

GRANSKNINGS- RAPPORT INTERN KONTROLL 2021

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Uppföljning av kontrollaktiviteter	3
Kommungemensamma kontrollaktiviteter	3
Nämndspecifika kontrollaktiviteter	6
Övriga löpande kontroller	8
Utförda revisioner under året	9
Uppföljning av förbättringsåtgärder från tidigare år	10
Utvärdering av nämndens sammanvägda interna kontrollarbete	10

Sammanfattning

I denna granskningsrapport för intern kontroll 2021 redovisas tre 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 så rapporteras det en avvikelse och de korrigerande åtgärderna är redan genomförda eller planerade.

Uppföljning av kontrollaktiviteter

Kommungemensamma kontrollaktiviteter

Observera: På grund av den pågående pandemin är implementeringen av Program för styrning försenad. Detta innebär att granskningen som hör till risken "Att styrdokument inte tas fram på rätt sätt och/eller inte efterlevs" utgår 2021. Implementeringen av Program för styrning pågår och bedömningen är att det kommer vara relevant att genomföra denna granskning 2022.

Kontrollaktivitet: Arbetsmiljö – Tydlighet i uppdrag och uppgiftsfördelning för chefsledet om vad som ingår i arbetsmiljöansvaret

Risk: Att brister finns i tydligheten gällande uppdrag och uppgiftsfördelning för chefsledet om vad som ingår i arbetsmiljöansvaret

Beskrivning av kontrollaktivitet

Framgår det inte tydligt i uppdrag och uppgiftsfördelning för chefsledet om vad som ingår i arbetsmiljöansvaret är risken att det inte efterlevs. Detta kan orsaka stress och ohälsa för medarbetare samt förtroendeskada i form av att bilden av Lund som en attraktiv arbetsgivare påverkas negativt.

Frågeställningar

- Har chefer genomgått Lunds kommuns interna arbetsmiljöutbildning inför eller i samband med att de undertecknar den skriftliga uppgiftsfördelningen?
- Går cheferna om Lunds kommuns interna arbetsmiljöutbildning vart 5:e år?
- Framgår det tydligt av uppgiftsfördelningen vilka arbetsmiljöuppgifter chefen ansvarar för?

Frågorna besvaras med hjälp av enkät till chefer i Stratsys med frågor om genomförd utbildning eller inplanerad utbildning samt upplevd tydlighet i uppdragsbeskrivningar. Stickprov av 5 st. slumpvis utvalda uppgiftsfördelningar för chefer ska genomföras av respektive förvaltnings HR-resurs.

Kontrollaktiviteten består av två delar:

1. Stickprov av uppgiftsfördelningar
2. Enkät till cirka 100 chefer (främst enhetschefer)

Metod

Stickprov
Enkät

Resultat

Fem av sju chefer, jämnt fördelade i nämndens verksamheter, har svarat på frågor om uppgiftsfördelning av arbetsmiljö.

Enligt enkätsvaren så har hälften av cheferna som svarat inte gått arbetsmiljöutbildningen innan de undertecknade de skriftliga uppgiftsfördelningarna. Anledningen till att cheferna inte gått utbildningen är att det var mer än 5 år sedan alla förvaltningens chefer gick utbildningen och sedan dess så har vare sig förvaltningen eller kommunens HR-enhet erbjudit utbildningen. Utbildningen som nya chefer i kommunen tidigare erbjudits skulle ha reviderats för flera år sedan men det arbetet har på grund av bemanningsbrist inte kunnat genomföras. En reviderad utbildning är däremot planerad till i början av nästa år.

Alla chefer som svarat tycker att det är tydligt hur arbetsmiljöuppgifterna är fördelade. Förvaltningen ser just nu över uppdragsbeskrivningar och aktualiserar uppgiftsfördelningar och en ny gemensam uppdragsbeskrivning kommer undertecknas.

Sammanfattande bedömning

■ Avvikelser

Kontrollaktivitet: Information om samt efterlevnad av beslut fattade av kommunstyrelsen och kommunfullmäktige

Risk: Att information om beslut av kommunstyrelsen eller kommunfullmäktige inte når berörda och därmed inte efterlevs

Beskrivning av kontrollaktivitet

Om inte beslut av kommunstyrelsen eller kommunfullmäktige sprids på rätt sätt och når berörda är risken att de inte efterlevs, vilket i sin tur kan medföra brister i verksamheterna samt förtroendeskada.

Frågeställningar

- Får berörda kännedom om beslut fattade av kommunstyrelsen och kommunfullmäktige?
- Vilka rutiner finns för spridning av kommunstyrelsens och kommunfullmäktiges beslut till nämnderna och kommunens bolag?
- Hur säkras verkställighet/efterlevnad av besluten?

Frågeställningarna besvaras med hjälp av tre olika granskningsmoment:

- 1.Stickprov av sändlistor rörande beslut fattade av KF/KS (Obs! genomförs endast av kommunkontoret)
- 2.Granskning av rutiner för att hantera och anmäla ärenden till respektive nämnd
- 3.Granskning av rutiner för spridning och verkställighet i respektive förvaltning

Metod

Stickprov
Inventering

Resultat

Granskningen av rutiner för att hantera och anmäla ärenden till respektive nämnd visar att inkommande beslut diarieförs av registrator och vidarebefordras för verkställighet eller kännedom vidare inom organisationen. Beslut som expedieras till servicenämnden och som inte utgör ett nytt ärende till nämnden går som anmälan till nästföljande nämndsammanträde. Inför sammanträdet görs sökning i dokument- och ärendehanteringssystemet (W3D3) över tidsperioden sedan föregående nämnd och utifrån sökresultatet görs en sammanställning av ärenden som ska anmälas till nämnden. Sammanställningen görs av nämndsekreteraren och det finns en skriftlig instruktion för hur sammanställning av anmälningar görs.

De tre stickproverna har expedierats till servicenämnden och är anmälda till servicenämnden enligt nedan:

1. Program för trygghets- och säkerhetsarbete i Lunds kommun, beslut i KF 2020-02-27 § 68, anmäldes till servicenämndens sammanträde den 4 maj 2020.
2. Förlängning av koldioxidavgift och klimatfond, beslut i KS 2021-02-03 § 36, anmäldes till servicenämndens sammanträde den 10 mars 2021.
3. Förslag till ny internhyresmodell, beslut i KF 2020-12-17 § 314, anmäldes till servicenämndens sammanträde den 10 februari 2021.

De tre exempelärendena har hanterats korrekt utifrån gällande rutiner.

Rutiner för att hantera och anmäla ärenden till respektive nämnd kan förbättras då den är personberoende och granskningen visade att bedömningsgrunden behöver tydliggöras.

Granskningen av rutiner för spridning och verkställighet i respektive förvaltning visar att inkommande beslut diarieförs av registrator och vidarebefordras för verkställighet eller kännedom vidare inom organisationen. Registrator gör bedömning gällande till vem/vilka som beslutet ska skickas. Expedieringsanvisningen i beslutet är vägledande och beslut som till exempel skickas till samtliga nämnder vidarebefordras i regel till hela förvaltningsledningen. Beslut som endast berör ett visst affärsområde vidarebefordras i regel till berörd avdelningschef med affärsområdeschef på kopia. Om handläggare är känd får även handläggaren beslutet. Som exempel vidarebefordras beställningar av nybyggnation till chefen för projektavdelningen samt projektledare (om projektledare är utsedd) samt som kopia till affärsområdeschefen.

Det beskrivs hur styrande dokument ska implementeras i verksamheten i förvaltningens "Rutin för styrande dokument". Det ingår i uppdraget som chef att sprida och verkställa de politiska besluten men skriftlig rutin för vidarebefordran av inkommande beslut finns ej.

De tre stickproverna har expedierats till samtliga nämnder i kommunen och har vidarebefordrats till förvaltningens ledningsgrupp för spridning och verkställighet.

Följande förbättringsåtgärder har under året genomförts för bättre spridning och verkställighet av beslut:

- En stående agendapunkt på förvaltningsledningens möte med beslutade ärenden

- I chefernas uppdragsbeskrivningar är det tydligare att spridning av beslut som berör verksamheten ingår i uppdraget.
- "Rutin för styrande dokument" har det tydliggjorts att det är samma rutin/ förfaringssätt som gäller även för de kommungemensamma styrande dokument.
- Utveckla förvaltningens ledningsprocess "Säkerställa styrning och demokrati" så att den även innefattar spridning och verkställighet av alla politiska beslut samt en aktivitet att regelbundet kontrollera detta.

Sammanfattande bedömning

- Ej avvikelser

Nämndspecifika kontrollaktiviteter

Kontrollaktivitet: Undersöka hur kommunens vision och förhållningssätt efterlevs och hur arbetsmiljön påverkas av brist på värdegrund

Risk: Att personalens arbetsmiljö försämras som en följd av att kommunens förhållningssätt inte efterlevs på alla nivåer

Beskrivning av kontrollaktivitet

Det finns personal inom förvaltningen som upplever att de inte bli bemötta med respekt och förståelse när de utför sina arbetsuppgifter, vilket får negativ inverkan på arbetsmiljön.

Inventera vilka arbetssituationer som personal känner att de inte blir bemötta med respekt från andra anställda i kommunen, kunder eller medborgare. Undersöka om kommunen och förvaltningen behöver arbeta mer med samsyn kring värdegrund och ett hållbart ledarskap

Frågeställningar

- I vilka situationer och inom vilka arbetsgrupper finns det en upplevelse av att inte alltid bli bemött med respekt och förståelse i sin arbetsroll?
- Kan det finnas någon bakomliggande orsak?
- Kan samtal kring värdegrunden och hållbart ledarskap ha betydelse?
- Finns det metodik för att kunna hantera och påverka uppkomna situationer?

Metod

Kartläggning

Resultat

Inventeringen över vilka arbetssituationer som personal känner att de inte blir bemötta med respekt från andra anställda i kommunen, kunder eller medborgare, har genomförts tillsammans med de fackliga representanterna i förvaltningens samverkansgrupper under hösten.

Kartläggningen visade att det finns arbetsgrupper inom Markentreprenad, där medarbetare upplevt att barn/ungdomar uttrycker sig på ett oacceptabelt sätt eller

kastar sten och grus på både medarbetare och bilar. Det finns även medarbetare som upplevt att kommunmedborgare uttrycker sig på ett negativt sätt..

Inom Lundafastigheter kan kundtjänstmedarbetare och fastighetstekniker uppleva att de inte blir bemötta med respekt av andra förvaltningar vid felanmälningar eller när det hänt något på en förskola eller skola. Det förekommer även dåligt bemötande från andra förvaltningar, hyresgäster och politiker i samband med dialoger om lokaler med förvaltare och projektledare.

Det finns även exempel inom förvaltningen på gånger då medarbetare sinsemellan uttrycker sig och agerar kränkande mot varandra. En bakomliggande orsak till det kan vara att det inom vissa arbetsgrupper kan förekomma en jargong som inte är acceptabel. Samtal kring värdegrunden och utveckling av både ledar- och medarbetarskapet har betydelse för att motverka beskrivna situationer.

För att hantera och påverka uppkomna situationer så arbetar man inom Markentreprenad arbetar med värdegrunden och hur medarbetarna ska förhålla sig till varandra och stöttar varandra i den gemensamma arbetsmiljön. Ledarna utvecklas till att bli mer modiga i sitt ledarskap.

Markentreprenad arbetar aktivt med inkomna STELLA- rapporter (register för arbetsskador och tillbud) både i affärsområdets ledningsgrupp och tillsammans med berörda chefer för att förhindra att liknande situationer uppkommer igen. Det finns även ett eget manuellt system med incidentrapportering i grupperna vilket skulle kunna vidareutveckla till ett enklare digitalt inrapporteringssystem.

Inom Lundafastigheter och Måltidsservice följs uppkomna situationer inte upp speciellt utan hanteras som andra hotande händelser och incidenter.

Sammanfattningsvis så visar kartläggningen att det förekommer situationer då medarbetare upplever att de inte blir bemötta med respekt och förståelse för sin arbetsroll. Det sker inte så ofta och det finns en metodik för att hantera uppkomna situationer vilket gör att arbetsmiljön inte bedöms påverkas.

De fackliga representanterna ser att följande förbättringar kan göras för att förbättra arbetsmiljön ytterligare:

- Det är viktigt att arbeta med värdegrund och hållbart ledarskap eftersom det är betydelsefullt för medarbetarna.
- Ha dialog med andra förvaltningar och tänka ett Lund, genom att lyfta problem i centrala skyddskommitté. Påtala för övriga förvaltningar att bemötande måste vara med respekt.
- Mer verktyg kring frågorna skulle vara bra. Prata om hur man agerar när man blir illa bemött. Viktigt att vi bemöter på lika sätt oavsett nivå i organisationen.
- Bra att informera om vad vi gör och vilket uppdrag vi har. Genom att kunderna får förståelse för arbetet som utförs och allt arbete så kan det bidra till ett bättre bemötande och samarbete.

Sammanfattande bedömning

● Ej avvikelser

Övriga löpande kontroller

Kontrollera att personuppgifter hanteras på ett säkert sätt

Metod

Stickprov

Resultat

Kontroll av personuppgifterna har under 2021 gjorts inom måltider.

Det finns en dokumenterad beskrivning över var det finns personuppgifter inom måltidsprocessen och det är framför allt inom specialkosthanteringen.

Just nu håller ett nytt kostdataprogram på att implementeras och det gamla att avvecklas. I systemet finns uppgifter på barnets förnamn, klass och vilken specialkost. Uppgifterna behövs för att skriva ut etiketter till kantinerna så barnet får rätt mat och de gallras varje termin.

Programvaruleverantörerna skriver under så kallade PUB-avtal för att garantera att de hanterar personuppgifter på ett säkert sätt. Det finns ett avtal framtaget för det gamla programmet som nu avvecklas men det är fortfarande under förhandling och ännu ej påskrivet av båda parter. För det nya programmet har det tecknats ett PUB-avtal och en gallringsbilaga vilket behövs vid mer komplicerade system.

Det gamla systemet är under avveckling och handlingstyper som ska bevaras alternativt ännu inte är gallringsbara vid tidpunkt för avveckling kommer att exporteras från systemet. Dialog har inletts gällande inleverans av handlingar till kommunens e-arkiv.

För att få svar på hur specialkostintygen förvaras och gallras i köken så skickades frågor ut till samordnare för de 27 kök som är berörda och 78 % svarade snabbt. De svarade att kopior på intygen från läkare eller skolsköterska med personuppgifter förvaras i en pärm i köken och oftast i ett låst utrymme. Intygen gallras minst varje år men i de flesta fall varje termin och kopiorna slängs som sekretesspapper.

Förbättringar som kan göras för ännu bättre personuppgiftshantering är:

- Tydligare rutin att ha med personuppgifter och gallring vid upphandling av nya system och vid avveckling av gamla.
- Kartlägga stödprocesserna så att det blir tydligare vad som förväntas av inblandade och var gränsdragningen mellan förvaltningarna går.

Sammanfattande bedömning

● Ej avvikelser

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

Metod

Stickprov

Resultat

Det har under 2021 gjorts stickprovskontroller på hyresdebiteringar för att kontrollera att elkostnader reglerats och vid kontrollen hittades inga avvikelser.

Sammanfattande bedömning

● Ej avvikelser

Kontroll av direktupphandling

Metod

Stickprov

Resultat

De stickprovskontroller som genomfördes på de direktupphandlingarna som var över 100 000 SEK och fram tom augusti 2021 var utan anmärkning.

Sammanfattande bedömning

● Ej avvikelser

Utförda revisioner under året

Kommunens internrevision har granskat Servicenämndens krisberedskapsarbete under året. De bedömde att servicenämndens krisberedskapsarbete till stor del har ändamålsenlig planering för upprätthållande av central verksamhet men att det kan utvecklas ytterligare.

Intern miljörevision

Intern revisionen avseende miljöledning hade under 2021 fokus på inköpsbeteende kopplat till hållbarhetsfrågor. Exempel på område som granskades var hur antalet transporter kan minska genom att göra färre men större beställningar samt om varor och tjänster efterfrågas utifrån ställda miljökrav. Inga avvikelser identifierades.

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 november gick mycket bra och tre mindre avvikelser identifierades och kommer hanteras i början av 2022.

Uppföljning av förbättringsåtgärder från tidigare år

Kontrollaktivitet	Åtgärd	Kommentar	Status
Leverantörstrohet	Riktad information om upphandlat avtal	Rikta rätt information till den som berörs inom exempelvis ett visst avtalsområde eller enhet inom ett område, för att göra det enklare för beställaren.	✓ Avslutad
	Informera ansvarig chef vid fel i samband med inköp	Det är chefernas 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.	✓ Avslutad
	Använda avtalsdatabas i samband med inköp	En avtalsdatabas har tagits fram och är ett verktyg för ordning och reda blandupphandlade avtal. Förvaltningens samtliga ramavtal med tillhörande dokument finns här samlade för korrekta avrop.	✓ Avslutad

Utöver förbättringsåtgärderna ovan så bedömdes resultatet av förra årets kontrollaktiviteten "Att löner och ersättningar till medarbetare och förtroendevalda är felaktiga och inte utbetalas i rätt tid" som acceptabel, men rutinen att det är samma person som både tillstyrker och bevilja de förtroendevaldas arvoden och ersättningar behövde ändras. Det har ändrats under 2021 så nu kontrollerar två personer underlagen.

Utvärdering av nämndens sammanvägda interna kontrollarbete

Förvaltningens arbete med intern kontroll har utvecklats för varje år och är nu en naturlig del i planeringsarbetet. Nämnden beslutade i januari 2021 om en "Riktlinje för systematiskt förbättringsarbete och innovationer". Enligt riktlinjen så ska förvaltningen arbeta på ett systematiskt sätt med förbättringar för att skapa en kultur där förbättringar bygger på bra analysunderlag och därmed 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 2021 genomfördes i affärsområdenas ledningsgrupper och bedömningarna vägdes sedan samman i nämndens risk- och konsekvensanalys och var sedan underlag till att ta fram de kontrollaktiviteter som ska utföras under 2022.

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.