet mot bolagets ägardirektiv och bolagsordning
- följsamhet mot kommunfullmäktiges budget
- följsamhet mot Göteborg Stad kommunfullmäktiges styrande dokument, särskilt:
  - kommunfullmäktiges riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll
  - följsamhet mot kommunfullmäktiges regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning

#### 2.1.1 Iakttagelser

Den grundläggande granskningen visar inte på några väsentliga avvikelser.

Vi har under året genomfört en uppföljande granskning av systemet för styrning, uppföljning och kontroll. Se granskningen nedan.

#### 2.1.2 Bedömning

Lekmannarevisorernas översiktliga bedömning är att bolaget har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll inom de områden som vi har granskat.

## 2.2 Hantering av synpunkter och felanmälningar

### 2.2.1 Utgångspunkter i granskningen

Av Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll 1 § framgår att bolagsstyrelsen ska bedriva en ändamålsenlig och effektiv verksamhet med fokus på kvalitet för den verksamheten riktar sig till. Enligt 4 § ska information om deras behov, förväntningar och upplevelser beaktas i styrningen. Styrelsen ska tillse att organisationen har systematiska arbetsätt för att identifiera, systematisera och integrera lärdomarna till en del av beslutsfattandet i planering, uppföljning och utveckling av verksamheten.

För att säkerställa en ändamålsenlig och effektiv verksamhet är det viktigt att stadens bolag tar del av synpunkter och säkerställer att felanmälningar hanteras, åtgärdas och följs upp på ett systematiskt sätt. Skriftliga rutiner för hur synpunkter, klagomål, fel och andra avvikelser ska tas emot och handläggas ökar förutsättningarna för att hanteringen blir systematisk och likvärdig.

Renovakoncernen tillhandahåller genom moderbolaget Renova AB och dotterbolaget Renova Miljö AB olika typer av tjänster inom avfalls- och återvinningsområdet. Det handlar exempelvis om insamling och behandling av kommunalt avfall och verksamhetsavfall, drift av återvinningscentraler och containerhyra. Kundgrupperna består bland annat av kommuner, företag och privatpersoner.

Lekmannarevisorerna har mot denna bakgrund granskat hanteringen av synpunkter och felanmälningar, i syfte att bedöma om den är ändamålsenlig. Följande revisionsfrågor ska besvaras i granskningen:

1. Finns det fastställda rutiner och arbetsätt för att ta emot och hantera synpunkter och felanmälningar?
2. Dokumenteras och sammanställs synpunkter och felanmälningar på ett ändamålsenligt sätt?
3. Arbetar bolaget systematiskt för att förbättra verksamheten utifrån inkomna synpunkter och felanmälningar?

Revisionskriterium i granskningen utgörs huvudsakligen av ovannämnda riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll.

Utifrån den bredd av tjänster och kundgrupper som finns inom koncernen har vi valt att fokusera särskilt på två verksamheter. Dels Miljöservice (affärsområde Logistik) som bland annat sköter om och städar miljörum åt fastighetsbolag, bostadsrättsföreningar och liknande kunder. Dels den insamling av kommunalt avfall som moderbolaget Renova AB (affärsområde Tilldelningar) utför på uppdrag av ägarkommunerna. Därutöver har Kundenservice (affärsområde Logistik), som hanterar en stor del av kommunikationen med dotterbolagets företags- och privatkunder, omfattats av granskningen.



Granskningen har genomförts genom intervjuer med chefer, gruppledare och andra tjänstepersoner samt genom insamling och analys av rutiner, sammanställningar av kundklagomål och annan relevant dokumentation.

## **2.2.2 Iakttagelser**

### **2.2.2.1 Rutiner och arbetssätt**

Av intervjuerna framgår att det inte finns en enskild process för att hantera felanmälningar och avvikelser kopplat till utförandet av koncernens tjänster. Detta eftersom bolagen, som tidigare nämnts, tillhandahåller olika tjänster, samtidigt som kundgrupperna varierar. Ansvarsförhållandena och förutsättningarna skiljer sig mellan verksamheterna, vilket innebär att det är svårt att få till en helt likriktad hantering. Granskningen visar dock att det har upprättats en övergripande rutin för avvikelser och avvikelshanteringssystem.

Rutinen beskriver vad som ska rapporteras som en avvikelse, i vilket system som rapporteringen ska ske samt hur registrerade avvikelser ska hanteras och följas upp. Flera exempel på avvikelser, såsom riskobservationer, tillbud och olycksfall, listas. En annan typ av avvikelse som tas upp är kundklagomål, och som exempel nämns felanmälningar som externa kunder gör. Enligt rutinen ska den medarbetare som upptäcker eller får information om en avvikelse, inklusive ett klagomål, vidta nödvändiga direktåtgärder för att minska de negativa konsekvenserna. Vid behov görs detta i samråd med chef eller annan ansvarig.

När det gäller hanteringen av synpunkter visar granskningen att det inte finns någon övergripande rutin för hur sådana ska tas emot, handläggas och återkopplas till synpunktslämnaren. Till skillnad från felanmälningar, klagomål och andra avvikelser kopplat till koncernens tjänster, kan synpunkter vara av mer generell karaktär. Det kan handla om frågor, förbättringsförslag eller beröm. Vi noterar dock att det finns en anvisning för Renovas kommunikation. Där framgår att koncernens chefer ansvarar för att ta vara på externa synpunkter på verksamheten och att föra dem vidare så att verksamheten förbättras.

Det finns även en rutin för posthantering kopplat till sociala medier. Där framgår att de medarbetare som ansvarar för kommunikation via sociala medier ska se till att inkommande och utgående kommentarer och frågor som ska registreras vidarebefordras till respektive diarium för bolagen.

Granskningen visar att flera synpunkter på koncernens verksamhet inkommer till registraturen, som ansvarar för bolagens diarium, via Renovas info-postlåda. Enligt uppgift skickas synpunkterna vidare till berörda handläggare, som ansvarar för att besvara dem. Vi har tagit del av ett exempel på en inkommande fråga som registratören har skickat vidare till en chef för hantering.

## **Affärsområde Logistik**

Vi har, som framgår ovan, granskat hanteringen av felanmälningar och synpunkter vid enheterna Miljöservice och Kundservice inom affärsområde Logistik, som tillhör Renova Miljö AB.

Granskningen visar att Miljöservice inte har upprättat någon skriftlig rutin för att hantera felanmälningar och synpunkter. Det har inte heller gjorts någon särskild uppdelning mellan felanmälningar och generella synpunkter på verksamheten. Enligt uppgift hanteras enklare klagomål och avvikelser ofta direkt i den löpande kontakten mellan miljöarbetarna och företrädare för kunderna, såsom bovärdar och fastighetsskötare. Detta registreras inte i något särskilt system.

Av intervjuerna framgår att Miljöservice, utöver dialogen som sker direkt mellan personalen och kunderna i det dagliga arbetet, tar del av felanmälningar via e-post. Enheten har en särskild e-postadress som kunderna kan vända sig till. De behöver därmed inte kontakta den ordinarie kundservicen. Inkorgen bevakas enligt uppgift löpande av enhetens gruppledare. Hanteringen uppges därefter variera från fall till fall och beroende på hur pass allvarliga avvikelser det handlar om. Antingen åker personalen ut och gör en insats direkt eller så hanteras det vid nästa besök, inom ramen för fastslagen frekvens.

Klagomål kan även tas upp vid driftmöten som genomförs med kunderna cirka fyra gånger per år (upplägget varierar enligt uppgift mellan olika kunder). Där hanteras löpande driftsfrågor såsom kommande in- och utflyttningar, städdagar och behov av extrastädningar. Enligt uppgift är det ovanligt att klagomål tas upp vid dessa möten, även om det förekommer.

Kundservice tar emot felanmälningar från dotterbolagets företags- och privatkunder, vilket huvudsakligen sker via telefon eller e-post. Enheten hanterar främst fakturarelaterade ärenden, det vill säga avvikelser kopplat till fakturor som bolaget har utfärdat, såsom fel pris eller mottagarkod. Ärenden som avser fel i utförandet (och som inte påverkar faktureringen) skickas enligt uppgift vidare till berörd verksamhet inom organisationen. Fel som leder till en fakturaförändring, kreditering eller en så kallad nollpriskorrigering benämns enligt uppgift som kundklagomål. Enligt bolaget uppstår en nollpriskorrigering exempelvis om bolaget har tömt fel kärl, fått ett klagomål från kunden om detta och därefter åker tillbaka och tömmer rätt kärl.

Av intervjuerna framgår att det, utöver felanmälningar och klagomål från kunder, kommer in många olika synpunkter och frågor till Kundservice, varav flera berör koncernen i stort. Det finns ingen skriftlig rutin för hur sådana ska hanteras, och hanteringen varierar enligt uppgift även beroende på vilken typ av synpunkt det handlar om. Vissa synpunkter kan enligt uppgift besvaras direkt av Kundservice, medan andra skickas vidare till exempelvis säljare eller gruppledare. Vi har tagit del av exempel på frågor som har inkommit till Kundservice och som har skickats vidare till en chef för fortsatt hantering.

### **Affärsområde Tilldelningar**

Inom affärsområde Tilldelningar utförs den insamling av kommunalt avfall som flertalet ägarkommuner direkttilldelar till bolaget. Kommunerna har det övergripande ansvaret och huvudmannskapet för avfallsverksamheten, och det är till kommunerna som berörda fastighetsägare ska vända sig vid utebliven tömning eller andra fel och synpunkter kopplat till insamlingen. Vi noterar att det på Renovas hemsida finns hänvisningar och kontaktuppgifter till de ägarkommuner som bolaget utför denna insamling åt.

Granskningen visar att det inte har upprättats någon skriftlig rutin för att hantera felanmälningar och synpunkter som bolaget tar emot från ägarkommunerna, avseende den direkttilldelade insamlingen. Det finns dock utarbetade arbetsätt och strukturer för hanteringen. Fel och avvikelser från kommunerna benämns, i enlighet med koncernens övergripande rutin, som kundklagomål. Det framgår av intervjuerna att detta ska rapporteras av berörda fastighetsägare till respektive ansvarig kommun. Kommunen skickar i sin tur via systemstöd (som varierar mellan kommunerna) vidare ärendet till bolagets trafikledning.

Enklare klagomål, såsom en missad tömning, kan enligt uppgift hanteras direkt genom att trafikledaren kontakter chauffören och bokar in en extratömning. Klagomål som inte kan åtgärdas direkt via trafikledaren skickas vidare till berörd gruppleddare eller driftchef för fortsatt hantering.

### **2.2.2.2 Dokumentation och sammanställning**

För att upplevelser hos dem verksamheten riktar sig till ska kunna beaktas i styrning, uppföljning och utveckling av verksamheten på ett systematiskt sätt behöver synpunkter, klagomål och avvikelser dokumenteras.

Av rutinen för avvikelser och avvikelshanteringssystem framgår att avvikelser ska rapporteras i avsett system. Arbetsmiljörelaterade avvikelser såsom riskobservationer, tillbud och olyckor registreras exempelvis i avvikelserapporteringsystemet TRIA. Vilket system som ska användas för respektive avvikelsetyp framgår av en bilaga till rutinen. Enligt bilagan ska kundklagomål inom affärsområde Logistik, som inkommer via kundsupporten, registreras i affärssystemet. Kundklagomål från kommunerna, avseende tilldelade uppdrag inom affärsområde Tilldelningar, hanteras via e-post.

### **Affärsområde Logistik**

Inom Miljöservice sker, som tidigare nämnts, ingen registrering av enklare fel och avvikelser som avhjälpas direkt i den löpande kontakten med kunderna. Felanmälningar som inkommer via den särskilda e-postlådan registreras inte heller i något särskilt system. Enligt bolaget sparas mejlen i sex månader. Vissa mejl arkiveras dock eftersom de bedöms behövas för framtida uppföljning.

Kundklagomål inom affärsområde Logistik, som har resulterat i en fakturaförändring eller kreditering, registreras av Kundservice i affärssystemet. Kundservice upprättar månadsvisa sammanställningar över kundklagomål inom

affärsområdet. Vi har tagit del av en sådan sammanställning. Klagomål som Kundservice tar emot om fel i utförandet, och som inte bedöms påverka fakturan, skickas enligt uppgift vidare till berörd verksamhet för hantering. Kundservice lägger in en kommentar om uppgiften i affärssystemet, men det framgår av intervjuerna att dessa ärenden inte går att följa lika systematiskt. Ärendena ingår inte heller i ovannämnda sammanställning över kundklagomål, vilket lyfts fram som ett förbättringsområde. Ett undantag är så kallade noll-priskorrigeringar (se ovan) vilket enligt uppgift från bolaget ingår i den aktuella sammanställningen, trots att det inte leder till en fakturaförändring.

### **Affärsområde Tildelningar**

Av intervjuerna framgår att de felanmälningar som inkommer från kommunerna till bolagets trafikledning registreras i produktionssystemet. För insamlings-entreprenaderna i Göteborgs Stad använder bolaget exempelvis systemet BF-bud, som kommunicerar med ett system hos kretslopp och vattenförvaltningen.

Bolaget får månadsvisa sammanställningar över kundklagomål från ett antal ägarkommuner. Av intervjuerna framgår dock att flera kommuner i nuläget inte har möjlighet att redovisa kundklagomål på ett bra sätt. Den statistik som finns avseende kundklagomålen är därmed inte heltäckande. Vi har tagit del av en månadsvis sammanställning över kundklagomål för insamlingsentreprenaderna i Göteborgs Stad, som har skickats från kommunen till bolaget via e-post.

### **Hantering av allmänna handlingar**

En ändamålsenlig registrering och dokumentation av exempelvis synpunkter och klagomål är även nödvändig eftersom Renova AB och Renova Miljö AB, som kommunala bolag, omfattas av offentlighetsprincipen. Handlingar som upprättas av, inkommer till eller expedieras av bolagen är i regel allmänna och ska vid en begäran lämnas ut, om det inte föreligger sekretesshinder.

Under föregående års granskning av offentlighet och sekretess noterade lekmannarevisorerna att bolagens dokumenthanteringsplaner var inaktuella och behövde revideras. Vi lämnade därför en rekommendation inom området. Det pågår för närvarande ett arbete med att se över och upprätta styrande dokument inom koncernens informations- och arkivredovisning (se granskningen nedan).

Styrelserna för Renova AB och Renova Miljö AB fastställde den 25 november 2021 nya dokumenthanteringsplaner för bolagen, som är tillämpliga på handlingar som har upprättats eller inkommit från den 1 januari 2020. Enligt bolaget omfattar de nya planerna inte samtliga processer ännu. De kommer att kompletteras med ytterligare processer längre fram. Vi noterar att det i båda planerna, inom verksamhetsområdet *Styra, planera och följa*, finns ett avsnitt för att hantera externa synpunkter och klagomål. Processen redovisas under punkt 1.9 i bolagens klassificeringsstrukturer, där det framgår att processen omfattar handläggningen av synpunkter och klagomål av övergripande karaktär.

Av dokumenthanteringsplanerna framgår att handlingar som dokumenterar synpunkter och klagomål, inklusive svaren, registreras/sorteras i TRIA. Synpunkter

och klagomål som föranleder en åtgärd bevaras medan synpunkter och klagomål som inte föranleder någon åtgärd gallras två år efter upprättandet. Den registrering/sortering av övergripande synpunkter och klagomål som vi har noterat i granskningen har dock inte skett i TRIA, utan i andra system. Till exempel i bolagens diarium eller via e-post. Det framgår inte heller av bilagan till rutinen för avvikelser och avvikelshanteringssystem att externa synpunkter och klagomål ska registreras/sorteras i TRIA.

Enligt bolaget är uppgiften i dokumenthanteringsplanerna om att synpunkter och klagomål registreras i TRIA felaktig. Detta kommer därför att åtgärdas vid nästa revidering. Synpunkter som kommer in till registraturen diarieförs, vilket vi även har noterat i granskningen. Hur synpunkter som inkommer till Kundservice eller andra delar av koncernen registreras/sorteras, kommer enligt uppgift att tydliggöras i samband med att planerna kompletteras med ytterligare processer. Detta lyfts fram som ett pågående utvecklingsarbete.

### 2.2.2.3 Systematiskt förbättringsarbete

Granskningen visar att det i affärsplanerna för 2021 och 2022 har fastställts kvantitativa, mätbara mål avseende det genomsnittliga antalet kundklagomål per månad, som berör affärsområdena Logistik och Tilldelningar. Målet i respektive affärsplan är att kundklagomålen ska minska. Kopplat till målen nämns även olika aktiviteter, exempelvis analyser och upprättande av handlingsplaner. Vi noterar att kundklagomålen utgör ett särskilt nyckeltal som följs upp vid varje styrelsesammanträde, inom ramen för koncernens styrkortsuppföljning.

Utöver den löpande hanteringen av klagomål och synpunkter mäter koncernen nöjdheten hos sina kunder. 2020 genomfördes en större kundnöjdhetsundersökning inom samtliga affärsområden. Den resulterade i en slutrapport för affärsområdena Logistik och Återvinning inom Renova Miljö AB och en slutrapport för affärsområde Tilldelningar inom Renova AB. Av slutrapporterna framgår bland annat att bolagen har behov av att få uppdaterade insikter kring kundnöjdheten och ägarkommunernas behov och erfarenheter. Frågorna som besvaras är, enligt slutrapporterna, centrala för bolagens interna och externa förbättrings- och utvecklingsarbete.

Utifrån den del av undersökningen som omfattar affärsområdena Logistik och Återvinning har ett NKI<sup>1</sup>-värde tagits fram. Det gör det möjligt att jämföra kundnöjdheten med andra svenska företags genomsnittliga värden.

Vidare visar granskningen att det, utifrån kundnöjdhetsundersökningen, har planerats och vidtagits aktiviteter för att utveckla kundnöjdheten. Vi har bland annat tagit del av en upprättad handlingsplan inom affärsområde Återvinning.

---

<sup>1</sup> Nöjd-kund-index.

### **2.2.3 Bedömning**

Lekmannarevisorerna bedömer att styrelsen i allt väsentligt har säkerställt en ändamålsenlig hantering av felanmälningar och synpunkter. Vi har samtidigt identifierat vissa förbättringsområden.

Vi ser positivt på att det har upprättats en övergripande rutin för avvikelser och avvikelshanteringssystem. Hanteringen av felanmälningar kan dock stärkas ytterligare genom verksamhetsspecifika rutiner och anvisningar inom området. Vi bedömer även att det bör upprättas en koncernövergripande rutin för hur synpunkter ska tas emot och handläggas. Skrivningar om detta finns i nuläget i olika styrande dokument. Synpunktshanteringen kan därmed tydliggöras på motsvarande sätt som avvikelshanteringen.

När det gäller att dokumentera och sammanställa felanmälningar och klagomål noterar vi att enklare avvikelser som personalen inom Miljöservice tar emot åtgärdas direkt, utan att registreras i något särskilt system. Att enklare avvikelser avhjälps snabbt och effektivt, utan krav på omfattande dokumentation, är självklart positivt. Vi menar samtidigt att det utifrån ett kvalitets- och uppföljningsperspektiv är viktig att det tydliggjorts vilka avvikelser som behöver registreras, inklusive hur och när de har åtgärdats.

Vi noterar att kundklagomål som tas emot inom Kundservice enbart registreras och ingår i styrkortsuppföljningen om faktureringen påverkas eller om de leder till en så kallad nollpriskorrigerings. För övriga kundklagomål som kan hanteras direkt i verksamheten, utan att fakturan påverkas, läggs enbart en kommentar in i systemet. Dessa ärenden går enligt uppgift inte att följa eller sammanställa lika systematiskt. Uppföljningen ger därmed inte en heltäckande bild över antalet kundklagomål. Vi bedömer att detta utgör ett utvecklingsområde.

Slutligen bedömer vi att det behöver tydliggöras hur externa synpunkter och felanmälningar inom koncernen registreras/sorteras respektive gallras/bevaras. Nuvarande bestämmelser i bolagens dokumenthanteringsplaner stämmer inte överens med de rutiner och arbetssätt som tillämpas. Vi noterar samtidigt att det pågår ett utvecklingsarbete med arkiv- och informationsredovisningen.

## **2.3 Personssäkerhet**

### **2.3.1 Utgångspunkter i granskningen**

Grunden för att medarbetare och förtroendevalda vid stadens nämnder och bolag ska kunna utföra ett arbete med hög kvalitet är att det i alla avseenden (fysiskt, psykiskt och socialt) finns en trygghet och god arbetsmiljö. Det innebär bland annat att arbetet kan genomföras under förhållanden utan ofredanden eller obehag. Våld eller hot mot anställda är ett arbetsmiljöproblem som, för den som drabbas, kan innebära fysiska skador, psykiskt påfrestande oro samt ekonomiska förluster på grund av sjukskrivning.

Enligt Arbetsmiljöverket är det arbetsgivarens skyldighet att utreda de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet samt vidta åtgärder. Göteborgs Stads säkerhetspolicy anger att stadens säkerhetsarbete också omfattar personsäkerhet samt att ansvaret för detta åligger varje nämnd och styrelse. När det gäller personsäkerhet preciseras kraven för detta i stadens riktlinje för personsäkerhet. Syftet är att skapa en för staden gemensam syn på säkerhetsarbetet före, under och efter en händelse med inslag av hot och/eller våld.

Lekmannarevisorerna har mot denna bakgrund granskat bolagets personsäkerhetsarbete. Syftet är att bedöma om arbetet bedrivs i enlighet med gällande regelverk. Följande revisionsfrågor ska besvaras:

1. Har bolaget en ändamålsenlig organisation för personsäkerhetsarbetet?
2. Har bolaget rutiner för personsäkerhetsarbetet?
3. Finns det en tillbudsrapportering och riskhantering som säkerställer att risker för våld och hot om våld kan minimeras?
4. Sker det en uppföljning som ger tillräckligt med underlag för att bedöma om säkerhetsnivån är acceptabel?

För att besvara revisionsfrågorna och bedöma iakttagelserna i granskningen har följande revisionskriterier använts som bedömningsgrund:

- Arbetsmiljöverkets föreskrift 1993:2 "Våld och hot i arbetsmiljön" (AFS 1993:2)
- Göteborgs Stads säkerhetspolicy
- Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet.

Granskningen har genomförts genom intervjuer med chefer och andra berörda tjänstepersoner samt analys av rutiner, tillbud och annan dokumentation.

Utöver den koncernövergripanden nivån har vi fokuserat särskilt på personsäkerhetsarbetet kopplat till driften av återvinningscentraler (ÅVC), som tillhör affärsområde Återvinning, respektive insamlingen av kommunalt avfall i ägar-kommunerna, inom affärsområde Tilldelningar. Verksamheterna benämns i granskningen som ÅVC-verksamheten respektive insamlingsverksamheten.

## **2.3.2 Iakttagelser**

### **2.3.2.1 Organisation för personsäkerhetsarbetet**

Enligt Göteborgs Stads säkerhetspolicy ska bolagsledningen ha en tydlig inriktning och fördelning av ansvaret för verksamhetens säkerhetsarbete. Det ska finnas en säkerhetschef med befogenhet att vara drivande och hålla ihop, initiera och genom stöd och uppföljning utveckla säkerhetsarbetet. Respektive verksamhet beslutar själv om säkerhetschefens titel utifrån sin organisationsstruktur och tillämpning av titulaturer. Organisation, delegation, beslut, planer och åtgärder beträffande säkerhetsarbetet ska dokumenteras enligt policyn.

Granskningen visar att bolaget inte har utsett en säkerhetschef. Sedan 2020 finns däremot en säkerhetsstrateg med ansvar för det koncernövergripande säkerhetsarbetet. Titeln säkerhetschef används inte eftersom personen inte har personalansvar. Säkerhetsstrateg har därför bedömts som en mer rättvisande titel sett till koncernens organisations- och chefsstruktur. Ansvaret omfattar både strategiska och operativa frågor.

Verkställande direktören är ytterst säkerhetsansvarig, men uppgifter har fördelats till säkerhetsstrategen genom en dokumenterad delegation. För tjänsten finns även en befattningsbeskrivning. Där framgår bland annat att personen ska ha kunskap om och vara insatt i arbetet med hot- och våldsfrågor och utgöra ett stöd till verksamhetsansvariga inom detta område.

Av intervjuerna framgår att säkerhetsstrategen, utifrån den delegation och den befattningsbeskrivning som finns, anses ha ovannämnda befogenhet att driva, hålla ihop, initiera och genom stöd och uppföljning utveckla säkerhetsarbetet.

Det formella ansvaret för arbetsmiljön, vilket omfattar personsäkerhet, finns hos närmaste chef. Ansvaret anges i särskild delegation. Det finns även befattningsbeskrivningar för chefer som beskriver deras uppdrag. Vi har tagit del av dokumenterade delegationer och befattningsbeskrivningar för en platschef respektive driftchef, där personal- och arbetsmiljöansvaret framgår.

#### **Kartläggning av personsäkerhetsarbetet**

Under 2021 har en arbetsmiljöingenjörstudent, som gjorde sin LIA-praktik<sup>2</sup> hos Renova, kartlagt personsäkerhetsarbetet och tagit fram förslag till en koncernövergripande rutin och riktlinjer för att förebygga och hantera hot och våld i arbetsmiljön. Resultatet presenterades i en rapport som vi har tagit del av.

Av intervjuerna framgår att flera förbättringsområden har identifierats utifrån kartläggningen. Ett utvecklingsarbete har därför inletts. Inom koncernen har problemet med hotfulla situationer varit som störst inom ÅVC-verksamheten. Denna verksamhet uppges därför ha kommit längst när det gäller rutiner, vidtagna åtgärder (såsom väktarassistans), utbildningsinsatser och liknande. Problematiken varierar mellan olika återvinningscentraler. En återvinningscentral har exempelvis en hög besöksfrekvens kombinerat med logistiska utmaningar, vilket ibland leder till irritation hos besökare. Det förekommer att företagskunder använder sina privata ÅVC-kort för att lämna verksamhetsavfall, vilket inte är tillåtet. När detta påtalas kan konflikter uppstå.

Personsäkerhetsarbetet kopplat till miljöarbetarnas (chaufförernas) arbets-situation uppges vara mindre uppmärksammat och utvecklat, och behöver förbättras. Även om färre tillbud och händelser rapporteras jämfört med inom ÅVC-verksamheten så finns det uppenbara risker för hot och våld, såsom stora

---

<sup>2</sup> Lärande i arbetslivet.



inslag av ensamarbete och arbetsmoment som tillfälligt stannar upp trafiken, vilket kan leda till irritation hos andra trafikanter.

### **Utbildning och aktivt arbete för ökad säkerhet**

Arbetstagarna ska, enligt AFS 1993:2, ha tillräcklig utbildning och tillräcklig information för att kunna utföra arbetet säkert och tryggt. Enligt stadens säkerhetspolicy ska medarbetare fortlöpande ges utbildning i förhållande till sitt ansvar och sina arbetsuppgifter för att förstå hur säkerhetsarbetet fungerar.

Granskningen visar att det inte har genomförts någon koncernövergripande utbildning för medarbetarna kopplat till hantering av hot- och våldssituationer. En utbildning inom området genomförs dock regelbundet för medarbetarna inom ÅVC-verksamheten, genom ett upphandlat utbildningsföretag. Av den utbildningsbeskrivning som vi har tagit del av framgår att utbildningen innehåller såväl teoretiska som praktiska inslag. Vidare visar granskningen att det inom ÅVC-verksamheten planeras för en ytterligare utbildning i konflikthantering, som dock har skjutits fram till 2022.

Motsvarande utbildningar kopplat till hantering av hot- och våldssituationer och/eller konflikthantering har inte genomförts för miljöarbetarna inom insamlingsverksamheten. Enligt uppgift planeras det dock centralt, genom HR-avdelningen, för en målgruppsanpassad utbildning inom området.

### **2.3.2.2 Riskhantering och tillbudsrapportering**

I AFS 1993:2 anges att de risker för våld eller hot om våld som kan finnas i arbetet ska utredas av arbetsgivaren. Arbetsgivaren ska vidta de åtgärder som kan föranledas av utredningen. Det är viktigt att göra en bedömning av risken för våld och hot både för arbetsplatsen i sin helhet och för enskilda arbets-situationer. Vid planering och anordnande av ensamarbete är det viktigt att risken för våld och hot har beaktats.

Enligt föreskrifterna kan en noggrann kartläggning av arbetet behövas. Det är viktigt att utredningen utmynnar i ett åtgärdsprogram där risken avgör vilka åtgärder som behövs. Åtgärderna kan exempelvis bestå av organisatoriska förändringar och utbildning. Arbetstagarna ska få särskilt stöd och handledning vid arbete där det finns risk för återkommande våld eller hot om våld.

Enligt Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet ska personsäkerhetsarbetet, liksom det övriga säkerhetsarbetet, bedrivs inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet med tyngdpunkt på förebyggande aktiviteter för att skapa en trygg miljö. Regelbundna riskbedömningar ska göras och dokumenteras.

Granskningen visar att den ovannämnda LIA-praktikanten, inom ramen för kartlägningsarbetet, har genomfört en koncernövergripande riskinventering och riskbedömning avseende hot- och våldsrisker. Risker har identifierats vid rörliga arbetsställen, fasta arbetsställen, inom ÅVC-verksamheten och för övriga situationer. Riskerna har därefter bedömts (låg, medel eller hög risk). För varje risk har exempel på möjliga åtgärder identifierats. Flera av dessa åtgärder

har tydliga inslag av förebyggande aktiviteter, det vill säga för att undvika att hot- och våldssituationer uppstår.

Utöver arbetet ovan har det inte genomförts någon koncernövergripande utredning av hot- och våldsrisker. Inte heller inom ÅVC-verksamheten eller insamlingsverksamheten har det skett några systematiska riskinventeringar kopplat till hot- och våldsrisker specifikt. Vi noterar att det, inom ramen för kartläggningsarbetet, har tagits fram en riskinventeringsmall för hot- och våldsrisker som kan tillämpas av koncernens verksamhet. Det finns därför administrativa förutsättningar för verksamheterna att påbörja och dokumentera riskinventeringar, riskbedömningar och lämpliga åtgärder.

I riktlinjen för personsäkerhet anges att tillbuds- eller arbetsskadeanmälan alltid ska göras när medarbetare har utsatts för hot eller våld. Enligt AFS 1993:2 ska tillbud och händelser med våld eller hot om våld dokumenteras. Enligt föreskrifterna ska tillbud och händelser även utredas. Av riktlinjen för personsäkerhet framgår vidare att hot och våld mot personal skyndsamt ska polisanmälas av ansvarig chef tillsammans med den drabbade.

Enligt uppgift har totalt cirka 19 tillbud/händelser avseende hot och våld rapporterats i koncernens avvikelserapporteringssystem TRIA under 2021. Det framgår av intervjuerna att hot- och våldssituationer kan rapporteras inom flera kategorier i systemet, varför det krävs en viss handpåläggning för att ta fram en heltäckande sammanställning. Närmaste chef ansvarar för att utreda de tillbud/händelser som rapporteras i TRIA.

Vi har tagit del av en sammanställning över ett urval av tillbud/händelser som har rapporterats under 2021, inklusive eventuella åtgärder som har vidtagits. Det ska nämnas att flera rapporterade tillbud/händelser handlar om individer som betar sig aggressivt och hotfullt, snarare än regelrätta hot mot medarbetare. Av intervjuerna framgår att det inte har skett någon tillbuds- eller arbetsskadeanmälan om hot eller våld till Arbetsmiljöverket respektive Försäkringskassan under året. Enligt uppgift har polisanmälningar gjorts vid ett par tillfällen.

### **2.3.2.3 Rutiner för personsäkerhetsarbetet**

Enligt AFS 1993:2 ska det finnas särskilda säkerhetsrutiner för arbete som kan medföra risk för våld eller hot om våld. Rutinerna ska hållas aktuella och följas upp fortlöpande. Rutinerna ska även vara kända av alla arbetstagare som kan bli berörda av riskerna.

Motsvarande krav på rutiner, aktualitet och uppföljning samt arbetstagares kännedom om rutinerna finns i Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet, där med betoning på särskilt utsatta verksamheter. Förutom rutiner ska även de speciella regler och den teknik som behövs tas fram av dessa verksamheter, i samverkan med säkerhetsfunktionen.

Vi noterar att ett förslag till en koncernövergripande rutin respektive riktlinjer för hot och våld har tagits fram inom ramen för kartläggningsarbetet under året.

Granskningen visar att det pågår ett arbete med att se över och justera de berörda styrdokument. Enligt uppgift kommer dokumenten, efter att anpassningar har genomförts, att fastställas och kommuniceras.

Inom ÅVC-verksamheten finns skriftliga rutiner dels för hot och våld, dels vid ensamarbete. Av rutinen för hot och våld framgår hur medarbetarna ska agera om en hot- eller våldssituation uppstår. Rutinen vid ensamarbete anger bland annat att en ÅVC-medarbetare som utför ensamarbete ska begränsa arbetsuppgifter som bedöms vara en risk samt uppehålla sig inomhus om personen upplever risk för hot och våld. Enligt uppgift ska rutinerna finnas fysiskt i pärmar vid varje återvinningscentral. Nya rutiner ska även gås igenom med medarbetarna vid arbetsplatsträffar eller skickas ut via e-post. Befintliga rutiner ska gås igenom med nyanställda medarbetare.

Granskningen visar att det inom insamlingsverksamheten saknas motsvarande verksamhetsspecifika rutiner för personsäkerhet.

#### **Säkerhetsrutiner avseende larm**

Av AFS 1993:2 framgår att arbetstagarna ska ha möjlighet att kalla på snabb hjälp vid en vålds- eller hotsituation. Arbetsgivaren ska se till att det finns larmutrustning där så krävs för säkerheten. Larm och larmutrustning ska underhållas och kontrolleras. Om det behövs ska det även finnas andra tekniska hjälpmedel. Arbetsgivaren ska även säkerställa att det finns fastställda rutiner för vem som ska ta emot larm och vilka åtgärder som ska vidtas vid larm. Det ska genomföras regelbunden övning av säkerhetsrutiner och åtgärder vid larm.

Granskningen visar att personalen vid återvinningscentralerna har tillgång till bärbara överfallslarm. Larmen är kopplade till en larmcentral via anlitade vaktbolag (ett för Göteborg och ett för Kungälv). En skriftlig rutin för överfallslarmen har upprättats. Där framgår att larmcentralen vid larm meddelas och får tillgång till GPS-koordinater och en kartbild där positionen för den som larmar visas. Genom en medhörningsfunktion får operatören information om läget och kan påkalla väktare eller polis. Det framgår även att larmen laddas efter avslutat arbetspass och funktionstestas genom en månatlig rutin.

Miljöarbetarna inom insamlingsverksamheten har inte tillgång till överfallslarm. Platschefen och en av driftcheferna uppger i en intervju att det inte har bedömts finnas ett generellt behov av överfallslarm, men att det skulle kunna vara aktuellt vid specifika situationer där risknivån är förhöjd. Till exempel på särskilda rutter där det har förekommit hotfulla situationer. I intervjun betonas även att medarbetarna har tillgång till arbetstelefoner och därmed möjlighet att ringa 112 om en nödsituation skulle uppstå.

#### **2.3.2.4 Hantering och uppföljning av vålds- och hotsituationer**

Av AFS 1993:2 framgår att det ska finnas rutiner som säkerställer att arbetstagare som utsätts för våld eller hot om våld snabbt får hjälp och stöd i syfte att förebygga och lindra såväl fysisk som psykisk ohälsa. Enligt stadens riktlinje

för personsäkerhet ska det finnas ett framtaget åtgärdsprogram som ska kunna aktiveras när en medarbetare blir utsatt för våld eller hot i sin yrkesutövning.

I riktlinjen för personsäkerhet anges även att ansvarig chef ansvarar för att den som blivit utsatt för allvarligt hot, och den personalgrupp som berörts, får delta i uppföljande samtal. Minimum är att uppföljning sker efter en vecka, tre månader och ett år. Vid behov ska uppföljning även ske vid fler tillfällen.

Granskningen visar att det finns en koncerngemensam checklista för krisstöd, vilket beskrivs som det omedelbara omhändertagandet av en person i kris. Som exempel nämns bland annat situationer där medarbetare har utsatts för hot och våld. Checklistan innehåller ett antal steg och åtgärder som ska eller bör vidtas. Det handlar bland annat om att samla gruppen, att alla ska få möjlighet att tala om det inträffade och att den som har utsatts för starkt påfrestande händelser kan behöva tillfälliga förändringar av arbetsuppgifter eller arbetstider. För varje steg/åtgärd i checklistan finns en ruta som ska dokumenteras.

Vi noterar att det i checklistan inte anges att det vid allvarliga hot mot en medarbetare, som minimum, ska genomföras uppföljande samtal efter en vecka, tre månader respektive ett år. Det framgår enbart att det i anslutning till allvarliga händelser kan vara av avgörande betydelse med avlastningssamtal (debriefing).

#### **2.3.2.5 Uppföljning av säkerhetsnivån och personsäkerhetsarbetet**

Av Göteborgs Stads säkerhetspolicy framgår att bolagsledningen minst årligen ska följa upp att säkerhetsnivån är acceptabel, med återrapportering till styrelsen. I riktlinjen för personsäkerhet anges därutöver att bolaget, för personsäkerhetsområdet, årligen ska gå igenom alla inträffade händelser, latent hot och nuvarande rutiner. Utifrån den årliga översynen ska en handlingsplan upprättas i syfte att tydliggöra hur rutinerna ska förbättras och riskerna minskas.

Granskningen visar att det inte sker någon årlig uppföljning av att säkerhetsnivån är acceptabel, med återrapportering till styrelsen. Koncernen går inte heller, för personsäkerhetsområdet, årligen igenom alla inträffade händelser, latent hot och nuvarande rutiner. Det upprättas därmed inte heller någon handlingsplan i enlighet med ovannämnda bestämmelse.

### **2.3.3 Bedömning**

Lekmannarevisorerna bedömer att arbetet med personsäkerhet delvis bedrivs i enlighet med gällande regelverk, men att det finns avvikelser och förbättringsområden som behöver åtgärdas.

Vi ser positivt på att koncernen, med hjälp av en praktikant inom arbetsmiljöområdet, har låtit kartlägga arbetet och ta fram förslag på en övergripande rutin och riktlinjer för hot- och våldssituationer. Vi bedömer att det pågår ett relevant utvecklingsarbete för att stärka personsäkerhetsarbetet, bland annat utifrån den

aktuella kartläggningen. Vi noterar att övergripande styrdokument avseende hantering av hot och våld är under framtagande.

När det gäller att systematiskt utreda, dokumentera och bedöma hot- och våldsrisker inom koncernen, bedömer vi att detta är ett generellt förbättringsområde. Det handlar både om koncernövergripande och verksamhetsspecifika riskinventeringar och riskbedömningar, där riskerna är mer påtagliga.

Vi bedömer att det finns betydande skillnader mellan ÅVC-verksamheten och insamlingsverksamheten, vad gäller upprättade rutiner, utbildningsinsatser och vidtagna åtgärder. Det kan förklaras med att fler tillbud/händelser kopplat till hotfulla situationer har rapporterats inom ÅVC-verksamheten. Vi bedömer samtidigt att det även inom insamlingsverksamheten finns tydliga hot- och våldsrisker, inte minst stora inslag av ensamarbete, som behöver analyseras, åtgärdas och dokumenteras mer systematiskt. Behovet av rutiner, utbildningar och åtgärder är självklart inte heller begränsat till dessa verksamheter.

Vi bedömer att det finns ett fungerande system för tillbudsrapportering. Det framgår dock inte av nuvarande rutiner eller arbetssätt när och hur exempelvis hotfulla situationer ska polisanmälas eller tillbudsanmälas/anmälas som arbetskada till Arbetsmiljöverket respektive Försäkringskassan. Vi menar att bedömningsgrunder och former för detta behöver tydliggöras inom ramen för det pågående utvecklingsarbetet och de styrdokument som upprättas.

Slutligen konstaterar vi att det finns avvikelser mot Göteborgs Stads säkerhetspolicy och riktlinje för personsäkerhet, när det gäller att årligen följa upp säkerhetsnivån respektive personsäkerhetsarbetet. Styrelsen behöver säkerställa att områdena följs upp på det sätt som anges i styrdokumentet.

Följande rekommendation lämnas utifrån granskningen:

*Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa följsamhet mot föreskrifterna om våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2), Göteborgs Stads säkerhetspolicy och Göteborgs Stads riktlinje för personsäkerhet.*

## **2.4 Uppföljning av systemet för styrning, uppföljning och kontroll**

Lekmannarevisorerna granskade 2018 systemet för styrning, uppföljning och kontroll. Vi bedömde att styrelsens och den verkställande direktörens interna styrning och kontroll i några delar inte var ändamålsenlig och tillräcklig samt avvek mot gällande riktlinjer. Utifrån granskningen bedömde vi att arbetet kunde förbättras inom ett antal områden. Följande rekommendation riktades därför till styrelsen:

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

Rekommendationen har följts upp under 2019 och 2020. Vi bedömde, vid både tillfällena, att arbetet med styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har stärkts i delar, men att rekommendationen sammantaget kvarstår. Det behöver i uppföljningen av internkontrollplanen framgå om införda åtgärder för att minska identifierade risker har fått avsedd effekt. Detta i enlighet med Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll. Vidare bedömer vi att en sådan verifiering förutsätter att resultatet och slutsatserna av genomförda kontroller i internkontrollplanen dokumenteras.

Vi har i år följt upp rekommendationen genom att ta del av och analysera styrelsens uppföljning av internkontrollplanen för 2021. Vi har även intervjuat koncernens hållbarhetschef (som samordnar uppföljningen) och översiktligt tagit del av dokumentationen av genomförda kontroller i internkontrollplanen.

### **2.4.1 Iakttagelser**

Styrelsen har under 2021 inkommit med ett yttrande om hur rekommendationen kommer att omhändertas. Där framgår att Renova har uppdaterat rutinen och mallen för riskanalys, där uppföljning av om åtgärden har gett avsedd effekt har tydliggjorts. Genomförda kontroller ska enligt yttrandet även dokumenteras.

Granskningen visar att det i uppföljningen av internkontrollplanen för 2021 (som behandlades av styrelsen den 23 september) framgår dels vilka beslutade åtgärder som hade genomförts vid uppföljningstillfället, dels om åtgärderna bedömdes ha fått avsedd effekt. Bedömningarna framgår under egen rubrik.

Till skillnad från föregående år noterar vi även att det i uppföljningen av 2021 års intern kontrollplan kortfattat redovisas hur vissa av åtgärderna har genomförts. Denna redovisning varierar dock mellan olika åtgärder, då utförandet beskrivs mer eller mindre utförligt.

Kontrollerna i internkontrollplanen handlar i regel om att verifiera att beslutade åtgärder har genomförts enligt plan. Granskningen visar att kontrollerna, som ofta består av underlag som har skickats till hållbarhetschefen från de tjänstepersoner som har ansvarat för genomförandet, dokumenteras. Vi har inte granskat åtgärderna eller bedömningen av åtgärderna i sig.

### **2.4.2 Bedömning**

Lekmannarevisorerna bedömer att relevanta åtgärder har vidtagits för att stärka följsamheten mot Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll. Vi menar att redovisningen av genomförda åtgärder, och hur de har påverkat den aktuella risken, fortsatt kan utvecklas och bli mer utförlig. Detta som en grund för att kunna verifiera behovet av eventuella ytterligare åtgärder. Sammantaget bedömer vi dock att rekommendationen har omhändertagits. Vi kommer att fortsätta följa bolagets arbete med styrning, uppföljning och kontroll.

## 2.5 Uppföljning av inköp och upphandling

PwC granskade 2019, på uppdrag av stadsrevisionen, inköp och upphandling vid bolaget. Granskningen syftade bland annat till att bedöma om styrelsen följer gällande upphandlingslagstiftning och regelverk/riktlinjer inom området, om det förekommer otillåtna direktupphandlingar och om direktupphandlingar följer kraven på tillvaratagande av konkurrens och dokumentation.

Granskningen visade bland annat att det förekom flera brister i hanteringen av direktupphandlingar, framför allt när det gäller dokumentationskrav och krav på tillvaratagande av konkurrens. Följande rekommendation lämnades:

*Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att omhänderta de brister som har identifierats utifrån granskningen samt säkerställa att inköps- och upphandlingsarbetet bedrivs i enlighet med gällande regelverk.*

Rekommendationen följdes upp under 2020. Den uppföljande granskningen visade att åtgärder har vidtagits för att stärka den interna kontrollen av framför allt direktupphandlingar. Vi konstaterade samtidigt att fastställandet och implementeringen av den nya inköpshandboken, som styrelsen lyft fram som en central åtgärd för att omhänderta rekommendationen, inte hade genomförts som planerat under året. Denna åtgärd flyttades istället fram till 2021. Mot denna bakgrund bedömde vi att rekommendationen kvarstod.

Vi har i år följt upp rekommendationen genom att ställa frågor till inköps- och upphandlingschefen samt genom att ta del av och analysera inköpshandboken. Granskningen har inte omfattat stickprov av genomförda inköp under året.

### 2.5.1 Iakttagelser

Styrelsen har under 2021 inkommit med ett yttrande om hur rekommendationen kommer att omhändertas. Där framgår att den nya inköpshandboken kommer att fastställas under året. I samband med detta kommer utbildningsinsatser att genomföras. När det pågående uppgraderingsprojektet av affärssystemet IFS är genomfört och fungerande rutiner har etablerats kommer Renova, enligt yttrandet, att göra en bedömning av hur beställarorganisationen bör se ut.

Granskningen visar att den nya inköpshandboken har fastställts av ekonomichefen den 1 september 2021. Av inköpshandboken framgår att den ska läsas tillsammans med bolagets delegationsförteckning och attestregler, då enbart behöriga personer har rätt att attestera inköp. Vidare framgår att övriga berörda lagar, regler och riktlinjer ska tillämpas.

Inköpshandboken reglerar inköp inom ramen för befintliga avtal och inköp där avtal saknas. Den reglerar även leveranskontroll, avtalsuppföljning och avvikelshantering efter beställning. Inköp ska i första hand göras utifrån befintliga avtal. Det framgår att inköp utanför befintliga avtal, upp till 50 000 kronor, ska ske affärsmässigt och på ett sådant sätt att konkurrensen tillvaratas. För köp mellan 50 000 kronor och den övre direktupphandlingsgränsen ska i

normalfallet minst tre leverantörer tillfrågas. Valet av leverantör ska ske utifrån vad som, efter en jämförelse av pris, kvalitet och med beaktande av eventuella övriga mål, är mest fördelaktigt för Renova.

Direktupphandlingar som överstiger 50 000 kronor ska enligt Göteborgs Stads riktlinje för inköp och upphandling dokumenteras. Det framgår även vilken information som ska framgå av dokumentationen, exempelvis vem som ansvarat för inköpet, om och hur konkurrensen togs tillvara och kontroll av att direktupphandlingsgränsen inte överskridits.

Vi noterar att det i inköpshandboken anges att direktupphandlingar över 50 000 kronor ska dokumenteras med de uppgifter som redogörs för i stadens riktlinje. Det tydliggörs även att beloppsgränsen för direktupphandlingar bygger på koncernens samlade inköp under ett år, för varor och tjänster av samma slag. Anskaffningsbehovet behöver därför samordnas för att säkerställa att det sammanslagna värdet inte överstiger direktupphandlingsgränsen.

## 2.5.2 Bedömning

Lekmannarevisorerna konstaterar att arbetet med koncernens nya inköpshandbok har slutförts och fastställts under året. Vi bedömer att den på ett relevant och tydligt sätt redogör för bland annat regelverket och bestämmelserna avseende direktupphandlingar. Det är viktigt att inköpshandboken implementeras och görs känd i organisationen. Vi ser positivt på de fortsatta utbildningsinsatser och den översyn av beställarorganisationen som enligt uppgift planeras.

Vi bedömer att bolaget, genom att fastställa inköpshandboken och kombinerat med redan vidtagna åtgärder som noterades under 2020 års uppföljande granskning, har omhändertagit rekommendationen. Vi vill samtidigt betona vikten av att styrelsen, inom ramen för den interna kontrollen, fortsätter att följa och verifiera att inköps- och upphandlingsverksamheten bedrivs i enlighet med gällande lagstiftning och riktlinjer inom området.

## 2.6 Uppföljning av offentlighet och sekretess

Lekmannarevisorerna granskade 2020 offentlighet och sekretess vid bolaget. Syftet var att bedöma om det finns ändamålsenliga rutiner som säkerställer rätten att ta del av offentliga handlingar. Granskningen visade att sådana rutiner i huvudsak fanns. Vi noterade däremot att flera obligatoriska dokument som berör arkiv- och informationsredovisningen saknades, var inaktuella eller inte följde gällande krav på utformning och innehåll.

Följande rekommendation lämnades utifrån granskningen:

*Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa följsamhet mot Göteborgs Stads föreskrifter och riktlinjer om arkiv- och informationsredovisning samt tillhörande tillämpningsanvisning.*



Vi har, utöver att ta del av styrelsens yttrande (se nedan), ställt kompletterande frågor till koncernens nya arkivansvarige under året.

### **2.6.1 Iakttagelser**

Styrelsen har under 2021 inkommit med ett yttrande om hur rekommendationen kommer att omhändertas. Där framgår bland annat att bolaget har anställt en arkivansvarig som arbetar med att, tillsammans med verksamheten, upprätta och uppdatera de berörda dokumenten. Dokumenthanteringsplaner för bolagen är under framtagande, där två av fem verksamhetsområden kommer att färdigställas under 2021. Övriga verksamhetsområden planeras att färdigställas under 2022. Arbetet med arkivförteckningar har påbörjats.

Av yttrandet framgår vidare att ytterligare obligatoriska dokument är beroende av uppgifter ur dokumenthanteringsplanerna och/eller arkivförteckningarna. De kommer därför att färdigställas när arbetet har kommit tillräckligt långt.

Bolagets nya arkivansvarige uppger att det är ett prioriterat arbete att få berörda dokument på plats. Det handlar samtidigt om ett omfattande arbete, som kräver deltagande från verksamheten. Dokumenten kommer därför att upprättas successivt, vilket även framgår av styrelsens yttrande. Utöver den dokumentation som upprättas under 2021, exempelvis dokumenthanteringsplaner avseende två verksamhetsområden, är planen bland annat att påbörjade arkivförteckningar för samtliga arkivbildare ska finnas under 2022.

### **2.6.2 Bedömning**

Lekmannarevisorerna har, mot bakgrund av styrelsens yttrande och den dialog som har förts med koncernens nya arkivansvarige, valt att inte genomföra någon uppföljning av rekommendationen under året. Vi bedömer att det pågår ett aktivt arbete med att upprätta eller revidera obligatoriska dokument inom arkiv- och informationsredovisningen, men att det i nuläget är för tidigt att kunna bedöma om rekommendationen har omhändertagits. Rekommendationen, som därmed kvarstår, kommer att följas upp vid ett senare tillfälle.

*Lekmannarevisorerna rekommenderar styrelsen att säkerställa följsamhet mot Göteborgs Stads föreskrifter och riktlinjer om arkiv- och informationsredovisning samt tillhörande tillämpningsanvisning.*

## **2.7 Uppföljning av resor i tjänsten**

Lekmannarevisorerna granskade 2020 resor i tjänsten inom koncernen. Syftet med granskningen var att bedöma om styrelsen har en tillräcklig intern kontroll avseende resor i tjänsten.

Lekmannarevisorerna bedömde att den interna kontrollen inte är tillräcklig och behöver stärkas inom området. Det behöver bland annat säkerställas att chefer inte attesterar egna resekostnader, att reseräkningar upprättas i större utsträckning och att de traktamenten som ska betalas ut till anställda reduceras i de fall arbetsgivaren även har betalat deras måltider. Vidare bedömde vi att den lokala anvisningen för tjänsteresor behöver uppdateras och att processen för att godkänna resor i tjänsten kan förtydligas, så att godkännanden dokumenteras skriftligt. Vi bedömde att det, vid utlandsresor, bör säkerställas att resplan inklusive val av färdstätt och logi upprättas.

Följande rekommendationen lämnades utifrån granskningen:

*Lekmannarevisorerna rekommenderar bolaget att stärka den interna kontrollen avseende resor i tjänsten.*

Vi har under året tagit del av styrelsens yttrande under året, avseende hur rekommendationen kommer att omhändertas.

### **2.7.1 Iakttagelser**

Styrelsen har under 2021 inkommit med ett yttrande om hur rekommendationen kommer att omhändertas. Där framgår att en förstärkt intern kontroll med stickprovsanalyser kommer att införas gällande reseräkningars korrekthet samt attestförfarande vid eget deltagande avseende resehändelser. En påminnelse om gällande regler i attestregelverk samt rutin för reseräkningar har även tagits upp. Rutinen för resehändelser med tillhörande mall och resplan för utlandsresor kommer, enligt yttrandet, att omarbetas med en del förtydliganden. De nya rutinerna kommer även att gås igenom med alla chefer.

### **2.7.2 Bedömning**

När granskningen genomfördes under 2020 fick den anpassas utifrån den pågående pandemin. Detta eftersom tjänsteresandet begränsades kraftigt under året. Under 2021 har bolagens tjänsteresande, i synnerhet när det gäller längre resor, varit fortsatt mycket begränsat. Lekmannarevisorerna har därför valt att inte göra någon uppföljning under året. Rekommendationen, som därmed kvarstår, kommer att följas upp vid ett senare tillfälle.

*Lekmannarevisorerna rekommenderar bolaget att stärka den interna kontrollen avseende resor i tjänsten.*

### 3 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 i kommunen. Lekmannarevisorerna har ett självständigt uppdrag att granska de bolag som helt eller delvis ägs av kommunen. I Göteborg utses 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](http://www.goteborg.se/stadsrevisionen)

## 4 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 förbättringsområden 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 bolagsstyrelsen 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](mailto:stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se)**

**[www.goteborg.se/stadsrevisionen](http://www.goteborg.se/stadsrevisionen)**