



Servicenämndens internkontrollplan för 2010

Bilaga 2 till verksamhetsplan 2010

Inledning

Internkontroll omfattar alla de faktorer i verksamhetens organisation, styrning och redovisning som syftar till att säkerställa en ändamålsenlig, effektiv och korrekt utförd verksamhet. Internkontrollplanen är en av de former för tillsyn genom vilken nämnden eller bolagsstyrelsen följer upp systemen för den interna kontrollen. Planen ingår i det integrerade ledningssystemet och ska fastställas årligen med utgångspunkt från en risk-och väsentlighetsanalys. I denna analys görs en bedömning av riskfaktorer som kan orsaka att nämndens mål för kommunfullmäktiges indikatorer inte kan uppfyllas. Vidare bedöms risker som kan orsaka att väsentliga processer inom verksamheterna inte fungerar som det är tänkt. Varje risk bedöms också när det gäller väsentlighet.

Syftet med internkontrollen är bland annat att säkerställa:

- att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt
- att lagar, avtal och andra för nämnden gällande regler, föreskrifter och beslut följs
- anskaffningen och användningen av resurser är effektiv och ändamålsenlig
- redovisningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi är rättvisande, tillförlitlig och ändamålsenlig samt att
- säkerheten i redovisningsrutiner, administrativa rutiner och IT-system är tillfredsställande

Förslag till granskningsområden för 2010

Nedan redovisas de områden som föreslås granskas inom ramen för internkontrollen under 2010. En redovisning av internkontrollen under året kommer sedan att göras i nämndens årsredovisning.

- Sjukfrånvaro
- Intern kommunikation
- Effektiv telefonanvändning
- Hantering av klagomål och synpunkter
- Efterlevnad gällande verksamheternas avtal och gränssnitt
- Ekonomiadministrativa processer

Ansvariga för att granskningarna genomförs är administrativ chef (sjukfrånvaro, effektiv telefonanvändning), chefen för verksamhetsområde ekonomi (ekonomiadministrativa processer) och samtliga chefer i förvaltningsledningen (övriga granskningsområden).

Internkontrollen ska för samtliga granskningsområden ske fortlöpande under året och sammanfattas i nämndens årsredovisning. Aktiviteter för att förbättra förvaltningens förmåga att motverka de identifierade riskerna redovisas i risk- och väsentlighetsanalysen.

Sjukfrånvaron

I stadens vision och i budgeten för 2010 framgår att minskning av sjukfrånvaron är ett prioriterat mål. Inom serviceförvaltningen betyder detta att varje enhet aktivt ska följa och analysera hur sjukfrånvaron utvecklas. Alla chefer med personalansvar ska arbeta med förebyggande insatser, ha en aktiv kontakt vid sjukfrånvaro och vid behov arbeta med rehabilitering i enlighet med stadens direktiv på området. I förekommande fall samarbetar förvaltningen med företagshälsovård, försäkringskassa och fackliga organisationer.

Enhetscheferna rapporterar månatligen om läget på området till respektive verksamhetschef. Förvaltningsledningen följer upp och behandlar uppgifterna i samband med tertiärrapporterna och årsredovisningen.

Granskningen omfattar de samlade insatserna för att minska sjukfrånvaron i förhållande till resultatet. Detta ska utföras genom analys av dokumentation samt intervjuer med ansvariga chefer

Intern kommunikation

Den interna kommunikationen syftar till att skapa en intern samhörighet med delaktiga och engagerade medarbetare. En framgångsrik intern kommunikation ger tydlighet gentemot kunderna och uppdragsgivarna. Förvaltningens informationsprocesser från ledning till medarbetare samt mellan verksamheterna ska granskas. Internkontrollen ska omfatta genomgångar och analyser av hur processerna fungerar och hur kommunikationen tas emot och uppfattas inom förvaltningen.

Effektiv telefonanvändning

Telefonanvändningen är av mycket stor betydelse för hur verksamheternas tillgänglighet och servicekvalitet uppfattas. Granskningsområdet gäller dels stöd och uppföljning gällande telefonanvändning och personligt handhavande, dels hur effektiviteten på området säkerställs övergripande med hjälp av systemstöd, svarsgrupper, organisering av telefonmottagning etc. Internkontrollen ska utföras bland annat genom kontroll av telefonistatistik och genomgång av systemanvändning.

Hantering av klagomål och synpunkter

En bra hantering av klagomål och synpunkter syftar till att säkerställa att kunden snabbt, enkelt och smidigt får rättelse om ett fel eller misstag har begåtts. Vidare används klagomålen och synpunkterna för att säkerställa att fel inte upprepas samt för det interna förbättringsarbetet. Därutöver är inkomna synpunkter och klagomål ett viktigt underlag vid avtals- respektive måluppföljning.

Detta område är av strategisk betydelse för förvaltningen. Gemensamma riktlinjer för klagomålshantering har införts inom förvaltningen under 2009. Granskningen ska inriktas på tillämpningen av systemet inom verksamheterna och hur det används som underlag för förbättringsarbete. Internkontrollen ska utföras i form av genomgångar av dokumentationen samt intervjuer med chefer och medarbetare.

Efterlevnad gällande avtal och gränssnitt

Serviceavtalen med stadens förvaltningar är, inom ramen för kommunfullmäktiges budget och mål, grunden för verksamheternas tjänsteutformning- och utveckling. Efterlevnaden av avtalen med tillhörande gränssnitt är en förutsättning för effektivitet och målpuppfyllelse.

Granskningen ska omfatta hur förvaltningen säkerställer sin del av avtalen. Vidare ska granskas hur information om avtal och gränssnitt till förvaltningarna utformas och kommuniceras. Internkontrollen ska utföras genom en analys av hur avtal och gränssnitt är utformade samt hur de kommuniceras, uppfattas och används.

Ekonomiadministrativa processer

De ekonomiadministrativa huvudprocesserna omfattar bland annat arbetsflödena för leverantörsfakturor, kundfakturor och systemförvaltning. En noggrann analys av processer och riskfaktorer har gjorts, utifrån vilken interkontrollarbetet ska bedrivas. Granskningen ska omfatta bland annat risker gällande felaktiga fakturor, bristande tillgänglighet, kundmissnöje med mera.

Granskningen ska utföras genom kontroll av genomförda kontroller samt uppföljning av kundmöten. Vidare ska följas upp att rutinbeskrivningar finns upprättade för identifierade risker.