

# HANDLINGSPLAN INTERN KONTROLL 2020

Socialnämnden

## Innehållsförteckning

<b>Förvaltningens riskarbete .....</b>	<b>3</b>
<b>Risker .....</b>	<b>4</b>
<b>Kommungemensamma kontrollaktiviteter .....</b>	<b>7</b>
Utbetalning av rätt löner, arvoden och ersättningar samt i tid .....	7
Hot och våld mot medarbetare och förtroendevalda.....	8
Leverantörstrohet .....	8
Kompetens kring dataskyddsförordningen - GDPR.....	10
<b>Nämndens kontrollaktiviteter.....</b>	<b>11</b>
Åtgärder i Lex Sarah utredningar .....	11
Att registreringar av sjukfrånvaro inte sker .....	11
Kontroll över avtal i register.....	12
<b>Framtid och utveckling .....</b>	<b>13</b>

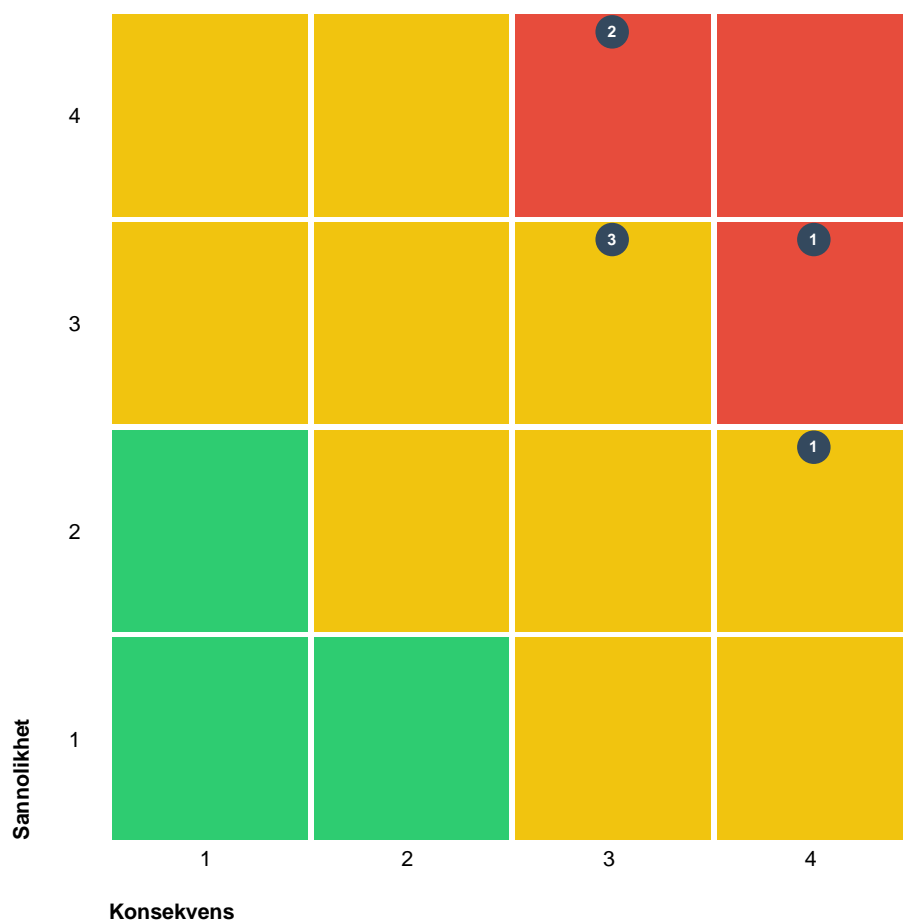
## **Förvaltningens riskarbete**

Socialförvaltningen redovisar i detta ärende förslag till kontrollmål för den interna kontrollen under år 2020. Handlingsplanen bygger dels på de av Kommunkontoret föreslagna kommungemensamma kontrollmålen, dels förslag till socialnämndens interna kontrollmål. Sammanlagt redovisas i ärendet fyra kommungemensamma samt två nämndspecifika kontrollmål inför det kommande årets interna kontroll.

En arbetsgrupp har medverkat i arbetet med framtagandet av nya nämndspecifika kontrollmål med riskanalyser. Förslaget är presenterat för förvaltningens ledningsgrupp.

Nämnden har under hösten 2019 inför internbudget för år 2020 startat ett arbete för att möjliggöra kostnadsminskningar i verksamheten i relation till detta arbetet pågår ett arbete med att genomföra riskanalyser för att möta konsekvenser av förändringar. Utöver detta arbete kommer förvaltningen genomföra olika organisationsförändringar vilket kommer följa att risk- och handlingsplaner upprättas och inom ramen för detta även en riskanalys.





## Risker






3 Hög 4 Medel Totalt: 7

Hög
Medel
Låg

	Sannolikhet	Konsekvens
4	Sannolik(Den oönskade händelsen kommer sannolikt att inträffa och kan inträffa ofta)	Allvarlig (Felet får i princip inte inträffa eftersom konsekvensen för verksamheten kan vara stor)
3	Möjlig(Den oönskade händelsen kan sannolikt inträffa men bara ibland)	Kännbar (Uppfattas som besvärande för intressenter och verksamheten / del av verksamheten )
2	Mindre sannolik(Den oönskade händelsen skulle kunna inträffa vid något tillfälle)	Lindrig (uppfattas som liten av såväl intressenter som verksamheten/ del av verksamheten)
1	Osannolik( Den oönskade händelsen skulle endast kunna inträffa vid exceptionella förhållanden)	Försumbar (Obetydlig för de olika intressenterna och verksamheten / del av verksamheten)

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Motivering	Kontrollaktivitet
Att åtgärder inom avvikelssystemet Lex Sarah inte genomförs	3. Möjlig	3.Kännbar	 9	<p><b>Sannolikhet:</b> Antalet rapporteringar i avvikelssystemet ökar vilket innebär att antalet åtgärder som ska genomföras också blir fler. Åtgärder kan behöva genomföras inom alla delar av verksamheten och av många olika funktioner. Sammantaget bedöms sannolikheten att åtgärder inte genomförs som <i>möjligt</i>. En kontroll genomfördes i handlingsplan för år 2015 som visade på mindre brister. Rutin för uppföljning av åtgärder är beslutat av förvaltningens ledningsgruppen</p> <p><b>Konsekvens:</b> I en utredning avseende inkommen rapport enligt lex Sarah ska det framgå vilka åtgärder som planeras för att undvika att likande händelser inträffar igen. Om planerade åtgärder inte genomförs finns en risk att likande missförhållande uppstår på nytt vilket kan få negativa konsekvenser för våra brukare.</p>	Åtgärder i Lex Sarah utredningar
Att löner och ersättningar till medarbetare och förtroendevalda är felaktiga och inte utbetalas i rätt tid	3. Möjlig	4.Allvarlig	 12	<p><b>Sannolikhet:</b> Det bedöms vara möjligt att det blir fel i utbetalningar i löner, arvoden och ersättningar samt att de inte alltid är i tid.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Konsekvensen kan vara allvarlig för den enskilde som drabbas och även för Lunds kommuns varumärke som en attraktiv arbetsgivare.</p>	Utbetalning av rätt löner, arvoden och ersättningar samt i tid
Risk att sjukfrånvaro inte registreras och felaktig löneutbetalning sker	4. Sannolik	3.Kännbar	 12	<p><b>Sannolikhet:</b> Att inte registrering efter en kortare sjukfrånvaro sker eller att kontroll genomförs bedöms som sannolikt utifrån både ett medarbetarperspektiv och ett chefsperspektiv.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Att felaktig lön betalas ut samt att möjligheten till att följa korttidsfrånvaro utifrån kommunens rehabiliteringsprocess försämrats. Båda konsekvenserna kan bli kännbart för organisationen.</p>	Att registreringar av sjukfrånvaro inte sker
Att medarbetare och förtroendevalda blir utsatta för hot och våld	2. Mindre sannolik	4.Allvarlig	 8	<p><b>Sannolikhet:</b> Sannolikheten bedöms vara mindre sannolik totalt sett, även om det kan vara högre risk i vissa typer av verksamheter.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Konsekvensen bedöms vara allvarlig för den enskilde som drabbas.</p>	Hot och våld mot medarbetare och förtroendevalda

Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Motivering	Kontrollaktivitet
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	<p><b>Sannolikhet:</b> Det är sannolikt att de inom kommunens verksamheter förekommer inköp som gör avsteg från avtal, främst på grund av bristande kännedom och kunskap.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Konsekvensen bedöms vara kännbar. Brister i leverantörstroheten medför risk för ökade kostnader, förtroendeskada samt eventuellt avtalsbrott. Dessutom finns då hög risk att krav på konkurrensutsättning, miljö, kvalitet och socialt ansvar enligt politiska ambitioner inte efterlevs.</p>	Leverantörstrohet
Att rutin för avtalsregister följs	3. Möjlig	3.Kännbar	 9	<p><b>Sannolikhet:</b> Rutin är framtagen för att förvaltningen ska ha ett uppdaterat avtalsregister för alla avtal. Det bedöms som möjligt att det finns avtal som genererar fakturor som inte finns med i avtalsregistret.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Utan kontroll över avtal riskerar förvaltningen att avtal förlängs automatiskt och/eller att köp av varor eller tjänster inte konkurrensutsätts enligt lagstiftning samt till för hög kostnad.</p>	Kontroll över avtal i register
Att kompetensen brister kring vad som gäller för verksamheten utifrån GDPR och att personuppgifter därför hanteras felaktigt	3. Möjlig	3.Kännbar	 9	<p><b>Sannolikhet:</b> Det bedöms vara möjligt att personuppgifter hanteras felaktigt utifrån att rätt kompetens saknas. Risken är att det missas att nyanställda får information vid introduktion och att de inte anmäls till utbildning.</p> <p><b>Konsekvens:</b> Konsekvens bedöms vara kännbar om felaktigheter görs i hanteringen av personuppgifter, både för den drabbade och för kommunens trovärdighet.</p>	Kompetens kring dataskyddsförordningen - GDPR

## Kommungemensamma kontrollaktiviteter

Kontrollaktivitet:

### Utbetalning av rätt löner, arvoden och ersättningar samt i tid

#### Beskrivning av kontrollaktivitet

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

#### Frågeställningar

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

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

#### Metod

Stickprov  
Inventering  
Utdata från system

Kontrollaktivitet:

## **Hot och våld mot medarbetare och förtroendevalda**

### **Beskrivning av kontrollaktivitet**

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

### **Frågeställningar**

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

Frågorna besvaras med hjälp av kommungemensam enkät (tas fram av kommunkontoret) till medarbetare och förtroendevalda med frågor om kännedom om rutiner kring hot och våld och för medarbetarnas del även kännedom om anmälan i kommunens 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

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 arbetskor.



## Frågeställningar

1. Finns kännedom om de kommunövergripande ramavtalen hos personal som gör inköp?
2. Följs ramavtal vid inköp utifrån leverantörstrohet (översta nivån, inte vad som köps utan varifrån det köps)? Vad beror eventuella avsteg på?
3. Följs ramavtal vid inköp utifrån avtalstrohet, det vill säga inhandlas även rätt sortiment utifrån ramavtalen?
4. Finns kännedom om verksamhetens förvaltningsspecifika avtal hos personal som gör inköp och är avtalen lätt tillgängliga?
5. Förekommer kontanta utlägg inom organisation och hur stor summa uppgår den i så fall till inom organisationen?
6. Hur arbetar förvaltningen med att minska andelen kontanta utlägg om sådana finns?

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

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

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

## Metod

Kartläggning  
Stickprov  
Intervju  
Inventering

Kontrollaktivitet:

## **Kompetens kring dataskyddsförordningen - GDPR**

### **Beskrivning av kontrollaktivitet**

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

### **Frågeställningar**

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

Frågorna besvaras genom inventering rutiner introduktion nyanställda, genomgång listor över personal som gått utbildning eller är anmälda och ska genomgå utbildning i GDPR, genomgång listor över personal ansvariga för att hantera begäran i Abou, genomgång att ansvariga för att arbeta i Abou har genomgått utbildning, enkät till chefer (framtagen av kommunkontoret) kring hur de säkerställer personalens kunskap

### **Metod**

Kartläggning

Enkät

Inventering

## Nämndens kontrollaktiviteter

Kontrollaktivitet:

### Åtgärder i Lex Sarah utredningar

#### Beskrivning av kontrollaktivitet

Syftet med lex Sarah är att verksamheten ska se till att brukarna får god omvårdnad och lever under trygga förhållanden. Detta är reglerat i 14 kap. 3 § i socialtjänstlagen samt 24b § lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Lagtexten föreskriver att den som uppmärksammar eller får kännedom om ett missförhållande eller risk för missförhållanden ska rapportera detta till socialnämnden. Syftet är att missförhållanden ska identifieras och rättas till och verksamheten ska utvecklas. Lex Sarah är en del av verksamhetens systematiska kvalitetsarbete.

Centrala skyldigheter i bestämmelserna om lex Sarah är:

- rapporteringsskyldighet
- utredningsskyldighet
- skyldigheten att avhjälpa eller undanröja missförhållandet
- anmälningsskyldighet

Om det under en utredning framkommer att den rapporterade händelsen var ett missförhållande/risk för missförhållande eller ett allvarligt missförhållande/risk för allvarligt missförhållande ska vidtagna samt planerade åtgärder, för att förhindra att något liknande inträffar igen, redovisas. Det ska framgå av utredningen vem som ansvarar för att åtgärderna genomförs samt tidplan för dessa.

#### Frågeställningar

Genomförs de åtgärder som beslutats i samband med utredningar enligt lex Sarah som planerat?

#### Metod

Intervju

Utdata från system

Kontrollaktivitet:

### Att registreringar av sjukfrånvaro inte sker

#### Beskrivning av kontrollaktivitet

Det nya HR-systemet i kommunen förutsätter att medarbetare registrerar avvikelser från ordinarie arbete i form av semester, flex och sjukfrånvaro. Chefen ansvarar för att besluta om åtgärd för avvikelserna. Registreras inte frånvaro betalas automatiskt full lön ut.

#### Frågeställningar

Enkät kommer att skickas ut till alla enhetschefer med frågeställningar gällande om:  
Kontaktar medarbetaren alltid dig som enhetschef för att göra en sjukanmälan?  
Kontrollerar du att medarbetare som sjukanmält sig samt registrerat sjukfrånvaron i HR-portalen?

Finns det någon rutin för att kontrollera att registrering sker vid sjukfrånvaro?

## **Metod**

Enkät

Kontrollaktivitet:

### **Kontroll över avtal i register**

#### **Beskrivning av kontrollaktivitet**

Kontroll att avtal som genererar fakturor finns i avtalsregister i enligt med förvaltningens rutiner. Syftet med rutinen är för att förvaltningen ska ha ett uppdaterat avtalsregister för alla avtal samt att administratör ska arkivera och påminna beslutsfattare när befintliga avtal behöver ses över eller när de avslutas. Det bedöms som möjligt att det finns avtal som genererar fakturor som inte finns med i avtalsregistret. Utan kontroll över avtal riskerar förvaltningen att avtal förlängs automatiskt och/eller att köp av varor eller tjänster inte konkurrensutsätts enligt lagstiftning samt till en för hög kostnad.

#### **Frågeställningar**

Är rutinen känd bland enhetschefer?

Finns avtal i avtalsregister med rätt uppgifter?

- pris
- ansvarig
- avtalstid
- uppsägningstid rätt i avtalsregister

Om avtalet saknas i register vad är anledningen?

## **Metod**

Intervju

Inventering

Utdata från system

## Framtid och utveckling

Utvecklingen av intern kontroll har varit positiv under 2020. Arbetet har fortsatt sedan 2017 att revidera och implementera olika former av riktlinjer och policies. Det har således varit fokus på den interna styrningen där den interna kontrollen är en del. Det pågår ett arbete med att utveckla och göra informationskanalerna tydligare genom exempelvis ett mer användarvänligt intranät där det ska bli enklare att hitta riktlinjer och rutiner för både chefer och medarbetare. Inom ekonomiområdet har det genomförts fler utbildningar till chefer och förvaltningen medverkar i kommungemensamma utvecklingsområden för att stärka arbetet med att följa framtagna riktlinjer. Det har varit fokus på stärkt egenkontroll inom ekonomi och andra administrativa system.

Förvaltningens verksamhet inom socialtjänst har en särskild tillsynsmyndighet (IVO) som gör regelbundna tillsynsbesök för att kvaliteten ska säkerställas. Internt finns avvikelssystem genom lex Sarah, lex Maria samt ett klagomålssystem. En utmaning är att kontroller och riskbedömningar i högre grad måste byggas in i stödsystem för att inte bli för administrativt tunga och därigenom riskera att ta för mycket resurser i anspråk från förvaltningens kärnverksamhet.

Under år 2020 kommer förvaltningen att i högre grad införa ett processorienterat styrsystem och i detta arbete kommer prioriterade och befintliga verksamhetsprocesser att kartläggas. I kartläggningen ska riskbedömningar genomföras för att bättre identifiera potentiella risker i verksamheten. Arbetet kommer fortsätta att samordnas av en utvecklingssekreterare.