

HANDLINGSPLAN INTERN KONTROLL 2020

Miljönämnden

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Förvaltningens riskarbete..... | 3 |
| Risker..... | 4 |
| Kommungemensamma kontrollaktiviteter..... | 7 |
| Utbetalning av rätt löner, arvoden och ersättningar samt i tid..... | 7 |
| Hot och våld mot medarbetare och förtroendevalda | 7 |
| Leverantörstrohet | 8 |
| Kompetens kring dataskyddsförordningen - GDPR | 9 |
| Nämndens kontrollaktiviteter | 11 |
| Kontroll av återkopplingstider i klagomålsärenden. | 11 |
| Kontroll av kännedom och efterlevnad av styrdokument..... | 11 |
| Framtid och utveckling..... | 13 |

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga 1. Tidplan kontrollaktiviteter 2020 MN och MF

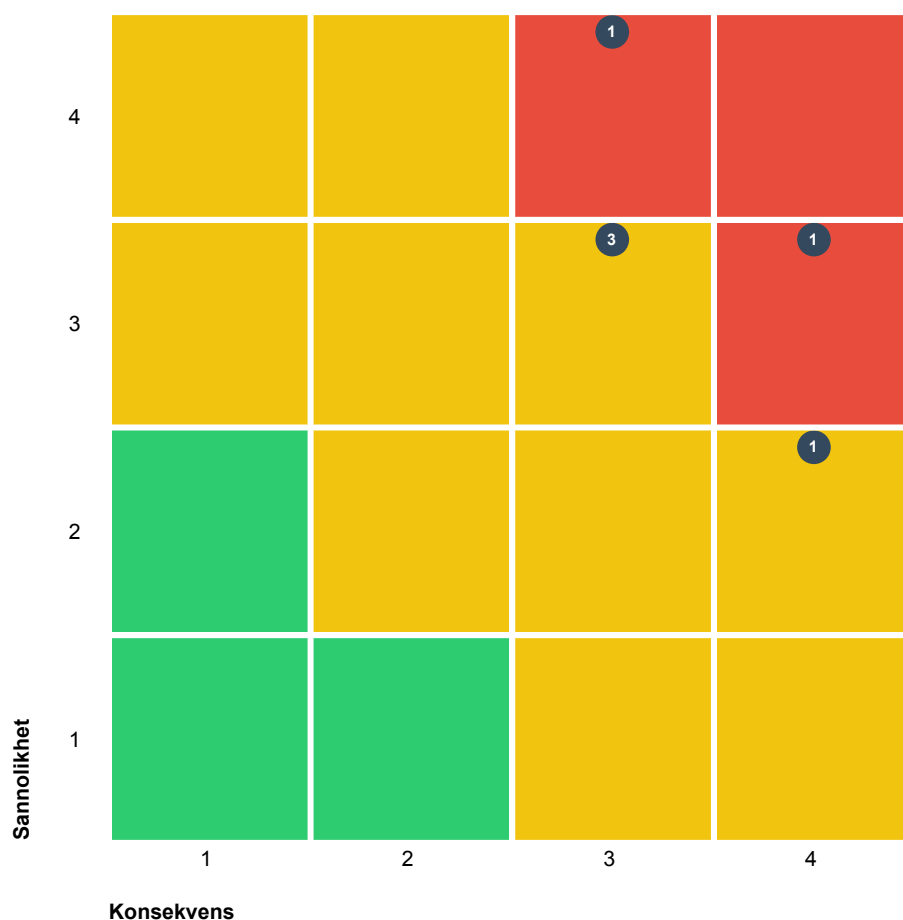
Förvaltningens riskarbete

Intern kontroll inom miljöförvaltningen samordnas av nämndsekreteraren. Arbetet med att ta fram kontrollaktiviteter till handlingsplanen för internkontroll bereds utifrån riskanalys. Arbetet sker framförallt i miljöförvaltningens samordningsgrupp, en grupp som består av representanter från samtliga verksamhetsområden. Samordnarna diskuterar och arbetar vidare med riskanalysen i sina respektive grupper och återrapporerar sedan till samordningsgruppen. Samordningsgruppen formulerar kontrollaktiviteter utifrån de risker som bedöms som störst. Om kontrollaktiviteter involverar särskilda medarbetare görs en kort avstämning om processen och medarbetarens roll.

Miljöförvaltningen har som regel att genomföra riskanalyser vid större förändringar inom förvaltningen. Sådana förändringar har inte skett under 2019 och planeras inte heller under 2020. Blir en sådan händelse aktuell för förvaltningen kommer en riskanalys självklart att genomföras.

Tidplan för granskning av kontrollaktiviteterna finns i bilaga 1.

Risker



2 Hög 4 Medel Totalt: 6

| |
|-------|
| 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 | Risikvärde | Motivering | Kontrollaktivitet |
|--|-------------|-------------|------------|--|--|
| Att löner och ersättningar till medarbetare och förtroendevalda är felaktiga och inte utbetalas i rätt tid | 3. Möjlig | 4.Allvarlig | 12 | <p>Sannolikhet: Det bedöms vara möjligt att det blir fel i utbetalningar i löner, arvoden och ersättningar samt att de inte alltid är i tid.</p> <p>Konsekvens: Konsekvensen kan vara allvarlig för den enskilde</p> | Utbetalning av rätt löner, arvoden och ersättningar samt i tid |

| Risk | Sannolikhet | Konsekvens | Riskvärde | Motivering | Kontrollaktivitet |
|--|--------------------|-------------|-----------|--|--|
| | | | | som drabbas och även för Lunds kommuns varumärke som en attraktiv arbetsgivare. | |
| Att medarbetare och förtroendevalda blir utsatta för hot och våld | 2. Mindre sannolik | 4.Allvarlig | 8 | Sannolikhet: Sannolikheten bedöms vara mindre sannolik totalt sett, även om det kan vara högre risk i vissa typer av verksamheter. Konsekvens: Konsekvensen bedöms vara allvarlig för den enskilde som drabbas. | Hot och våld mot medarbetare och förtroendevalda |
| Att brister finns i leverantörstroheten och att de inköp som görs inom organisationen inte sker hos leverantörer med vilka organisationen har ingått avtal | 4. Sannolik | 3.Kännbar | 12 | Sannolikhet: Det är sannolikt att de inom kommunens verksamheter förekommer inköp som gör avsteg från avtal, främst på grund av bristande kännedom och kunskap. Konsekvens: Konsekvensen bedöms vara kännbar. Brister i leverantörstroheten medför risk för ökade kostnader, förtroendeskada samt eventuellt avtalsbrott. Dessutom finns då hög risk att krav på konkurrensutsättning, miljö, kvalitet och socialt ansvar enligt politiska ambitioner inte efterlevs. | Leverantörstrohet |
| Risk att medborgare inte får återkoppling inom svarstiden enligt servicelöftet, avseende klagomålsärenden | 3. Möjlig | 3.Kännbar | 9 | Sannolikhet: Det bedöms vara möjligt att medborgare inte får återkoppling i tid. Konsekvens: Konsekvensen bedöms som kännbar. Om återkoppling till medborgare dröjer kan det leda till negativ inverkan på kommunens trovärdighet, det medför också att de enskildes behov inte tillgodoses. | Kontroll av återkopplingstider i klagomålsärenden |
| Att planer, regler, policy och riktlinjer inte efterlevs pga att de är svåra att hitta eller okända | 3. Möjlig | 3.Kännbar | 9 | Sannolikhet: Sannolikheten bedöms som möjlig då det krävs att samtlig personal är insatta i alla kommunens planer, regler, policys och riktlinjer. Konsekvens: Konsekvensen uppskattas som kännbar. Brister i efterlevnad av styrande dokument ökar risken för felaktigheter och oegentligt beteende. | Kontroll av kännedom och efterlevnad av styrdokument |
| Att kompetensen brister kring vad som gäller för verksamheten utifrån GDPR och att personuppgifter därför hanteras felaktigt | 3. Möjlig | 3.Kännbar | 9 | Sannolikhet: Det bedöms vara möjligt att personuppgifter hanteras felaktigt utifrån att rätt kompetens saknas. Risken är att det missas att nyanställda får information vid introduktion och att de inte anmäls till utbildning. Konsekvens: Konsekvensen bedöms vara kännbar om felaktigheter görs i hanteringen | Kompetens kring dataskyddsförordningen - GDPR |

| Risk | Sannolikhet | Konsekvens | Riskvärde | Motivering | Kontrollaktivitet |
|------|-------------|------------|-----------|---|-------------------|
| | | | | av personuppgifter, både för den drabbade och för kommunens trovärdighet. | |

Kommungemensamma kontrollaktiviteter

Kontrollaktivitet:

Utbetalning av rätt löner, arvoden och ersättningar samt i tid

Beskrivning av kontrollaktivitet

Det finns en påtaglig risk att utbetalningsunderlaget inte stämmer och även att hanteringen i HR-portalen är felaktig så att utbetalningar till medarbetare och förtroendevalda blir felaktiga och/eller försenade. Felaktigheter kan medföra ett stort extraarbete med rättningar samt inverka menligt på upplevelsen av Lund som en attraktiv arbetsgivare.

Frågeställningar

1. Har ansvariga (medarbetare och chefer) på förvaltningen som arbetar i HR-portalen genomgått utbildning och har den kompetens som krävs för att hantera löner och arvoden?
2. Är allt underlag avseende årets första kvartal för förtroendevaldas konferenser, resor, förlorad arbetsförtjänst och parkeringsavgifter kontrollerat?
3. Betalas rätt arvode ut till förtroendevalda för sammanträde samt för eventuell förlorad arbetsförtjänst?
4. Är allt underlag för medarbetarnas ersättning, såsom friskvårdsbidrag, reseersättning och liknande kontrollerat?
5. Betalas rätt löner och ersättning ut till medarbetarna?

Frågorna besvaras genom att granska 2020 års första kvartal utifrån följande aspekter: Stickprov av inlämnat underlag, inventering av att ansvariga medarbetare och chefer har genomgått utbildningar i HR-portalen, stickprov av att utbetalningar stämmer, lista från kommunkontoret gällande antal rättningar och extrautbetalningar efter ordinarie lönekörning och vad de beror på. Lista från kommunkontoret över hur stora löneskulderna är.

Metod

Stickprov
Inventering
Utdata från system

Kontrollaktivitet:

Hot och våld mot medarbetare och förtroendevalda

Beskrivning av kontrollaktivitet

Hot och trakasserier mot tjänstepersoner och förtroendevalda kan förutom att ha en högst menlig inverkan på den drabbade även påverka beslut och verksamhet negativt.

Frågeställningar

1. Finns tydliga skriftliga rutiner inom förvaltningen/nämnden för hantering av hot och våld?
2. Är rutinerna lätt tillgängliga och känner personalen och de förtroendevalda till dem?
3. Informeras det om hot och våld vid introduktion av nyanställda och nyinvalda förtroendevalda?
4. Anmäls incidenter med hot och våld rörande medarbetare i kommunens arbetsskadesystem LISA och hanteras?
5. Finns rutiner för hantering av incidenter med hot och våld mot förtroendevalda?

Frågorna besvaras med hjälp av kommungemensam enkät (tas fram av kommunkontoret) till medarbetare och förtroendevalda med frågor om kännedom om rutiner kring hot och våld och för medarbetarnas del även kännedom om anmälan i kommunens skaderapporteringssystem LISA. Dessutom ska inventering göras av rutiner för hot och våld samt att de incidenter man känner till avseende medarbetare har anmälts och hanterats i LISA.

Metod

Enkät
Inventering
Utdata från system

Kontrollaktivitet:

Leverantörstrohet

Beskrivning av kontrollaktivitet

Det är centralt att de inköp som görs inom organisationen sker hos leverantörer med vilka organisationen har ingått avtal. Brister i leverantörstroheten medför risk för ökade kostnader, förtroendeskada samt eventuellt avtalsbrott. Leverantörstrohet innebär att inköp görs från avtalsleverantörer.

Utmaningen ligger i att handla rätt på avtalen utifrån det upphandlade sortimentet och inte enbart fokusera leverantörstrohet. Annars är risken att det inte blir rätt kostnader och även rätt produkt utifrån ställda krav på konkurrensutsättning, miljö, kvalitet och socialt ansvar enligt politiska ambitioner.

Utifrån det kommunövergripande projektet Effektiv inköpsorganisation, som påbörjades under 2016 och där förvaltningarnas inköp och inköpsprocesser inventerades, har fem varuslag valts ut för mer genomgående granskning: Städ, Kemtekniska produkter, Möbler, Livsmedel samt Arbetskläder och arbetsskor.

Frågeställningar

1. Finns kännedom om de kommunövergripande ramavtalen hos personal som gör inköp?
2. Följs ramavtal vid inköp utifrån leverantörstrohet (översta nivån, inte vad som köps utan varifrån det köps)? Vad beror eventuella avsteg på?
3. Följs ramavtal vid inköp utifrån avtalstrohet, det vill säga inhandlas även rätt

sortiment utifrån ramavtalen?

4. Finns kännedom om verksamhetens förvaltningsspecifika avtal hos personal som gör inköp och är avtalen lätt tillgängliga?
5. Förekommer kontanta utlägg inom organisation och hur stor summa uppgår den i så fall till inom organisationen?
6. Hur arbetar förvaltningen med att minska andelen kontanta utlägg om sådana finns?

Frågorna besvaras genom intervjuer med personal om kännedom om ramavtal och förvaltningsspecifika avtal inventering, stickprov av att avtalen följs samt kartläggning av kontanta utlägg.

Fråga 2 besvaras genom att göra stickprov på en inköpskategori och antalet leverantörer inköp gjorts från och om det matchar ramavtalen.

Fråga 3 besvaras genom att välja ut en leverantör och matcha förvaltningens totala inköp från den leverantören under det första halvåret 2020 gentemot upphandlat/avtalat sortiment för varuslagen som nämns ovan.

Metod

Kartläggning
Stickprov
Intervju
Inventering

Kontrollaktivitet:

Kompetens kring dataskyddsförordningen - GDPR

Beskrivning av kontrollaktivitet

Säkerställer inte personuppgiftsansvariga (nämnder och bolagsstyrelser) kompetensen kring hanteringen av personuppgifter inom sitt ansvarsområde enligt den nya dataskyddsförordningen (GDPR) är risken att personuppgifter hanteras felaktigt. Detta kan ha stor inverkan för den drabbade och på verksamhetens trovärdighet. Dessutom kan stora vitesbelopp utdömas som har stor negativ ekonomisk inverkan samtidigt som hela kommunens anseende skadas.

Frågeställningar

1. Har samtliga medarbetare och förtroendevalda gått utbildning i GDPR (JP Infonet/Draftit eller LUVIT)?
2. Hur säkerställs att nyanställda får information om vad som gäller enligt GDPR för verksamheten ifråga? Är det en del av introduktionen av nyanställda?
3. Ges fortlöpande utbildningar till ny personal/nya förtroendevalda?
4. Finns uppdaterad förteckning över ansvariga för att hantera begäran om personuppgifter i kommunens e-tjänst Abou?
5. Har utsedda att hantera begäran om personuppgifter i Abou genomgått utbildning i e-tjänsten?

Frågorna besvaras genom inventering rutiner introduktion nyanställda, genomgång listor över personal som gått utbildning eller är anmälda och ska genomgå utbildning i

GDPR, genomgång listor över personal ansvariga för att hantera begäran i Abou, genomgång att ansvariga för att arbeta i Abou har genomgått utbildning, enkät till chefer (framtagen av kommunkontoret) kring hur de säkerställer personalens kunskap

Metod

Kartläggning

Enkät

Inventering

Nämndens kontrollaktiviteter

Kontrollaktivitet:

Kontroll av återkopplingstider i klagomålsärenden.

Beskrivning av kontrollaktivitet

Lunds kommun har ett övergripande servicelöfte om att ge alla våra företagare, medborgare och besökare ett bemötande som genomsyras av vårt förhållningssätt: lyssna, lära, leda. Genom att skapa goda serviceupplevelser stärker vi också förtroendet för vår organisation. Samtidigt ökar vi vår effektivitet och blir mer attraktiva som arbetsgivare. Enligt Lunds kommuns servicelöfte ska alla mejl som kräver svar besvaras inom två arbetsdagar. Om det inte finns möjlighet att lämna ett svar eller besked till frågeställaren ska frågeställaren meddelas att mejlet har mottagits och ett konkret svar eller besked kommer att lämnas så fort som möjligt. Samma återkopplingstid gäller för missade samtal där medborgaren har lämnat ett meddelande, antingen via röstbrevlådan eller medborgarcenter. Miljöförvaltningen får varje år in en mängd klagomålsärenden. Långa handläggningstider och dålig återkoppling kan leda till en negativ inverkan på kommunens trovärdighet, det medför också att de enskildes behov inte tillgodoses. Detta i sin tur kan leda till att bilden av Lund som en attraktiv kommun skadas och att Lund som arbetsplats inte är attraktiv.

Frågeställningar

- Får medborgaren återkoppling inom två arbetsdagar?
- Finns det rutiner på förvaltningen som beskriver handläggningen och tidsgränser?
- Har förvaltningen löpande uppföljning av handläggningstider?

Frågorna besvaras genom inventering av befintliga rutiner, stickprov från vårt ärendehanteringssystem MiljöReda och genom intervjuer med medarbetare.

Metod

Stickprov
Intervju
Inventering

Kontrollaktivitet:

Kontroll av kännedom och efterlevnad av styrdokument

Beskrivning av kontrollaktivitet

Den kommunala verksamheten styrs genom beslut på olika nivåer som dokumenteras i reglementen, policys, riktlinjer, föreskrifter och författningar, planer och taxor. Lunds kommun har ett flertal styrande dokument och själva implementeringen av dokumenten är oftast upp till varje förvaltning. För att implementeringen ska få full effekt krävs det att alla medarbetare informeras om beslut som fattats och vilka styrande dokument som upprättats. Vid otydlig sortering, nomenklatur och bristande information om nya eller uppdaterade styrande dokument riskerar kommunen en ökad risk för felaktigheter och oegentlig beteende. Det blir svårt för den enskilda medarbetaren att göra rätt om information inte är lättillgänglig eller tydlig.

Frågeställningar

- Finns det kännedom om Lunds kommuns styrdokument hos berörda medarbetare på förvaltningen?
- Är gällande styrdokument lättillgängliga?
- Sker det löpande information om nya styrdokument och/eller uppdatering av gamla?

Frågorna besvaras genom inventering av tillgängliga styrdokument på förvaltningen och intervjuer med medarbetare.

Metod

Intervju

Inventering

Framtid och utveckling

Miljöförvaltningens arbete med intern kontroll kommer att fortsätta som tidigare.

Samordningsgruppen kommer att fortsätta med riskanalysarbetet samt föreslå kontrollaktiviteter och sedan kommer den ansvariga medarbetaren för intern kontroll arbeta fram en handlingsplan utifrån underlaget från samordningsgruppen.

Miljöförvaltningen har en medarbetare som är ansvarig för det interna kontrollarbetet, vilket i förhållande till förvaltningens storlek har fungerat bra.