

# HANDLINGSPLAN INTERN KONTROLL 2019

Socialnämnden

## Innehållsförteckning

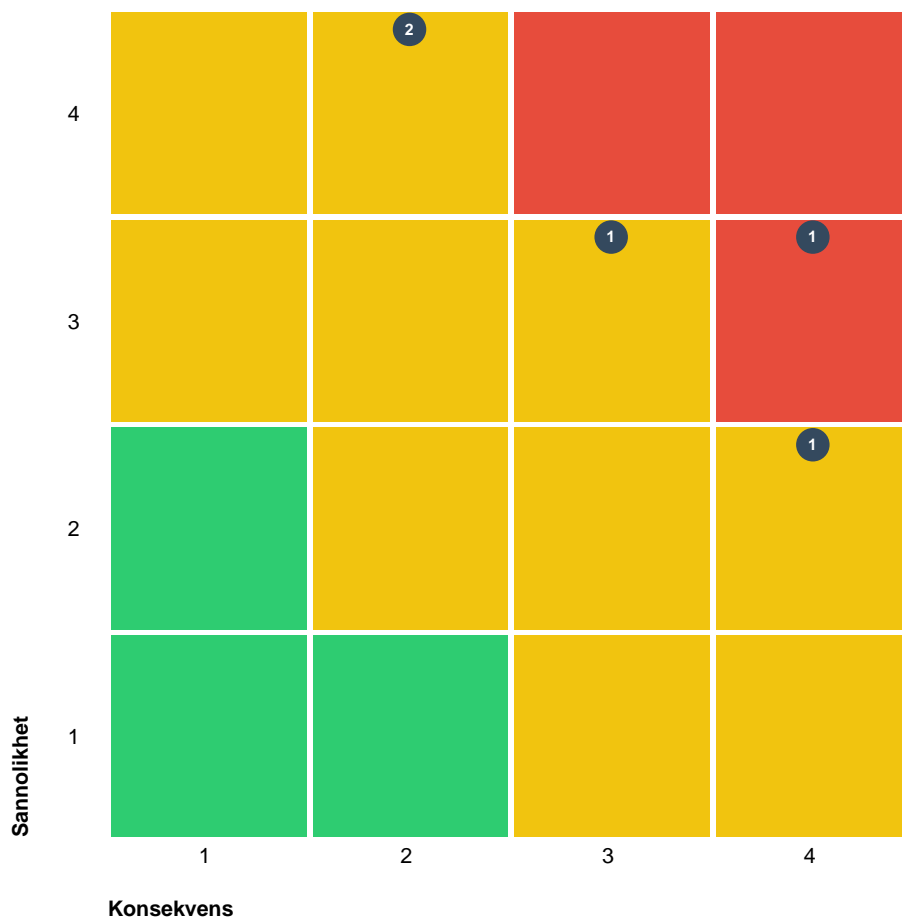
<b>Förvaltningens riskarbete .....</b>	<b>3</b>
<b>Risker .....</b>	<b>4</b>
<b>Kommungemensamma kontrollaktiviteter .....</b>	<b>7</b>
Riskanalys kring bedrägligt/ oegentligt beteende .....	7
Granskning av nämnder och styrelser följksamhet mot rutiner kring direktupphandling.....	7
Kontroll av attestlistor.....	8
<b>Nämndens kontrollaktiviteter.....</b>	<b>9</b>
Att rutin gällande förbättringssystemet Tyck Till är känt av medarbetare inom socialförvaltningen.....	9
Kontroll av att aktiviteter för att förebygga hot och våld är genomförda och att rutiner är väl kända i förvaltningen .....	9
<b>Framtid och utveckling .....</b>	<b>11</b>

## **Förvaltningens riskarbete**

Socialförvaltningen redovisar i detta ärende förslag till kontrollmål för den interna kontrollen under år 2019. Handlingsplanen bygger dels på de av Kommunkontoret föreslagna kommungemensamma kontrollmålen, dels förslag till socialnämndens interna kontrollmål. Sammanlagt redovisas i ärendet tre kommungemensamma samt två nämndspecifika kontrollmål inför det kommande årets interna kontroll.

Representanter för förvaltningens verksamhet samt ekonomi- och HR-funktioner har medverkat i arbetet med framtagandet av nya nämndspecifika kontrollmål med riskanalyser. Förslaget är presenterat för förvaltningens ledningsgrupp.



# Risker



1 Hög 4 Medel Totalt: 5

Hög
Medel
Låg

	Sannolikhet	Konsekvens
4	Sannolik(Den oönskade händelsen kommer sannolikt att inträffa och kan inträffa ofta)	Allvarlig (Felet får i princip inte inträffa eftersom konsekvensen för verksamheten kan vara stor)
3	Möjlig(Den oönskade händelsen kan sannolikt inträffa men bara ibland)	Kännbar (Uppfattas som besvärande för intressenter och verksamheten/del av verksamheten)
2	Mindre sannolik(Den oönskade händelsen skulle kunna inträffa vid något tillfälle)	Lindrig (uppfattas som liten av såväl intressenter som verksamheten/ del av verksamheten)
1	Osannolik( Den oönskade händelsen skulle endast kunna inträffa vid exceptionella förhållanden)	Försumbar (Obetydlig för de olika intressenterna och verksamheten/del av verksamheten)

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Motivering	Kontrollaktivitet
Att det förebyggande arbetet för att utsättas för bedrägligt beteende är otillräckligt	3. Möjlig	4.Allvarlig	<p><b>Sannolikhet:</b> Sannolikheten för bedrägligt beteende och oegentligheter är liten, men en medvetenhet om riskerna är en del av det förebyggande arbetet.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Om oegentligheter förekommer skadas förtroendet allvarligt för verksamheten och detta tar lång tid att bygga på nytt. Kommunen kan också lida ekonomisk skada.</p>	<p>Riskanalys kring bedrägligt/ oegentligt beteende</p> 
att förbättringssystemet "Tyck till" inte är känt i verksamheten och därmed inte används i tillräcklig utsträckning	3. Möjlig	3. Kännbar	<p><b>Sannolikhet:</b> Det finns skillnader mellan vilka delar av förvaltningen som klagomålen härstammar ifrån. Antalet klagomålsärenden har det senaste året minskat vilket skulle kunna vara en anledning att förbättringssystemet Tyck Till inte är tillräckligt känt i verksamheten.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Det är viktigt att möjliggöra för brukare och närstående att ge synpunkter och kritik för att kunna arbeta med kvalitetsförbättringar, men även för tilliten för den verksamhet som bedrivs inom socialförvaltningen. Att möjliggöra hanterande av klagomål är viktigt för att brukare och närstående ska bli sedda och hörda. Ges inte möjligheten att på ett enkelt sätt kunna ge kritik eller andra synpunkter så skadas förtroendet för nämndens verksamhet.</p> 	<p>Att rutin gällande förbättringssystemet Tyck Till är känt av medarbetare inom socialförvaltningen</p>

Hot och Våld	2. Mindre sannolik	4.Allvarlig	<p><b>Sannolikhet:</b> Personal och chefer har de senaste åren fått mycket utbildning och ökat sin kunskap i det förebyggande arbetet. Samtidigt är det relativt många rutiner som har införts på kort tid vilket kan innebära svårigheter med att implementera och vidmakthålla alla delar i arbetsättet.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Rutiner kan inte alltid helt förhindra att hot och våld uppstår, men väl kända rutiner kan minska konsekvenserna av hot och våld och förebygga att hot och våld uppstår.</p>		Kontroll av att aktiviteter för att förebygga hot och våld är genomförda och att rutiner är väl kända i förvaltningen
Att nämnder och styrelser brister i följsamhet mot rutiner kring direktupphandling	4. Sannolik	2.Lindrig	<p><b>Sannolikhet:</b> Det har framkommit brister i tidigare granskningar.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Inköp för kommunen genomförs på ett icke affärsmässigt sätt samt att inköpen strider mot kommunens upphandlingspolicy och interna riktlinjer för direktupphandling.</p>		Granskning av nämnder och styrelsers följsamhet mot rutiner kring direktupphandling
Att obehöriga utför mottagnings- eller beslutsattest av ekonomiska transaktioner	4. Sannolik	2.Lindrig	<p><b>Sannolikhet:</b> Beslutsattestanter registreras och tas bort från ekonomisystemet manuellt, vilket kan medföra att systemets register inte överensstämmer med beslutad attestförteckning och delegationsordning. För mottagningsattest krävs en aktuell anställning.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Konsekvensen kan bli att personer som inte är behöriga enligt beslut kan beslutsattestera och att personer som slutat sin anställning kan mottagningsattestera. Föreligger ett bedrägligt uppsåt kan konsekvensen bli allvarlig, både utifrån ett ekonomiskt- och ett förtroendeskadligt perspektiv.</p>		Kontroll av attestlistor

## **Kommungemensamma kontrollaktiviteter**

Kontrollaktivitet:

### **Risikanalys kring bedrägligt/ oegentligt beteende**

#### **Beskrivning av kontrollaktivitet**

Kontrollaktivitetens syfte är att säkerställa att nämnderna arbetar systematiskt för att förhindra bedrägligt/oegentligt beteende. Kontrollen har karaktär av löpande kontroll och bör inarbetas i nämndernas årliga rutiner.

#### **Frågeställningar**

Inom vilka områden finns det risk för bedrägligt/oegentligt beteende? För områden med högst riskpoäng (sannolikhet × konsekvens) ska en handlingsplan tas fram för att minska risken.

Kontrollaktivitet:

### **Granskning av nämnder och styrelsers följsamhet mot rutiner kring direktupphandling**

#### **Beskrivning av kontrollaktivitet**

Kontroll av direktupphandlade inköp genom att kommunkontoret gör ett urval av inköp mellan 100 tusen kronor och 580 tusen kronor för respektive nämnd. För varje inköp i urvalet ska frågor besvaras.

#### **Frågeställningar**

Bygger på kommunens regler för direktupphandling och omfattar nio steg:

- Kontroll av ekonomi och delegation
- Stämna av behov
- Begära offert
- Pröva offert
- Fatta beslut
- Skriva avtal
- Informera om beslut
- Dokumentera upphandling
- Arkivera och diarieföra

Kontrollaktivitet:

## **Kontroll av attestlistor**

### **Beskrivning av kontrollaktivitet**

Kontroll av attestlistor.

### **Frågeställningar**

Stämmer behörigheterna för attest i ekonomisystemet överens med beslut samt mottagningsattestanter mot aktuella anställningar.



## **Nämndens kontrollaktiviteter**

Kontrollaktivitet:

### **Att rutin gällande förbättringssystemet "Tyck till" är känt av medarbetare inom socialförvaltningen**

#### **Beskrivning av kontrollaktivitet**

Socialnämnden har krav att ha ett klagomålsystem enligt SOSFS 2011:9 för att brukare och närstående ska kunna ges möjlighet att lämna synpunkter och kritik. Lunds system för klagomålshantering inom socialförvaltningen heter "Tyck till" och ger även brukare, närstående eller medborgare möjlighet att utöver kritik även kunna framföra beröm. Synpunkter ska leda till förbättringar i service, bemötande, tydlighet och idéer inom verksamheten.

Klagomålssystemet ska enligt rutin användas när brukare eller närstående inte upplever att deras behov har tillgodosetts. Om personen som använt systemet som är en e-tjänst, hört av sig med namn och adress, så ska förvaltningen återkomma senast inom 10 dagar. Även synpunkter som kommer via brev, mail, telefon eller kommunens brevlådor registreras i förbättringssystemet Tyck till. Det ska vara enkelt att höra av sig till oss när man vill uttrycka en åsikt, oavsett om man vill ha en återkoppling från oss eller föredrar att vara anonym. Klagomålet utreds därefter av utredningssekreterare i samarbete med verksamheten.

#### **Frågeställningar**

Känner medarbetare som möter brukare till rutinen Tyck till och informeras brukare och närstående om möjligheten att lämna synpunkter?

Ledningsgruppen har fattat beslut att information gällande Tyck till ska vara en obligatorisk punkt på alla enheters APT under 2018-2019. Har alla enheter fått information om klagomålssystemet Tyck till?

Kontrollaktivitet:

### **Kontroll av att aktiviteter för att förebygga hot och våld är genomförda och att rutiner är väl kända i förvaltningen**

#### **Beskrivning av kontrollaktivitet**

Sedan 2016 har förvaltningen genomfört en mängd aktiviteter för att bättre förebygga risk för hot och våld. Det har tagits fram rutiner för hot och våld utanför det ordinarie arbetet, riskbedömningar samt utbildning för all personal. Syftet med kontrollen är att undersöka om berörd personal följer rutiner och är förtrogna kring rutinernas innehåll.

#### **Frågeställningar**

Hur många av förvaltningens personal har gått den obligatoriska hot- och våldsutbildningen?

Hur stor del av förvaltningens enheter har genomfört följande delar i rutin för arbete utanför ordinarie arbetsplats har tagits:

Görs riskbedömningar i enlighet med rutin för arbete utanför ordinarie arbetsplats?  
Finns telefonlistor på varje enhet med alla medarbetares mobilnummer?  
Finns uppdaterade anhöriglistor?

## Framtid och utveckling

Utvecklingen av intern kontroll har varit positiv under 2018. Arbetet har fortsatt sedan 2017 att revidera och implementera olika former av riktlinjer och rutiner. Det har således varit fokus på den interna styrningen där den interna kontrollen är en del. Det pågår ett arbete med att utveckla och göra informationskanalerna tydligare genom exempelvis ett mer användarvänligt intranät där det ska bli enklare att hitta riktlinjer och rutiner för både chefer och medarbetare. Inom ekonomiområdet har det genomförts fler utbildningar till chefer och förvaltningen medverkar i kommungemensamma utvecklingsområden för att stärka arbetet med att följa framtagna riktlinjer. Det har varit fokus på stärkt egenkontroll inom ekonomi och andra administrativa system. Inom verksamheten kan särskilt nämnas en genomlysning gällande boendebeslut som genomförts inom socialpsykiatrin, vilken visar behov av fortsatt utredning och utveckling.

Förvaltningens verksamhet inom socialtjänst har en särskild tillsynsmyndighet (IVO) som gör regelbundna kontroller för att kvaliteten ska säkerställas. Internt finns avvikelssystem genom lex Sarah, lex Maria samt ett klagomålssystem. En utmaning är att kontroller och riskbedömningar i högre grad måste byggas in i stödsystem för att inte bli för administrativt tunga och därigenom riskera att ta för mycket resurser i anspråk från förvaltningens kärnverksamhet. Förvaltningen planera att under 2019 fortsätta att utveckla den systematiska uppföljningen på individnivå som i sig kommer förtydliga styrningen för varje enhet.

Under år 2019 kommer förvaltningen att försöka stärka riskbedömningar i en mer decentraliserad form ute i verksamhetsområdenas ledningsgrupper för att bättre identifiera potentiella risker på enhetsnivå. Arbetet kommer samordnas av en utvecklingsledare.