

GRANSKNINGS- RAPPORT INTERN KONTROLL 2020

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Uppföljning av kontrollaktiviteter	3
Kommungemensamma kontrollaktiviteter	3
Nämndspecifika kontrollaktiviteter	10
Övriga löpande kontroller	12
Uppföljning av förbättringsåtgärder från tidigare år	12
Utvärdering av nämndens sammanvägda interna kontrollarbete	13
Bedömning från utförda revisioner under året	13


Sammanfattning

I denna granskningsrapport för intern kontroll 2020 redovisas fem kontrollaktiviteter, varav fyra 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 så rapporteras det en avvikelse och de korrigerande åtgärderna har redan genomförts.

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

1. De rutiner som finns om hot och våld är följande:

- "Rutin för att hantera hot och våld inom Serviceförvaltningen" (2020-08-18) ersätter tidigare "Rutin för hot och våld". Tyvärr har båda funnits på Inloggad under året vilket gjort att det blivit otydligt. Det finns även en checklista.
- "Rutin för att förebygga och hantera hot och våld i kommunhuset Kristallen samt inom socialförvaltningen"

2 och 3. Enligt förvaltningens chefer som besvarat enkäten (32 stycken) så vet 75 % att det finns skriftliga rutiner kring hanteringen av hot och våld och 81 % upplever att de är tydliga samt 72 % tycker att de är lättillgängliga.

56 % av förvaltningens chefer bedömer att det föreligger risk för hot och våld på arbetsplatsen som de har arbetsmiljöansvar för och det är högre än kommunen totalt (49 %).

Exempel på vilka situationer där cheferna bedömer att det finns risk för hot och våld:

- Vid elevtransporter
- I skolrestaurangerna
- På vissa (fastighets)objekt som personalen jobbar på
- I möten med hyresgäst i bostad
- I möten med allmänheten i offentlig miljö som vi sköter

Ytterligare en kommentar - "Min bedömning när jag träffar medarbetarna ute är att om man har ett vänligt uppträdande så smittar det även vidare till medborgarna."

78% av förvaltningens chefer har själva informerat sin personal om hot och våld. Anledningen till att alla inte gjort det var att de upplevde rutinerna som otydliga eller att chefen är ny och inte hunnit. Vid introduktion av nyanställda uppger 59 % av cheferna att de informerat om hot och våld.

4. 94 % av cheferna uppger att de fortlöpande informerar sin personal om att de ska anmäla incidenter om hot och våld i kommunens arbetsskadesystem och 91 % av cheferna vet hur de ska hantera tillbud och arbetsskador.

Sju incidenter har anmälts respektive hanterats i arbetsskadesystemet LISA under 2020. Tyvärr är det många händelser som har rapporterats in under kategorin "Annat" eller "Övrigt" vilket gör att det kan finnas ytterligare händelser.

5. Enligt de 13 förtroendevalda inom servicenämnden som svarat på enkäten så känner 54 % till att det finns skriftliga rutiner och 69 % upplever dem som tydliga. Det är enbart 46 % som anser att rutinerna är lättillgängliga.

Fortsatt arbete

Resultatet bedöms som acceptabelt. Det arbete som redan pågår med att samordna förvaltningens styrdokument och att utveckla introduktionen av nyanställda kommer att fortsätta.

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

1. De som arbetar i HR-portalen ska ha genomgått en utbildning innan de får inloggningsuppgifter till programmet. Det innebär att de därmed har den kompetens som krävs för att hantera löner och arvoden. På grund av Corona så kan det ha varit avvikelser från rutinen under 2020 men det har varit svårt att kontrollera i efterhand.
- 2 och 3. Samtliga underlag avseende förtroendevaldas arvoden och ersättningar för första kvartalet 2020 har granskats och alla utbetalningar var rätt. Utöver denna granskning så har fem stickprov gällande parkeringsavgifter och förlorad arbetsförtjänst kontrollerats och det förekom inga avvikelser i utbetalningar eller underlag. Kontrollen visade att nämndsekreteraren både tillstyrker och beviljar utbetalningen med nuvarande hantering, vilket inte bedöms som säker.
4. Medarbetarnas ersättning för friskvårdsbidrag och reseersättning under året, har granskats. Av 25 friskvårdsutbetalningar så saknades tillgång till två underlag men av de

resterande (23) utbetalningarna så var 20 rätt och de avvikelser som fanns berodde på felräkning. Av totalt 185 reseersättningar så har åtta kontrollerats och de var rätt.

5. Tio chefer inom förvaltningens olika verksamheter har svarat på hur de säkerställer att rätt löner och ersättning betalas ut till medarbetarna. Samtliga chefer går regelbundet in och kontrollerar att uppgifterna i HR-portalen stämmer och då brukar de fokusera på frånvaro, del- och övertid. Extra kontroll görs om någon är nyanställd så att de fått rätt grundlön. Den nya listan som finns i HR-systemet underlättar kontrollen och den var känd av de flesta cheferna. Tack vare kontrollerna så har en del felaktigheter hittats och kunnat rättas till.

Fortsatt arbete

Resultatet bedöms som acceptabelt, men rutinen att det är samma person som både tillstyrker och bevilja de förtroendevaldas arvoden och ersättningar kommer att ändras. Nya användare i HR-portalen ska även fortsättningsvis ha genomgått en utbildning innan de får behörighet.

Sammanfattande bedömning

● Ej 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 arbets skor.

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

Samtliga fakturor av 25 slumpmässigt utvalda inköp har granskats. Som stöd för kontrollen av dessa har Lunds kommuns övergripande ramavtalskatalog, e-handeln och förvaltningens avtalskatalog varit till hjälp. Mejl har skickats ut till beställare samt i vissa fall till beställarens chef för förklaring/förtydligande av fakturan.

1 och 2. Granskningen av leverantörs - och avtalstrohet visade att enbart några enstaka inköp inte var från avtalad leverantör. De mindre avvikelser som fanns avser direktupphandlingar där det fanns grund för köp.

2. Granskningen visade att det fanns vissa inköpsavvikelser i sortimentet hos avtalad leverantör och en del av dessa är beroende av den rådande pandemin och stor efterfrågan av vissa varor. Särskilt nettoprissatta varor har tagit slut och då har inköp gjorts på övrigt sortiment eller hos annan leverantör.

3 och 4. Samtligt av de 12 tillfrågade beställarna svarade att de har kännedom om både de kommunövergripande ramavtalen och de förvaltningsspecifika avtal samt tycker att avtalen är lättillgängliga.

5. De kontanta utlägg som förekommit inom förvaltningen under 2020 var inklusive moms 14.048 kr. Det finns inget uttryckligt krav på att minska kontanta utlägg inom förvaltningen.

Fortsatt arbete

Resultatet bedöms som godkänt, men det kommer vara fortsatt fokus på kommunikation med förvaltningens beställare samt leverantörer/entreprenörer så att avtalen fungerar så optimalt som möjligt för båda parterna. Stickkontroller kommer att göras löpande och eventuella felköp återkopplas till beställare samt närmsta chef. Serviceförvaltningen kommer även fortsätta arbeta med avtalsdatabasen.

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

1. I stort sätt alla medarbetare har gått utbildning i GDPR. Det var tyvärr Covid-19 som stoppade möjligheten att genomföra den planerade utbildningen för chaufförer. De kommer i slutet av januari istället att få en länk till en instruktionsfilm som tagits fram speciellt för dem av förvaltningens stab. De förtroendevalda utbildas av kommunkontoret.

2 och 3. Förvaltningens chefer har tillfrågats (32 svarade) om verksamheten säkerställer att nyanställda får information om vad som gäller enligt GDPR. 72 % svarade "ja" och de flesta av de som svarade "nej" kommenterade det med att det istället gjordes av någon annan inom förvaltningen. 66% av cheferna svarade att GDPR är en del av introduktionen av nyanställda och att de får stöd av staben med information om vilken

utbildningsnivå som krävs. Av tillfrågade chefer svarade 84% att det fortlöpande ges utbildningar till ny personal.

4 och 5. Det finns uppdaterad förteckning över ansvariga för att hantera begäran om personuppgifter i kommunens e-tjänst Abou och de som utsetts har genomgått utbildning i e-tjänsten.

Fortsatt arbete

Resultatet bedöms som godkänt och GDPR arbetet kommer att fortsätta.

Sammanfattande bedömning

- Ej avvikelser

Nämndspecifika kontrollaktiviteter

Kontrollaktivitet: Uppföljning av förvaltningens direktupphandlingar

Beskrivning av kontrollaktivitet

Kommunrevisionen granskade under 2019 om servicenämnden och tre andra nämnder följer LOU och kommunens upphandlingspolicy. Serviceförvaltningen kommer följa upp den granskningen genom att kontrollera ett urval av de direktupphandlingar som förvaltningen upphandlat inom skilda områden.

Kontrollaktiviteten kan med fördel utföras tillsammans med den kommungemensamma kontrollaktiviteten Leverantörstrohet.

Frågeställningar

1. Finns upprättad dokumentation av upphandlingarna i enlighet med regelverken? Följande punkter ska kontrolleras om de har utförts:

- Ekonomi samt delegation inför nedan direktupphandlingar.
- Stämt av behov
- Begärt offert
- Prövat offert
- Fattat beslut
- Skrivit avtal
- Informerat om beslut
- Dokumenterat
- Arkiverat och diariefört

Observera att dokumentationen i en upphandling är situationsanpassad. (punkterna ovan har anpassats så de stämmer med de rutiner som gällt under 2020)

2. Har de som genomfört upphandlingen haft adekvat kompetens och fått tillräcklig utbildning?

Metod

Stickprov
Intervju

Resultat

1 och 2. Granskningen har utförts genom stickprov av fem direktupphandlingar över 100 000 SEK. Direktupphandlingarna har sedan kontrollerats tillsammans med beställaren om de följer regelverket utifrån ovanstående kontrollpunkter.

Av de fem granskade direktupphandlingarna har två genomförts korrekt i enlighet med regelverkets samtliga punkter. Tyvärr har de övriga tre brustit i samtliga punkter och anledningen är enligt beställarna att de vid beställningstillfället inte haft kännedom eller kunskap om rutinerna för direktupphandling.

Fortsatt arbete

Resultatet är inte acceptabelt och under andra halvan av 2020 så har flera utbildningstillfällen genomförts i inköp, delegation/verkställighet och direktupphandling. Dessa åtgärder gör att det idag finns kännedom om rutiner för direktupphandling, vilket löpande kommer kontrolleras genom stickprov.

Sammanfattande bedömning

■ Avvikelser

Åtgärd

Åtgärd	Kommentar	Status
Utbildning direktupphandling	Under 2020 har ett antal utbildningar genomförts i direktupphandling, stickkontroller på genomförda direktupphandlingar visar att fler behövs under 2021.	✓ Avslutad
Stöd vid direktupphandling	Staben anordnar utbildningar i direktupphandling, delegation/verkställighetsordningen, inköp/avtal samt erbjuder stöttning vid direktupphandlingar. Det är tydligt kommunicerat var verksamheterna vänder sig till för hjälp vid direktupphandling.	✓ Avslutad
Säkerställa dokumentation av upphandling	I de fall det saknats dokumentation så har ansvarig informerats en ansvarig för registrering i W3D3 har utsetts.	✓ Avslutad

Övriga löpande kontroller

Kontroll av redovisningen så att levererade tjänster och material fakturerats på ett korrekt sätt.

Metod

Stickprov

Resultat

I samband med förra årets granskning upptäcktes en avvikelse vid en av stickprovsgranskningarna som bedömdes som mycket allvarlig. Avvikelsen avsåg förhållanden som ligger ett par år tillbaka i tiden och strukturen vad gäller ekonomihanteringen inom det aktuella området har förändrats sedan dess. Vilket gör att risken att det skulle hända igen bedömds som liten. Under 2020 har ändå stickprovskontroller utförts på liknande sätt för att säkerställa att de åtgärder som genomförts varit tillräckliga. Kontrollerna har gjorts inom de områden där det finns störst risk "att levererade tjänster och levererat material inte hanteras och faktureras på ett korrekt sätt" då de delvis hanteras manuellt. Inga avvikelser upptäcktes under årets kontroll.

Sammanfattande bedömning

 Ej avvikelser

Uppföljning av förbättringsåtgärder från tidigare år

Åtgärd	Kommentar	Status
Alla medarbetare ska ha genomgått utbildning i GDPR.	Påminnelser har skickats ut till chefer med listor på vilka som har genomfört utbildningen. Detta är en ständigt pågående hantering att se till så att alla chefer och medarbetare genomgår GDPR-utbildning.	 Avslutad
En utbildning för hela förvaltningen i "service och bemötande" med inriktning i hur hotfulla personer hanteras	Personalgrupper som kan hamna i hotfulla situationer har fått utbildning av socialförvaltningen i att bemöta personen ifråga.	 Avslutad
Kommunikation gällande avtal	Det är av vikt att beställarna får relevant information rörande gällande avtal samt förändringar i dem för att kunna göra rätt. Denna information kommuniceras på flera sätt beroende på innehållet samt genom utbildning för nyanställda och uppstartsmöten internt för genomgång av nytt avtal vid behov.	 Pågående
Vara extra observant så att det i nämndbeslut finns konsekvensbeskrivningar. Saknas det i remisser ska det uppmärksammas i nämndens svar.	I den nya kommungemensamma mallen för tjänsteskrivelse så är konsekvenser en egen rubrik.	 Avslutad
Riktad information om upphandlat avtal	Rikta rätt information till den som berörs inom exempelvis ett visst avtalsområde eller enhet inom ett område, för att öka mottagligheten för beställaren.	 Pågående
Informera ansvarig chef vid fel i samband med inköp	Det är chefers ansvar att medarbetare genomför inköp på korrekt sätt och det är något som ska kontrolleras vid fakturans slutattest. När något inköp blivit fel är det viktigt att även chefen informeras för att förhindra framtida fel.	 Pågående
Använda avtalsdatabas i samband med inköp	En avtalsdatabas har tagits fram och är ett verktyg för ordning och reda bland upphandlade avtal. Förvaltningens samtliga ramavtal med tillhörande dokument finns här samlade för korrekta avrop.	 Pågående

Utvärdering av nämndens sammanvägda interna kontrollarbete

Förvaltningens arbete med intern kontroll har utvecklats för varje år och blir en naturlig del i planeringsarbetet. Under gångna året så har en "Riktlinje för systematiskt förbättringsarbete och innovationer" tagits fram och den beslutades av nämnden i januari 2021. Genom att systematiskt arbeta med förbättringar så skapas också en kultur där förbättringar bygger på bra analysunderlag för att minimera riskerna.

Intern kontroll är en återkommande punkt på förvaltningsledningens möten och de delar som berör verksamheterna kommuniceras ut till berörda personer eller funktioner av affärsområdes/stabschefer.

Riskbedömningen för 2020 genomfördes i affärsområdenas ledningsgrupper och förvaltningens stab gjorde en bedömning av de förvaltningsövergripande riskerna. Bedömningarna vägdes sedan samman i nämndens risk- och konsekvensanalys och var sedan underlag till ta fram de kontrollaktiviteter som ska utföras under 2021.

Nämnden bedömer att det samlade arbetet för intern kontroll fungerar tillfredsställande som ett kontrollinstrument samt för insyn i förvaltningen, men det krävs ett ständigt arbete för att kontrollmiljön ska utvecklas och hållas levande.

Bedömning från utförda revisioner under året

Kommunens internrevision har inte gjort någon granskning som berört Servicenämnden under året.

Intern miljörevision

Intern revisionen avseende miljöledning bestod i att göra en uppföljning av ställda miljökrav på transporter i köpta tjänster som upphandlats av förvaltningen. Det var första gången kraven följdes upp och granskningen bestod i att titta på ramavtal där vi transporter ingår i priset samt följde upp de direkta transporttjänster som förvaltningen betalar för. Leverantörerna tyckte att det var mycket positivt att kraven följdes upp.

Extern miljörevision

Ingen extern miljörevision har genomfört under året, då det sker med tre års intervall så nästa gång är 2022.

Externa kvalitetsrevisioner

Under året intensifierades och förbättrades kvalitetsarbetet inom Markentreprenad ytterligare och det var något som bekräftades vid den externa revisionen av kvalitetsledningssystemet enligt ISO 9001. Revisionen i oktober, utförd av Lloyd's Register, gick mycket bra och visade inga avvikelser.