

GRANSKNINGSRAPPO RT INTERN KONTROLL 2018

Servicenämnden

Innehållsförteckning

| | |
|---|-----------|
| Sammanfattning | 3 |
| Uppföljning av kontrollaktiviteter | 4 |
| Kommungemensamma | 4 |
| <i>Systematiskt brandskydd</i> | 4 |
| <i>Självskattning av kontrollmiljö för dokumenthantering och informationssäkerhet</i> | 6 |
| Nämndspecifika..... | 7 |
| <i>Kontrollera att kommunen har ett tillfredställande försäkringsskydd för förvaltningens verksamhet</i> | 7 |
| <i>Kontrollera att datauppgifterna i fastighetssystemet Xpand är tillförlitligt och fullständig (kontrollaktiviteten pågår över flera år)</i> | 8 |
| Övriga löpande kontroller | 9 |
| <i>Informera leverantörer och anställda om kommunens riktlinjer avseende mutor och korruption</i> | 9 |
| <i>Kontroll av att serviceförvaltningen följer regelverken vad gäller representation.</i> | 9 |
| <i>Genomföra dagliga stickprovskontroller av fakturor som skickas till betalning</i> | 10 |
| <i>Kontroll av bokföringen av Planerat underhåll (investering/drift)</i> | 10 |
| Uppföljning av förbättringsåtgärder från tidigare år | 11 |
| Utvärdering av nämndens sammanvägda interna kontrollarbete | 12 |
| Bedömning från utförda revisioner under året | 13 |

Bilagor

Bilaga 1: Frågor systematiskt brandskyddsarbete 2018

Sammanfattning

I Servicenämndens granskningsrapport för intern kontroll 2018 redovisas fyra kontrollaktiviteter, varav två är kommungemensamma. I rapporten redovisas även löpande kontrollaktiviteter och resultatet från revisioner som utförts under året samt uppföljning av åtgärder från tidigare år.

Utifrån årets kontroll finns det två avvikelser och för dessa föreslås två nya förbättringsåtgärder samt att slutföra två tidigare beslutade åtgärder.

Uppföljning av kontrollaktiviteter

1. Kommungemensamma kontrollaktiviteter

1.1. Systematiskt brandskydd

Kontrollaktivitet:

Systematiskt brandskydd

Frågeställningar

Finns en tydlig ansvarsfördelning mellan fastighetsägare och nyttjanderättshavaren och är denna dokumenterad?

Finns en tydlig beskrivning av arbetsuppgifter för enskilda befattningshavare i brandskyddsorganisationen?

Har det utförts någon grundläggande brandskyddsutbildning för anställda?

Utförs det utbildning/information om brandskyddsrutiner vid nyanställningar?

Finns det personal som utför "heta arbeten" och är dessa certifierade?

Finns dokumentation av byggnadstekniskt brandskydd?

Finns dokumentation av drift- och underhållsrutiner för brandskyddsmaterial?

Görs det någon årlig uppföljning av systematiskt brandskydd och är den dokumenterad?

Resultat

Under 2018 har ett styrdokument som beskriver hur serviceförvaltningens ska arbeta med det systematiska brandskyddsarbetet (SBA) tagits fram och beslutats av Servicenämnden. För Serviceförvaltningen består SBA av två delar, ett verksamhetsansvar som berör alla affärsområdena och ett fastighetsansvar som Lundafastigheter har för alla fastigheter som hyrs ut.

Servicenämndens verksamhetsansvar gällande det systematiska brandskyddet

Berörda chefer har under 2018 gått en utbildning i SBA och en ny mall för delegering av arbetsuppgifter har tagits fram har delvis implementerats i förvaltningen. Under 2019 ska brandskyddskontrollanter utses och utbildas för att säkra den regelbundna egenkontrollen.

Cheferna har svarat på kontrollaktivitetens frågor och resultat med kommentar finns i bilaga till rapporten. Resultatet visar en medvetenhet om sitt ansvar men en osäkerhet i rollernas gränsdragning och dokumentation och uppföljning av arbetet kan förbättras.

Det finns medarbetare, främst inom Markentreprenad, som utför *Heta arbeten*. Medarbetarna är certifierade och detta följs upp kontinuerligt.

Servicenämndens fastighetsansvar gällande det systematiska brandskyddet

Under 2018 har en större genomlysning av det systematiska brandskyddsarbetet i Lundafastigheters fastighetsbestånd och gentemot Lundafastigheters hyresgäster genomförts. Denna visade på ett behov av ett förtydligande av gränsdragningen mellan

fastighetsägare och hyresgäst, liksom en synkning mellan gränsdragningslistan för totalhyresobjekten och gränsdragningen i det systematiska brandskyddsarbetet. Därtill såg affärsområdet ett behov av revidering av brandskyddsorganisationen, för att ytterligare tydliggöra rollfördelningen. Lundafastigheter har därför tagit fram gränsdragningslista för totalhyra, för bostad och för övriga lokaler, samt en brandskyddsorganisation med ansvarsrollerna inom Lundafastigheter beskrivna. Dessa dokument är beslutade av Lundafastigheters affärsområdesledning och kommer att skickas ut till berörda enheter under våren 2019.

Genomlysningen visade också på behovet av ytterligare en personalresurs som fokuserar på det systematiska brandskyddsarbetet och uppföljningen av detta. En SBA-administratör har därför rekryterats till förvaltningen

Parallellt påbörjades ett pilotprojekt med att digitalisera den systematiska brandskyddsdocumentationen och brandskyddsronterna. Detta för att både skapa transparens och bättre överblick över åtgärdsbehoven, men också för att förenkla för hyresgästerna och förbättra det systematiska brandskyddsarbetet generellt. Projektet pågår, och vid årsskiftet 18/19 kommer den första enheten att testköras fullt ut i systemet. Därefter kommer successivt fler enheter att läggas in i systemet och förvaltningen räknar med att ca 40 verksamheter kommer att vara implementerade under 2019.

Det är ett stort arbete att digitalisera hela det systematiska brandskyddsarbetet på ett så pass stort fastighetsbestånd, men förvaltningen ser en stor vinst med arbetet genom en mycket förenklad uppföljning, minskad risk för att eventuella brister ”faller mellan stolar”, ökad kundnytta och en smidigare dialog mellan alla parter.

Slutligen kommer en dokumenterad årlig uppföljning av hela det systematiska brandskyddsarbetet att införas mellan Lundafastigheter och alla hyresgäster. Med befintliga personalresurser kommer det inte att vara möjligt att starta denna typ av årlig uppföljning på samtliga enheter samtidigt, utan den är beroende av det digitaliserade SBA-systemet, och kommer att följa implementeringen detta.

Förbättringsåtgärder




Slutföra och implementera tidigare års förbättringsåtgärder:

- Hyresgästernas gränsdragningslista beslutas och implementeras
- Implementera digitalt dokumenthanteringssystem för det systematiska brandsäkerhetsarbetet

Sammanfattande bedömning



1.2. Självskattning av kontrollmiljö för dokumenthantering och informations säkerhet

| Frågor | | Kommentar |
|--|---|---|
| Finns det en upprättad systemförvaltningsplan? |  | Ja det finns det. |
| Är systemförvaltningsplanen lätt att ta fram för berörd personal? |  | Ja det finns mallar och befintliga planer revideras. Däremot har systemförvaltare inte utsetts för de mindre systemen. |
| Är systemförvaltningsplanen lätt att ta till sig för berörd personal? |  | Ja, samma mall har använts till alla system och den är enkel att förstå. |
| Har informationen i systemet klassats enligt kommunens modell för klassning av information (KLASSA)? |  | Ja det har den men inte till de mindre systemen men de påverkar inte verksamheten. |
| Är en risk och sårbarhetsanalys genomförd? |  | Nej skriftliga risk- och sårbarhetsanalyser har inte genomförts och detta är därför förslag på korrigerande åtgärd som inleds under 2019, men kan komma att ta längre tid beroende på tillgängliga personalresurser. |
| Finns informations- och arkivdokumentation enligt kommunens arkivreglemente upprättat? |  | Nej det finns inte men arbetet har påbörjats och det finns utkast framtaget för Xpand. Utgör förslag på korrigerande åtgärd under 2019-2020 |
| Är informations- och arkivdokumentationen lätt att ta fram för berörd personal? |  | Delvis, då systemförvaltaren kan använda den mall som finns men det är ett långt dokument med många frågor att svara på. Systemförvaltaren kan behöva stöd av förvaltningens arkivarie för att förstå. En förenklad mall hade förenklad arbetet för de mindre systemen. |
| Är informations- och arkivdokumentationen lätt att ta till sig för berörd personal? |  | Ej relevant då det inte finns upprättade informations- och arkivdokumentation. |
| Finns aktuella arkivbeskrivningar? |  | Arkivbeskrivning finns men den behöver uppdateras. Arkivbeskrivning tas inte fram per system utan det görs en beskrivning för hela arkivet. |
| Är arkivbeskrivningen lätt att ta fram för berörd personal ? |  | Ja det finns en mall att utgå från men arbetet är omfattande. |
| Är arkivbeskrivningen lätt att ta till sig för berörd personal? |  | Ja den är främst till för allmänheten och den är lätt att till sig om mallen följts. |
| Finns gallringsrutiner för relevanta områden (exempelvis information, användarkonton, loggar etc)? |  | Ja informationen i systemen gallras i enlighet med gällande dokumenthanteringsplaner. |
| Finns personuppgiftsbiträdesavtal med externa leverantörer som behandlar nämndens personuppgifter? |  | Delvis då det finns avtal framtagna men de är inte undertecknade. |
| Finns det en upprättad registerförteckning för behandling av personuppgifter? |  | Ja det finns för alla system. |

Frågorna har besvarats som att berörd personal är det samma som systemförvaltaren.

Arkivbeskrivning

Förvaltningen har arkivbeskrivning men den behöver uppdateras. Arbetet med att ta fram en ny arkivbeskrivning är omfattande men har påbörjats och det finns en kommungemensam mall att utgå från. Att ta fram en ny omarbetad arkivbeskrivning utgör en av tre aktiviteter i arbetet med att införa en ny informationsredovisning i Lunds kommun. Förvaltningen följer i dagsläget utsatt tidplan för införandet av den nya informationsredovisningen och ny arkivbeskrivning kommer att upprättas under 2019.

Förbättringsåtgärder

- Ta fram risk- och sårbarhetsrutiner för varje system
- Ta fram informations- och arkivdokumentation per system
- Ta fram PUB-avtal som saknas samt säkerställa att framtagna PUB-avtal undertecknas.

Sammanfattande bedömning



2. Nämndspecifika kontrollaktiviteter

Kontrollaktivitet:

2.1. Kontrollera att kommunen har ett tillfredställande försäkringsskydd för förvaltningens verksamhet

Frågeställningar

Vilka försäkringsrisker finns inom förvaltningen?

Vilka olika försäkringsskydd finns det inom förvaltningen och inom kommunen och under vilka förutsättningar gäller de?

Vilka försäkringsrutiner finns kommunen?

Vilka förbättringar skulle kunna göras för att förbättra försäkringsskyddet?

Resultat

Vilka försäkringsrisker finns inom förvaltningen?

Vid skador som understiger självriskan (5 basbelopp) står Servicenämnden risken, vilket totalt sett kan innebära höga kostnader ifall antalet skador blir stort. Om det inte görs korrekta och fulltäckande rapporteringar av samtliga skador, större verksamhetsförändringar i byggnader, ytförändringar, tillträdesdagen för nybyggnationer et cetera, står nämnden risken att försäkringsskyddet är otillräckligt.

Vilka olika försäkringsskydd finns det inom förvaltningen och inom kommunen och under vilka förutsättningar gäller de?

Kommunen har en omfattande egendoms- och ansvarsförsäkring (Fastighetsbeståndet, olycksfall, motor, rese och sanering). Dessutom tillkommer ett antal specialförsäkringar (alltifrån LOU till båt).

Vilka försäkringsrutiner finns kommunen?

Generellt gäller att alla anmälningar gällande försäkringsfrågor avseende byggnader (nybyggnation, ombyggnation, större verksamhetsförändringar, ytförändringar samt försäljningar) skickas till ansvarig på kommunkontoret som ombesörjer ärendet och kontakten med försäkringsbolaget (Protector).

Egendomsskador på byggnader anmäler ansvarig förvaltare på Serviceförvaltningen via försäkringsbolagets hemsida. Serviceförvaltningen arbetar efter ett upprättat styrdokument som tagits fram i samråd med kommunens försäkringssamordnare och försäkringsbolaget.

Vilka förbättringar skulle kunna göras för att förbättra försäkringsskyddet?

Såväl kommunens försäkringssamordnare som försäkringsmäklare gör bedömningen att kommunen (och därmed även Servicenämnden) har ett gediget försäkringsskydd. Serviceförvaltningen rekommenderas att komplettera sitt försäkringsskydd med en s.k. OCIP-försäkring för att förenkla försäkringshanteringen av investeringsprojekt.

Sammanfattande bedömning



Kontrollaktivitet:

2.2. Kontrollera att datauppgifterna i fastighetssystemet Xpand är tillförlitliga och fullständiga (kontrollaktiviteten har pågått över flera år)

Frågeställningar

Hur stor andel fastighetsobjekt är korrekt beskrivna i fastighetssystemet? (Nivå 1. Vilket innebär rätt objekt, rätt byggnader per objekt, rätt lokal i rätt byggnad (rätt yta/avtal).)
Hur stor andel fastighetsobjekt korrekt beskrivna i fastighetssystemet? (Nivå 2 - rätt klassning på objekten, verksamhetstyp (kategori) och klassning enligt SCB så att vi kan jämföra oss med andra kommuner och nyckeltal.)

Resultat

Andelen fastighetsobjekt som är korrekt beskrivna uppskattas till:

- 95 % Nivå 1 - rätt objekt, byggnader per objekt, lokal i rätt byggnad, yta/avtal
- 98 % Nivå 2 - rätt klassning på objekten, verksamhetstyp (kategori) och klassning enligt SCB

Kommunens internrevision hade en "Granskning av fastighetsregister och underhållsplanering" under 2018 och deras bedömning var följande:

"Det är vår sammanfattande bedömning att servicenämnden, mot bakgrund av den granskning avseende fastighetsunderhåll som genomfördes under 2014, har stärkt det systematiska arbetet med kommunens byggnadsbestånd. Däremot anser vi att det fortfarande finns utrymme för förbättringar. Detta särskilt vad avser uppdateringen av fastighetssystemet för att uppnå en styrande funktion för planeringen och uppföljningen av fastighetsunderhållet."

Sammanfattande bedömning



3. Övriga löpande kontroller

Kontrollaktivitet:

3.1. Informera leverantörer och anställda om kommunens riktlinjer avseende mutor och korruption

Resultat

Leverantörerna har informerats och utbildningar har genomförts riktade till nyanställd personal som i sin tjänst har risk att utsättas för mutor.

Sammanfattande bedömning



Kontrollaktivitet:

3.2. Kontroll av att serviceförvaltningen följer regelverken vad gäller representation

Resultat

2018 gjordes ett omfattande granskningsarbete. Totalt är 327 verifikationer granskade. I 17 % (jämför 2017; 50 %) av fallen följer förvaltningen inte ekonomihandboken vad gäller representation. Det är främst syftet och med representationen och deltagarförteckningen som inte är tillfredställande. Efter genomförd granskning har rutinerna ändrats avseende hanteringen av representationsfakturor, förtydligande rutiner har tagits fram och berörda handläggare har fått utbildning i gällande regelverk.

Sammanfattande bedömning



Kontrollaktivitet:

3.3. Genomföra dagliga stickprovskontroller av fakturor som skickas till betalning

Kontrollaktivitet:

Resultat

Förvaltningen har infört dagliga stickprovskontroller av fakturor. Stickprovskontrollerna har gjorts under en sexmånaders period på Lundafastigheter och Måltidsservice. Denna kontroll kommer även att göras på Markentreprenad, men har fått senareläggas. Granskningen har visat på att fakturainformationen inte alltid är fullt tillfredställande, alltså saknar rätt referens eller tydliga specifikationer över det arbete som gjorts, vilket leder till en mindre effektiv fakturahantering då informationen har behövt kompletteras i efterhand. Det har även lett till att vissa fakturor bokförts på fel konto, och således medfört rättningar, vilket också leder till mer administrativt arbete. Förvaltningen kommer aktivt under 2019 att arbeta med frågan.

Sammanfattande bedömning



3.4. Kontroll av bokföringen av Planerat underhåll (investering/drift)

Resultat

Kontroll har genomförts av hur rekommendationerna från Rådet förkommunal redovisning avseende komponentredovisningen följs, verifikationerna augusti - oktober har granskats. Av granskningen framgick även i år att det avseende 5 % av verifikationerna var det tveksamt om råden följs. Det bedöms vara en acceptabel nivå, då gränsdragningsproblematiken är en komplex frågeställning som förvaltningen arbetar aktivt med att hantera. Frågan kommer att behöva granskas även i framtiden.

Sammanfattande bedömning



Uppföljning av förbättringsåtgärder från tidigare år

Vid 2017 års granskning beskrevs att det finns förbättringspotential av rutinerna vid upprepad korttidsfrånvaro. Under 2018 har ett nytt HR system implementerats i kommunen och när det är på plats så kan rutinerna ses över igen och det ingår i en kontrollaktivitet för 2019.

Den löpande granskningen från 2017 visade att det bör ske en utbildning i kommunens övergripande regler kring representation då reglerna ändrats from 2017. Utbildningen har ännu inte genomförts, varför behovet bedöms kvarstå.

Under 2018 har förrådsrutinerna ändrats och är ett led i att säkerställa att rätt kostnader hamnar på rätt order som i sin tur faktureras slutkunden.

Förvaltningen föreslår, efter dialog med nämndens ordförande, en effektivisering och förtydligande av hanteringen av informationen om nybyggnadsprojekt till nämnden. Den nya investeringsprocessen har nu tillämpats under några år och rutinerna kring den därför fått tydligare form. *) Istället för att vid varje nämndsmöte visa en lista med alla projekt så föreslås att enbart de projekt där förändring skett redovisas. Det skulle innebära ett förtydligande av att fokus ligger på avvikelser och transparens, aktivitet och beslut kring dem.

*)Nämnden beslutade enligt yrkande i Handlingsplan intern kontroll 2015 "att uppdra åt förvaltningen att ge ett förslag på hur nämnden kan få en total överblick av pågående projekt" och som svar på detta yrkande beskrev förvaltningen i ärendet "Besluts- och uppföljningsrutiner i investeringsprocessen för servicenämnden" 2015-06-09 Dnr SN 2014/0176.

Utvärdering av nämndens sammanvägda interna kontrollarbete

Förvaltningens arbete med intern kontroll har utvecklats och blir en allt mer naturlig del i planeringsarbetet och kontrollmiljön blir öppnare.

Intern kontroll är en återkommande punkt på förvaltningsledningens möten. De delar som berör verksamheterna kommuniceras ut till berörda personer eller funktioner av förvaltningsledningen.

Riskbedömningen 2018 genomfördes i affärsområdenas ledningsgrupper och låg sedan till grund för förvaltningens sammanvägda risk- och konsekvensanalys och för kontrollaktiviteter.

Nämnden bedömer att det samlade systemet för intern kontroll fungerar tillfredsställande som ett kontrollinstrument och för insyn i förvaltningen. Det är ett arbete som ständigt behöver utvecklas för att kontrollmiljön ska hållas levande.

Bedömning från utförda revisioner under året

Kommunens **internrevision** har granskat

- Granskning av fastighetsregister och underhållsplanering
- Granskning av avrop från ramavtal

Revisionerna visar inte på några större avvikelser utan tvärtom så visar de att Lundafastigheters verksamhet förbättrats och riskerna minimerats de senaste åren. Revisionen lyfter vissa möjliga förbättringsåtgärder och servicenämnden har instämt i de lämnade förslagen. På grund av frågornas natur är det emellertid inte enbart servicenämnden som äger förändrings- och förbättringsmöjligheterna, utan det är ett arbete som måste ske i samarbete och samförstånd med flera andra nämnder.

Intern miljörevision

Då förvaltningen under 2018 hade ett utbyte av interna revisorer var det Krafringen som utförde revisionen. De granskade Transport & Service inom Markentreprenad utifrån Lunds kommuns krav på miljöledning samt kommunens fordonsriktlinjer. Revisorerna var imponerade över omvärldsbevakningen som sker och mobilitetsprojektets upplägg. Fordonsriktlinjerna efterlevs inte helt:

- Utbytestakten av fordon kan inte hållas (ska bytas var 4:e år) vilket orsakas av höga investeringskostnader
- Det ska finnas utsedda fordonsansvariga på respektive förvaltning men det gör det inte idag

Revisorerna föreslår att Fordonsriktlinjerna revideras och anpassas till det arbetssätt som nu fungerar. De föreslår även att alla kommunens fordon ska finnas i Markentreprenads fordonsregister för att säkerställa försäkringsskyddet och regelbundet underhåll.

Externa kvalitetsrevisioner

De externa revisorerna bedömer att Markentreprenads kvalitetsarbete ligger på en bra nivå och de upplevde ett stort engagemang ifrån både ledning och övrig personal. Revisorerna föreslår att Markentreprenad utvecklar mål- och processarbetet och fortsätter med det strategiska ledningsarbetet utifrån fastställd verksamhetsplan. Efter senaste revision så är alla tidigare avvikelser "stängda" och en mindre avvikelse/förbättring har tillkommit.