

Redovisning av genomförda granskningar enligt 2014 år internkontrollplan

Trafiknämnden ansvarar för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde. Nämndens internkontrollarbete består av tre delar; ett system för internkontroll, risk- och väsentlighetsanalyser och internkontrollplan.

Trafiknämnden har fastställt ett system för internkontroll. Internkontrollsystemet är fastställda rutiner, regler, anvisningar, policys m.m. som ska bidra till att den interna kontrollen är tillräcklig.

Utifrån risk- och väsentlighetsanalyser har en internkontrollplan för 2014 tagits fram. Internkontrollplanen är verktyget för att kontrollera att fastställda rutiner mm tillämpas.

Nedan redovisas resultatet av de granskningar kontoret har gjort inom ramen för internkontrollplanen.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Nämndens prognossäkerhet	Inledning Nämnden har under de senaste tre verksamhetsåren fått kritik av stadsrevisionen att tillförlitligheten i de ekonomiska prognoserna har varit låg. Mot bakgrund av det har det gjorts en genomlysning av kontorets uppföljnings- och prognosarbete av driftbudgeten. Intervjuer med verksamhetsplanerare/avdelningsekonomer och enhetschefer vid avdelningarna har genomförts. Upprättade rutinbeskrivningar, uppföljningsmallar och ekonomirapporter har granskats och bedömts. Senare under året har det genomförts uppföljande samtal med enhetscheferna där nya ekonomirapporter och en enkel modell för projektuppföljning presenterades. Iakttagelser Genomlysningen visar att det saknas ett enhetligt arbetssätt på enhetsnivå hur uppföljnings- och prognosarbetet ska bedrivas. Dialogen mellan enhetschefer och projektledare sker inte alltid på ett systematiskt sätt. Exempelvis sker inga schemalagda avstämningar av upparbetade kostnader mot utfört arbete. Härigenom saknas bra förutsättningar för att bedöma ett projekts framtida kostnader och när i tiden kostnaderna uppstår. Även brister i rutinerna för att prognostisera intäkter noterades. En annan brist är att ekonomirapporterna inte alltid är anpassade efter enheternas och projektledarnas behov. Bedömning och förslag på åtgärder Genomlysningen visade på svag intern kontroll i rutinerna för ekonomisk uppföljning och prognostisering av kostnader och intäkter. Genom att använda de nya ekonomirapporterna samt tillämpa den nya uppföljningsmodellen skapas förutsättningar för att stärka den interna kontrollen och därmed höja tillförlitligheten i de ekonomiska prognoserna. Arbetet med att granska avdelningarnas uppföljnings- och prognosarbete kommer att fortsätta under 2015 inom ramen för internkontrollplanen. Granskningarna kommer att koncentreras till att kontrollera att ekonomirapporterna används löpande och att dialogen mellan projektledare och enhetschef är systematisk samt att uppföljningsmodellen används.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Avtalsbevakning	Inledning Under december 2014 och en bit in i januari 2015 har ett 100-tal fakturor över 100 tkr granskats. Av dessa har ett 40-tal varit föremål för en fördjupad granskning. De avdelningar som har omfattats av granskningen är anläggning, stadsmiljö och trafikplanering. Syftet med granskningen är att bedöma om attestansvariga kontrollerar att levererade varor eller tjänster överensstämmer med faktura och avtalad mängd till avtalat pris. Enligt kommunfullmäktiges regler för ekonomisk förvaltning ska ett flertal kontroller göras innan en faktura ska godkännas för utbetalning. Bland annat ska följande kontrolleras: • Är varan eller tjänsten levererad? • Håller varan eller tjänsten avtalad kvalitet? • Överensstämmer fakturerat belopp med avtalat pris? Därutöver ställs en rad formella krav på leverantörsfakturorna. På fakturorna ska namnet på kontorets beställare framgå samt namn på leverantörens kontaktperson, innehav av F-skatt för aktuellt år, momssats m.m. I trafikkontorets dokumenterade rutin för leverantörsfakturer ställs samma krav på fakturakontroller som i kommunfullmäktiges regler för ekonomisk förvaltning. I leverantörsavtalen framgår dessutom vilka krav kontoret ställer på vad som ska framgå av en faktura. Bland annat ska omfattningen av en vara eller tjänst framgå. I de avtal som tecknas med leverantörerna framgår att kontoret har rätt att returnera ofullständiga fakturor för komplettering. Iakttagelser Granskningen visar att det finns attestanter som saknar kännedom om vilka fakturakontroller som ska göras innan en faktura ska godkännas för utbetalning. Granskningen visar också att det förekommer fakturor som är bristfälligt specificerade eller har hänvisningar till överenskommelser som inte är bifogade till fakturan. Dessa fakturor borde ha returnerats för komplettering. Brister i fakturaunderlagen innebär att det inte går att göra fullständiga kontroller enligt stadens och kontorets regelverk. I de projekt där kontorets projektledare har upphandlad byggledare som stöd ska normalt byggledaren göra leveranskontroller. Vid granskningen har projektledarna inte alltid kunnat uppvisa dokumentation som verifierar att byggledaren har gjort leveranskontroller. Vid attest förlitar sig projektledarna på att byggledarna har genomfört leveranskontroller. Denna brist har revisionskontoret påtalat i sin granskning ”Intern kontroll i investeringsprojekt”. Vid kontorets granskning har det också noterats att det för några av byggledaruppgifterna saknas dokumenterade uppdragsbeskrivningar som reglerar arbetsfördelningen mellan kontorets projektledare och upphandlad byggledare.

Avtalsbevakning, forts	Det ska också nämnas att det finns tjänstemän som gör fullständiga kontroller i enlighet med gällande regelverk och inte accepterar ofullständiga fakturor, de har täta kontakter med bygglidaren samt gör återkommande platsbesök på byggarbetsplatserna. Dessa goda exempel är värda att spridas i organisationen. Bedömning och förslag på åtgärder Granskningen visar att fakturakontrollerna innan betalning måste utvecklas. Att det inte är känt hos samtliga attestanter vilka kontrollkrav som ställs innan en faktura ska godkännas för utbetalning är inte tillfredsställande. Administrativa avdelningen har påbörjat ett arbete med att se över hur informationen till kontorets attestanter kan bli mer pedagogisk. Därtill kommer att attestanterna informeras om vikten av att fakturorna uppfyller ställda formkrav och därmed blir kontrollerbara samt att ofullständiga fakturor inte ska accepteras. Rutinerna för kontroll av bygglidarnas arbetssätt visar också på svagheter. Att samtliga projektledare inte efterfrågar verifierande dokumentation från bygglidarna att leverans- och kvalitetskontroller har skett är ett exempel på det. Ett annat exempel är att det ibland saknas dokumenterade uppdragsbeskrivningar som beskriver bygglidarens uppdrag, vilket försvårar möjligheten för projektledarna att följa upp hur bygglidarna fullgör sina uppdrag. Projektledarna måste, inför attest, kräva att bygglidarna överlämnar verifierande dokumentation av att leveranskontroll skett. Uppdragsbeskrivningar måste också upprättas för samtliga bygglidaruppdrag. Det ska dock framföras att identifierade brister inte behöver betyda att kontoret inte får avtalade leveranser till avtalad kvalitet och avtalat pris. Även om specifikationer saknas har det gjorts en rimlighetsbedömning av fakturabeloppets storlek. Däremot ökar risken för att fel i fakturorna inte uppmärksammas. Det är också viktigt att nämna att det inte har framkommit några misstankar om oegentligheter. Inom ramen för 2014 års internkontrollplan har arbetet med att granska leverantörsfakturor intensifierats. Detta arbete kommer att fortsätta under 2015. I det perspektivet har den interna kontrollen i avtalsbevakningsprocessen stärkts betydtydligt.
------------------------	--

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Felanmälans-/synpunkts-hanteringsprocessen	Inledning Synpunktsportalen är trafikkontorets verksamhetssystem för hantering av felanmälningar och synpunkter om trafik- och utemiljö. Meningen med Synpunktsportalen är att förenkla och effektivisera synpunktshanteringen för handläggarna så att stockholmarna kan få ett förbättrat bemötande genom snabbare respons. Felanmälningar går direkt till Trafik Stockholm. Varje avdelning ansvarar för snabbast möjliga handläggning. För enklare ärenden ska svarstiden vara högst tre arbetsdagar. Ärenden som kräver handläggning ska besvaras inom 10 arbetsdagar. För dessa ärenden ska den som har lämnat synpunkten eller klagomålet informeras om detta inom tre dagar samt upplysas om vem som handlägger ärendet. Granskningen har koncentrerats till ärenden där återkoppling önskas för kategorierna klagomål, idé och fråga. Felanmälningar återkopplas inte utan skickas till Trafik Stockholm för handläggning. Iakttagelser Sedan augusti 2014 har synpunktsportalen tagit emot mellan 1 207 och 1 888 ärenden per månad avseende klagomål, idé och fråga. Ungefär 70 procent av anmälarna har önskat återkoppling från kontorets handläggare. Svarsstatistiken som har hämtats från systemet visar att andel svar som lämnas inom tre arbetsdagar har ökat under hösten från 58 till 65 procent. Av statistiken går även att utläsa hur många ärenden som inte har besvarats. Andelen ej besvarade ärenden låg runt 20 procent i början av mätperioden men sjönk till 15 procent under november för att sedan öka under december. En förklaring till ökningen kan vara att juldagarna, det vill säga julafton, juldagen och annandagen räknas som arbetsdagar. Det ska här påpekas att svarsfrekvenserna är något bättre än vad som framgår av statistiken. Det förekommer att handläggarna återkopplar per telefon eller via sin e-post. Vid denna typ av återkopplingar sker ingen registrering i systemet och ärendena redovisas därmed som obesvarade. Kontorsledningen har under hösten tagit del av månadsstatistiken över svarsfrekvensen. Bedömning och förslag på åtgärder Det kan konstateras att det är en positiv trend när det gäller svarsfrekvenserna. Under början av 2015 kommer systemet att uppgraderas så att även återkopplingar per telefon och e-post registreras som svar. Efter genomförd uppgradering kommer svarsstatistiken bli mer rättvisande eftersom återkopplingar via e-post och telefon då kommer att ingå.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Hantering av skyddade personuppgifter	Inledning Skyddade personuppgifter har de personer som efter beslut av skattemyndigheten fått en sekretessmarkering i folkbokföringsregistret, fått beslut om kvarskrivning eller har fått fingerade personuppgifter. Administrativa avdelningen har granskat hur kontoret administrativt hanterar skyddade personuppgifter och om verksamhetssystemen har funktioner som möjliggör begränsning av åtkomst till de skyddade uppgifterna. Den verksamhet som har granskats är parkeringsverksamheten vid tillståndsavdelningen. Iakttagelser Granskningen visar att det finns dokumenterade anvisningar för hur skyddade personuppgifter ska hanteras inom granskade områden. En noterad brist var att anvisningarna inte var kända hos samtliga berörda handläggare. Vid platsbesök kunde det noteras att handläggarna i viss mån hanterade uppgifterna på olika sätt. Granskningen visade också att det finns moment i rutiner och arbetssätt som behöver utvecklas för att stärka säkerheten i hanteringen. Verksamhetssystemet för parkeringsverksamheten är anpassat för att hantera skyddade personuppgifter. Systemet har koppling till folkbokföringsregistret vilket gör att det inte går att utläsa den skyddade adressuppgiften i verksamhetssystemet. Verksamhetssystemet PASS som bland annat används för att administrera fordonsflytt är kopplat till Transportstyrelsens fordonsregister som i sin tur är kopplat till folkbokföringsregistret. I PASS går det därför inte att se skyddade adressuppgifter. I PASS finns olika behörighetsnivåer. Merparten av användarna med åtkomst till systemet har lägsta behörighetsnivå och kan inte se vilka som har skyddade adressuppgifter. Bedömning och förslag på åtgärder Säkerheten i rutinerna för hantering av skyddade personuppgifter inom parkeringsverksamheten kan utvecklas. Förslag på förbättringsåtgärder har framförts till avdelningsledningen.
Löneprocessen avseende övertidsuttag m.m.	Inledning En granskning har gjorts av att övertidsuttag och flextidssaldon hanteras i enlighet med arbetsmiljölagen och kontorets regelverk. Granskningen gjordes för perioden maj 2013 till maj 2014. Iakttagelser och bedömning Granskningen visade att övertidsuttagen och flextidssaldona låg inom gällande regelverks gränser. I samtliga fall har närmaste chef godkänt övertiden och flextiden. Det kan således konstateras att den interna kontrollen är god.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Parkeringsövervakningsprocessen	Inledning Parkeringsverksamheten inom tillståndsavdelningen står för merparten av nämndens intäkter. Det är därför angeläget att verksamhetssystemen som stödjer parkeringsverksamheten inte drabbas av driftstörningar. Granskningen är avgränsad till IT-säkerheten i de system som krävs för att utfärda parkeringsböter. Iakttagelser För att utfärda parkeringsböter är parkeringsvakterna beroende av att fem olika IT-system är i drift samtidigt. Det är därför viktigt att systemen inte drabbas av driftstörningar och om driftstörningar uppstår att felen avhjälpas skyndsamt. De fem IT-systemen är informationsklassificerade i enlighet med stadens riktlinjer för informationssäkerhet. Informationsklassificering är ett formellt sätt att fastställa rätt skyddsnivå för ett IT-system. Vid en klassificering bedöms informationens krav på <i>åtkomstbegränsning</i>, <i>riktighet</i>, <i>tillgänglighet</i> och <i>spårbarhet</i>. Granskningen är koncentrerad till IT-systemens ställda krav på tillgänglighet. De olika systemen har klassificerats var och en för sig vid olika tidpunkter. Systemen bedöms ha olika krav på tillgänglighet. Bedömd accepterad avbrottstid för respektive IT-system ligger inom intervallet 1-7 dagar. Bedömning och förslag på åtgärder Nämnden lider stor ekonomisk skada vid driftstörningar och accepterad avbrottstid bör därför vara kortare än en arbetsdag. Noterbart är att ett av de mest verksamhetskritiska systemen har bedömd accepterad avbrottstid på sju dagar. Accepterad avbrottstid för respektive system måste vara densamma då det råder starkt beroende mellan de olika IT-systemen. Tillståndsavdelningen bör tillsammans med kontorets IT-enhet göra en förnyad informationsklassificering av IT-systemen. Vid klassificeringen måste hänsyn tas till de olika systemens beroende till varandra. Vid gjorda klassificeringar har sådana hänsyn inte tagits. Med klassificeringsresultaten som underlag rekommenderas att serviceavtalen med driftoperatörerna ses över med avseende på inställetid för felavhjälpande åtgärder.
Kundfaktureringsprocessen	Granskningen utgår då den avsåg renhållningsverksamhetens kundfaktureringsprocess. Verksamheten överfördes till Stockholm Vatten AB från och med 2014-07-01.