

GRANSKNINGSRAPPORT INTERN KONTROLL 2020

Miljönämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Uppföljning av kontrollaktiviteter	4
Kommungemensamma kontrollaktiviteter	4
Nämndspecifika kontrollaktiviteter	10
Uppföljning av förbättringsåtgärder från tidigare år	14
Utvärdering av nämndens sammanvägda interna kontrollarbete	15

Sammanfattning

Miljöförvaltningens redovisning av granskningen av det interna kontrollarbetet för förvaltningen och miljönämnden avseende år 2020. Utgångspunkten för granskningen har varit de kommungemensamma samt nämndspecifika kontrollaktiviteter som återfinns i handlingsplan för intern kontroll för år 2020 och som antogs av miljönämnden 2020-01-29 § 5.

De kommungemensamma kontrollaktiviteterna som har granskats är:

- Utbetalning av rätt löner, arvoden och ersättningar samt i tid
- Hot och våld mot medarbetare och förtroendevalda
- Leverantörstrohet
- Kompetens kring dataskyddsförordningen - GDPR

De nämndspecifika kontrollaktiviteterna som har granskats är:

- Kontroll av kännedom och efterlevnad av styrdokument
- Kontroll av återkopplingstider i klagomålsärenden

Av totalt sex kontrollaktiviteter har det hittats avvikelser i två av dem och åtgärder har tagits fram. Åtgärderna är följande:

- Ny rutin för kontroll av lönelistor
- Färdigställ rutin för klagomålshantering för miljöskydd
- Lägg till en punkt i alla klagomålsrutiner att återkoppling till den klagande ska ske inom två arbetsdagar
- Ta fram ett förslag på löpande uppföljning av handläggningstider i klagomålsärenden.

Miljöförvaltningen har också följt upp åtgärder från förra året. Det fanns två förbättringsåtgärder från förra året och båda har åtgärdats. Den första var att säkerställa att vår informationsredovisning redovisar i vilka processer det förekommer personuppgifter. Miljöförvaltningen arbetar just nu med att uppdatera vår dokumenthanteringsplan till en informationsredovisning, och i det nya förslaget framgår det i vilka processer personuppgifter kan ingå. Den andra förbättringsåtgärden var att skapa en checklista för direktupphandling. Listan har skapats och lagts till i vårt kvalitetssäkringssystem.

Sammanfattningsvis ger den interna kontrollen ett helhetsintryck av att fungera bra inom miljönämnden och miljöförvaltningen

Uppföljning av kontrollaktiviteter

Kommungemensamma kontrollaktiviteter

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Kontrollaktivitet
Att kompetensen brister kring vad som gäller för verksamheten utifrån GDPR och att personuppgifter därför hanteras felaktigt	3. Möjlig	3.Kännbar	9 	Kompetens kring dataskyddsförordningen - GDPR
Att löner och ersättningar till medarbetare och förtroendevalda är felaktiga och inte utbetalas i rätt tid	3. Möjlig	4.Allvarlig	12 	Utbetalning av rätt löner, arvoden och ersättningar samt i tid
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 	Leverantörstrohet
Att medarbetare och förtroendevalda blir utsatta för hot och våld	2. Mindre sannolik	4.Allvarlig	8 	Hot och våld mot medarbetare och förtroendevalda

Risk: Att medarbetare och förtroendevalda blir utsatta för hot och våld

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 chefer och förtroendevalda med frågor om kännedom om rutiner kring hot och våld och för chefernas del även kännedom om hantering i kommunens skaderapporteringsystem 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

Resultat

Förvaltningen har utvärderat resultaten från den kommungemensamma enkäten samt inventerat interna rutiner och LISA-rapportering.

Miljöförvaltningen är en myndighet som idkar tillsyn inom flera olika områden. Tillsynsarbete bedöms generellt medföra en högre risk att drabbas av hot och våld än vad som kan anses vara normalt förekommande inom andra yrkesgrupper. Då yrkesrollen är behäftad med denna inneboende arbetsmiljöfaktor är förvaltningen tydlig med att det råder nolltolerans och att hot- och våldssituationer alltid ska rapporteras.

I förvaltningens kvalitetssystem finns skriftliga rutiner för hantering av hot- och våldssituationer. Det ingår i introduktionen av nyanställda att informera om gällande rutiner för hot och våld. Vid arbetsplatsträffar diskuteras dessa frågor kontinuerligt och ingår vid uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM). Eventuellt uppkomna situationer rapporteras i LISA och hanteras enligt gängse rutiner.

Dessa frågor är även förankrade i Lunds kommuns *Program för trygghet och säkerhet*, vilket beslutades av kommunfullmäktige i februari 2020. I prioriterade områden, mål 5, anges att kommunen ska förebygga hot och våld mot personal och förtroendevalda. Kommunkontoret har identifierat att det behöver tas fram instruktioner och information till politikerna. Ett möte var inbokat i våras med kommunfullmäktiges ordförande samt gruppledarna för partierna, för att gå en utbildning och ta fram en plan för vidare arbete. Som en följd av coronopandemin fick detta dock skjutas upp. Arbetet planeras att tas upp på nytt i början av 2021.

Sammanfattande bedömning

● Ej avvikelser

Risk: Att löner och ersättningar till medarbetare och förtroendevalda är felaktiga och inte utbetalas i rätt tid

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 underlag avseende årets första kvartal för förtroendevaldas konferenser, resor, förlorad arbetsförtjänst och parkeringsavgifter kontrollerat?
3. Betalas rätt sammanträdesarvode och ersättningar ut till förtroendevalda?

4. Är underlag för medarbetarnas ersättning, såsom friskvårdsbidrag, reseersättning och liknande kontrollerat?
5. Säkerställs det att rätt löner och ersättning betalas 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 och att lönelistor stäms av.

Metod

Stickprov
Inventering
Utdata från system

Resultat

Miljöförvaltningen i Lunds kommun är en liten organisation med endast 33 anställda och en chef. Miljödirektören gick utbildning för HR-portalen vid dess implementering hösten 2018 och har sedan dess arbetat med systemet. För att underlätta miljödirektörens arbete har miljöförvaltningen även ett chefsstöd. Nuvarande chefsstöd gick en utbildning i systemet den 7 september samt den 16 september 2020. All registrering och allt underlag som rör förtroendevalda hanteras av miljöförvaltningens nämndsekreterare. Nämndsekreteraren på förvaltningen gick en utbildning för HR-portalen hösten 2018 och har sedan dess kontinuerligt arbetat med systemet och gått på vidareutbildningar. Samtliga medarbetare samt chef på miljöförvaltningen har gått utbildning för HR-portalen och bedöms ha rätt kompetens för att arbeta i systemet.

Allt underlag som avser förtroendevaldas sammanträden, konferenser, resor, förlorad arbetsförtjänst och parkeringsavgifter hanteras av nämndsekreteraren. Sammanträdesarvode registreras i HR-portalen efter att protokollet är justerat. Förtroendevalda fyller själv i blanketter och lämnar in rätt underlag till nämndsekreteraren som kontrollerar att allt underlag stämmer. Vid exempelvis utbildningar för förtroendevalda kontrollerar nämndsekreteraren att det finns ett politiskt beslut om deltagande, stämmer av med närvarolistor och dagordning för utbildningen. Vid eventuell ansökan om förlorad arbetsförtjänst granskar nämndsekreteraren att det finns en ledighetsansökan från arbetet vid tillfället för utbildningen. När allt underlag är kontrollerat sparas allt en pärm sorterat i kronologisk ordning på förvaltningen enligt informationsredovisningen.

För att kunna svara på fråga tre har förvaltningen granskat två sammanträden, miljönämndens sammanträde den 29 januari 2020 samt den 5 mars 2020. Samtliga utbetalningar för sammanträdesarvode samt övriga utlägg stämmer överens med protokoll, befintligt underlag och vad som är rapporterat i HR-portalen. Utöver sammanträdena har ytterligare åtta utbetalningar granskats, av åtta möjliga. Det är samma politiker som har varit iväg på en konferens, ett seminarium samt ett styrelsemöte. Alla är uppdrag som den förtroendevalda har i sitt uppdrag som ledamot i miljönämnden och som 2:e vice ordförande. Samtliga underlag stämmer, det finns ledighetsansökan, lönespecifikation, programplanering samt reseräkning. Allt underlag stämmer, är inlämnat i tid och är korrekt inlagt i HR-portalen.

Under 2020 är det hitintills sju medarbetare som har ansökt om friskvårdsbidrag.

Underlaget för samtliga ansökningar stämmer och bidragen är utbetalda. Det är endast två medarbetare som har ansökt om reseersättning. Allt underlag stämmer och båda medarbetarna har fått deras ersättning. Vad gäller tidsramen är alla ersättningar och bidrag inlämnade under 2020 och anses då vara i tid.

Vad gäller den sista frågeställningen avseende rätt löner och ersättning framkom det avvikelser. Det finns ingen fungerande rutin för kontroll av löner till medarbetare på miljöförvaltningen. Chefer och chefsstöd har tillgång till lönelistor i Personec som enligt anvisningar ska kontrolleras en gång i månaden, vilket det informeras om på utbildningar för chefer och chefsstöd. Miljöförvaltningens chefsstöd gick utbildningen under hösten 2020 och fick ingen information om att detta var något som skulle kontrolleras månadsvis. Och efter att ha tittat vidare på funktionen för lönelistor i Personec visar det sig att det bara går att få fram en medarbetare i taget. På miljöförvaltningen arbetar 33 personer och det finns endast ett chefsstöd. Att chefsstödet ska klicka igenom 33 lönelistor varje månad känns orimligt och kommunen borde se över denna funktion centralt för att skapa en bättre lösning.

Sammanfattningsvis tyder denna kontroll på att miljöförvaltningens rutiner avseende arvoden och ersättningar till förtroendevalda fungerar bra. Likaså rutinerna för reseersättningar och friskvårdsbidrag för medarbetare. Kontrollen visar dock en avvikelse på kontroll av lönelistor och miljöförvaltningen föreslår därför att en ny rutin för detta bör tas fram.

Sammanfattande bedömning

■ Avvikelser

Risk: Att brister finns i leverantörstroheten och att de inköp som görs inom organisationen inte sker hos leverantörer med vilka organisationen har ingått avtal

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

Metod

Kartläggning

Stickprov

Intervju

Inventering

Resultat

Miljöförvaltningen följer ramavtalen avseende inköp. Granskning har gjorts genom stickprov på en inköpskategori, mobiltelefoner. Samtliga inköpta mobiltelefoner har beställts från den upphandlade leverantören Atea.

Under 2020 har förvaltningen köpt arbetskläder från Swedol, som är en av kommunens upphandlade leverantörer vad avser arbetskläder. Granskning har gjorts genom att matcha förvaltningens inköp med Swedols varuslagslistor som finns i portalen för ramavtal. Produkterna som beställts finns upptagna på Swedols listor. Förvaltningen får därmed anses ha uppfyllt kraven vid inköp.

Personal som gör inköp har kännedom om de kommunövergripande ramavtalen som nås via Inloggad. Kontroll har skett genom intervjuer.

Miljöförvaltningen har inga egna förvaltningsspecifika avtal vad avser inköp.

Under 2020 har tre kontanta utlägg gjorts på sammanlagt 1463 kr. Det första inköpet gjordes i våras då miljöförvaltningen var i behov av handsprit på förvaltningen och det fanns inte att beställa genom kommuns marknadsplats. Det andra inköpet var ett reportage om förvaltningens tillsyn av tatuerare som köptes in i utbildningssyfte. Det tredje utlägget var för en avtackningslunch för miljönämndens ordförande.

Miljöförvaltningen informerar kontinuerligt personalen om att denna typ av inköp ej ska förekomma.

Sammanfattningsvis bedöms denna kontrollaktivitet som ej avvikande då miljöförvaltningen har god kunskap om ramavtalen samt följer dessa vid inköp.

Sammanfattande bedömning

● Ej avvikelser

Risk: Att kompetensen brister kring vad som gäller för verksamheten utifrån GDPR och att personuppgifter därför hanteras felaktigt

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 av rutiner för introduktion av 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, samt enkät till chefer (framtagen av kommunkontoret) kring hur de säkerställer personalens kunskap.

Metod

Kartläggning
Enkät
Inventering

Resultat

Miljöförvaltningen hanterar som myndighet en stor mängd personuppgifter. Enligt dataskyddsombudets rekommendation bör medarbetare på förvaltningar som hanterar personuppgifter gå en webbkurs en gång per år. Förtroendevalda bör gå en webbkurs en gång under mandatperioden.

Fram tills nu har 24 av 30 personer på miljöförvaltningen tagit del av utbildningarna i GDPR under 2020. Fram till årsskiftet bör dock alla ha deltagit i utbildningarna.

Granskning har skett genom inventering av deltagarlistor.

Alla nyanställda på miljöförvaltningen får en introduktion som bland annat innehåller information om hur förvaltningen arbetar med GDPR-frågor samt information om att de årligen ska delta i utbildningar som kommunen tillhandahåller avseende GDPR.

Granskning har skett genom de svar som redovisas för chefer i enkätundersökningen om rutiner för hot och våld samt kompetens gällande GDPR.

De utbildningar som kommunen tillhandahåller avseende GDPR finns tillgängliga digitalt året om via läroplattformen LUVIT för samtliga medarbetare. När det gäller utbildningar för miljönämndens förtroendevalda, har nästan hälften svarat i enkäten att de under denna mandatperiod genomfört kommunens webbutbildning om dataskyddsförordningen/GDPR. De som inte gått en utbildning bör få information samt delta i en utbildning snarast. Granskning har skett genom de svar som redovisats för förtroendevalda i enkätundersökningen om rutiner för hot och våld samt kompetens gällande GDPR.

Miljöförvaltningen har en rutin för begäran om personuppgifter i förvaltningens kvalitetssäkringssystem. I denna rutin finns en förteckning över de personer som ska hantera en sådan begäran. Granskning har skett genom genomgång av rutinen i kvalitetssäkringssystemet.

De personer som är utsedda att hantera begäran om personuppgifter i Abou har genomgått utbildning i e-tjänsten då den infördes. Granskning har skett genom inventering.

Sammanfattningsvis bedöms denna kontrollaktivitet som ej avvikande då kompetensen avseende GDPR är god på förvaltningen. När det gäller de förtroendevalde bör kommunkontoret se över behovet av GDPR-utbildning för dessa. Detta bör ingå i den introduktion med diverse utbildningar som kommunkontoret redan idag erbjuder förtroendevalda.

Sammanfattande bedömning

 Ej avvikelser

Nämndspecifika kontrollaktiviteter

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Kontrollaktivitet
Risk att medborgare inte får återkoppling inom svarstiden enligt servicelöftet, avseende klagomålsärenden	3. Möjlig	3. Kännbar	9 	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 	Kontroll av kännedom och efterlevnad av styrdokument

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 Vision och genom intervjuer med medarbetare.

Metod

Stickprov

Intervju

Inventering

Resultat

Följande kontrollaktivitet har kontrollerats genom en inventering av befintliga rutiner för klagomålshantering, intervjuer med handläggare på miljöförvaltningen samt stickprov i vårt ärendehanteringssystem Vision. Totalt har 10 medarbetare intervjuats och det har genomförts 20 stickprov på totalt 211 klagomålsärenden (alla klagomålsärenden 2020).

Livsmedel samt hälsoskydd har båda rutiner för hantering av klagomålsärenden. Båda rutinerna är väldigt tydliga med det saknas dock tidsgränser för återkoppling i båda. På miljöskydd finns det ingen gemensam rutin för hantering av klagomålsärenden men intervjuerna visar att en rutin har påbörjats men ännu inte fastställts.

Samtliga medarbetare som har intervjuats för denna kontrollaktivitet anger att återkoppling i klagomålsärende oftast sker inom två arbetsdagar. I de fall när det tar längre tid beror det oftast på sjukfrånvaro eller att ärendet inte kommit till rätt handläggare från början. Det finns fall där klagomål först kommer till kommunkontoret och sedan skickas vidare inom kommunen, då är det svårt att följa tidsgränser. Huvudregel är dock att alltid försöka återkoppla så fort det går. Miljöskydd saknar en rutin för klagomålsärenden, av intervjuerna framgår det dock att det är sällan som det kommer in just klagomål på miljöskyddsidan och när det väl kommer ett klagomål måste handläggaren i majoriteten av fallen åka ut direkt och undersöka klagomålet. Klagomål på miljöskydd är ofta av tillfällig karaktär, exempelvis byggklagomål, klagomål på lukt eller ljud från verksamheter eller klagomål/anmälningar om misstänkta miljöföroreningar. Tidsaspekten leder till att handläggarna oftast måste agera direkt och kontaktar alltid den klagande i samband med detta. Både livsmedel och hälsoskydd har

egna rutiner för klagomålsärenden. Båda rutinerna är tydliga och uppdaterade men saknar tidsgränser för återkoppling till den klagande. Inkomna klagomål till livsmedel hanteras också skyndsamt. Klagomål gäller oftast anmälan om matförgiftning, ohygieniska lokaler eller dylikt och kontrolleras i majoriteten av fallen direkt. Livsmedelsinspektörerna återkopplar alltid till den klagande i samband med kontrollen. Rutiner för klagomålsärenden på hälsoskydd ser lite annorlunda ut då brister i inomhusmiljö tar längre tid att utreda. Återkoppling till den klagande sker oftast inom två arbetsdagar, vilket stickproven i Vision också visar.

Miljöförvaltningen har inte löpande uppföljning av handläggningstider. Till viss del finns det krav i miljöbalken och tillhörande förordningar om handläggningstider, vilket är angivet i förvaltningens rutiner. Men det är oftast utredningen i ärenden som styr själva handläggningstiden. Alla ärenden är olika och handläggningstiderna varierar. Det kan finnas en poäng med att införa löpande uppföljning av miljöförvaltningens handläggningstider, men då måste uppföljningen anpassas till förvaltningens verksamhet och undantag måste klargöras. Det finns svårigheter med att tidsbestämma ärenden, hur lång tid det är rimligt att lägga på ett ärende går inte att tidsbestämma då alla ärenden är olika och rimligtvis blir handläggningstiderna också olika då.

Sammanfattningsvis bedöms denna kontrollaktivitet innehålla avvikelser. Miljöförvaltningen följer servicelöftet avseende återkoppling inom två dagar men saknar tidsangivelse i rutiner och uppföljning av handläggningstider.

Förslag på direktåtgärder är följande:

- Färdigställ rutin för klagomålshantering för miljöskydd
- Lägg till en punkt i alla rutiner avseende återkoppling till den klagande inom två arbetsdagar
- Ta fram ett förslag på löpande uppföljning av handläggningstider i klagomålsärenden.

Sammanfattande bedömning

■ Avvikelse

Åtgärd

Åtgärd	Status
Färdigställ rutin för klagomålshantering för miljöskydd	<input type="checkbox"/> Ej påbörjad
Lägg till en punkt i alla klagomålsrutiner att återkoppling till den klagande ska ske inom två arbetsdagar	<input type="checkbox"/> Ej påbörjad
Rutin för löpande uppföljning av handläggningstider i klagomålsärenden.	<input type="checkbox"/> Ej påbörjad

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

dokumenterna 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

Resultat

Metoden för att kontrollera denna aktivitet har varit intervjuer med medarbetare samt en inventering av förvaltningens styrdokument. I Lunds kommun finns det många olika styrdokument som styr och reglerar förvaltningens verksamhet.

Totalt har tio medarbetare på miljöförvaltningen intervjuats och resultatet visar att det finns en god kännedom av styrdokument på miljöförvaltningen. Majoriteten av medarbetarna har kännedom om de styrdokument som gäller miljöförvaltningens verksamhet och vet vart dokumenten finns att hitta om det skulle råda osäkerhet. Några få medarbetare svarade att de inte kände sig riktigt säkra på alla styrdokument som rör verksamheten, men det rörde sig då om dokument som inte direkt rörde deras dagliga arbete. Samma medarbetare svarade också att de visste vart dokumenten fanns att hitta och vem de skulle fråga vid osäkerhet.

Miljöförvaltningen har ett kvalitetssäkringssystem som regelbundet uppdateras. I systemet finns alla styrdokument som rör förvaltningens verksamhet och det finns även länkar till kommunens hemsida där alla andra dokument finns att hämta.

Miljöförvaltningen har en städdag en gång om året där rensning av nätverksplatser och verksamhetssystem sker. Under denna städdag uppdateras även kvalitetssäkringssystemet. Vad gäller nya styrdokument eller uppdatering av gamla brukar det vanligtvis gå som ett ärende till miljönämnden. Alla ärenden som beslutas av miljönämnden redovisas av miljödirektören på förvaltningens arbetsplatsträffar en gång i månaden.

Sammanfattningsvis bedöms denna kontrollaktivitet inte ha några avvikelser.

Sammanfattande bedömning

● Ej avvikelser

Uppföljning av förbättringsåtgärder från tidigare år

Miljöförvaltningen har följt upp åtgärder från förra året. Det fanns två förbättringsåtgärder från förra året och båda har åtgärdats. Den första var att säkerställa att vår informationsredovisning redovisar i vilka processer det förekommer personuppgifter. Miljöförvaltningen arbetar just nu med att uppdatera förvaltningens dokumenthanteringsplan till en informationsredovisning, och i det nya förslaget framgår det i vilka processer personuppgifter kan ingå. Den andra förbättringsåtgärden var att skapa en checklista för direktupphandling. Listan har skapats och lagts till i vårt kvalitetssäkringssystem

Utvärdering av nämndens sammanvägda interna kontrollarbete

Det interna kontrollarbetet för 2020 på miljöförvaltningen har fungerat bra. Miljöförvaltningen har en tydlig ansvarsfördelning samt tydliga rutiner för det interna kontrollarbetet och kontrollmiljön är väldigt god. Samordningsgruppen, som består av miljödirektören samt en representant från varje verksamhetsområde (Livsmedel, Miljöskydd, Hälsoskydd och Administration), ansvarar för riskbedömningen. Gruppen tar tillsammans fram förslag på kontrollaktiviteter och gör en bedömning på vilka punkter som innebär störst risker och presenterar sedan dessa som förslag på kontrollaktiviteter för nästkommande år. Kontrollaktiviteterna utarbetas efter att riskbedömningen gjorts och därefter utformas mål och aktiviteter för att minimera riskerna. Förvaltningen gör bedömningen att två till tre nämndspecifika kontrollaktiviteter är en rimlig omfattning och tillsammans med de kommungemensamma aktiviteterna utgör de tillsammans en bra grund för intern kontroll. Arbetet med att ta fram kontrollaktiviteter fungerar bra på miljöförvaltningen.

För att arbetet med intern kontroll ska fungera är det viktigt med information och kommunikation mellan de olika verksamhetsområdena. Kommunikationen mellan verksamhetsområdena på miljöförvaltningen fungerar väl och det är lätt att sprida information. Förvaltningen får information om intern kontroll på arbetsplatsträffarna samt på samordningsgruppens möten. Miljönämndens presidium informeras på deras presidiemöten och miljönämnden informeras löpande under året om verksamhets- och ekonomiuppföljningar som kontinuerligt och systematiskt genomförs.

Utvärdering och uppföljning av det interna kontrollarbetet har fungerat bra. Många av förvaltningens medarbetare har varit involverade i kontrollen för 2020 och själva granskningen av kontrollaktiviteterna har genomförts av tre olika medarbetare. Uppdelningen av arbetet upplevts ha varit god och samarbetet på förvaltningen fungerar bra.