

Reviderad internkontrollplan

Bakgrund

I kommunallagens Kap. 6, 7:e paragraf upptas de kommunala nämndernas ansvar för verksamheten och den interna kontrollen.

"7 § Nämnderna skall var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de föreskrifter som gäller för verksamheten.

De skall också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Detsamma gäller när vården av en kommunal angelägenhet med stöd av 3 kap. 16 § har lämnats över till någon annan. Lag (1999:621)."

Detta innebär att stadens nämnder årligen ska upprätta en internkontrollplan som ska upprättas utifrån en risk- och väsentlighetsanalys och säkerställa att:

- verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige bestämt
- internkontrollen är tillfredsställande i verksamheten
- tillräckliga administrativa, redovisnings- och övriga kontroller utförs.

Om förvaltningens internkontrollplan

Förvaltningens internkontrollplan presenteras årligen tillsammans med verksamhetsplanen. Den bygger på en översyn som gjordes av förvaltningen tillsammans med S:t Erik försäkring och Arthur Andersen 2001. Den ursprungliga planen innefattade tio särskilda riskområden, d.v.s. risker som både är väsentliga och sannolika i verksamheten. Förvaltningen har gjort en revidering och antalet riskområden har reducerats till sex.

Om begreppet internkontroll

Med internkontroll avses kontroll för att klarlägga att fastställda regler och rutiner, anvisningar samt policys följs i syfte:

- att öka effektiviteten, säkerheten och styrbarheten så att resurserna används optimalt och i enlighet med fattade beslut
- att minimera risken för missbruk
- att skydda mot förluster orsakade av fel eller brott
- att säkerställa en rättvisande och fullständig redovisning samt
- att skydda politiker och tjänstemän mot oberättigade misstankar om oegentligheter

En bristande internkontroll har inte bara ett pris i form av risker som ovan utan handlar också om förtroendekapitalet, inte minst från allmänheten.

En grundförutsättning för god internkontroll är tydlig delegation av ansvar och befogenheter i organisationen och att kunskap om denna finns på alla nivåer. Det är också väsentligt att förvaltningschef och alla övriga chefer ser till att det skapas ett arbetsklimat som befrämjar en positiv intern kontroll och att det också finns klara rutiner och instruktioner för detta arbete.

Den interna kontrollen kan delas upp i administrativ kontroll, redovisningskontroll, förmögenhetsskyddande kontroll samt kontroller i verksamhetsprocesserna.

Administrativ kontroll

För förvaltningen innebär en god administrativ kontroll följande:

- En ändamålsenlig organisation där ansvarsfördelning och befogenheter är tydlig
- Styrdokument med tydliga realistiska och uppföljningsbara mål
- Tydliga riktlinjer och instruktioner för olika administrativa processer och rutiner
- Kontinuerlig diskussion, repetition och vidareutbildning kring de lagar och regler som berör olika personalgruppers arbetsområden
- Efterföljande av nämndens instruktion för attest och utanordning
- Diarieföring av handlingar enligt upprättad diarieplan samt förvaring och arkivering av handlingar i enlighet med gällande bestämmelser
- Upprättande och årlig revidering av e-strategi, en IT-säkerhetsorganisation samt en IT-säkerhetsinstruktion inklusive behörighetskontroller

Redovisningskontroll

Förvaltningens redovisningskontroll utgår från ett väl fungerande redovisningssystem och en väl fungerande uppföljning:

- Regelbunden kontroll av att verifikationer finns till alla bokföringsposter
- Regelbundna avstämningar görs och fel följs upp och åtgärdas
- Varje avdelningschef gör månatliga ekonomirapporter som även redovisas till nämnden och som innehåller utfall, prognos och förklaring till eventuella avvikelser

Förmögenhetsskyddande kontroll

Förmögenhetsskyddande kontroll innebär kontroll och ordning på stadens anläggningstillgångar och inventarier:

- Anläggningsregister och inventarieförteckning uppdateras kontinuerligt

Kontroll av verksamhetsprocesserna

Förvaltningen kontrollerar verksamhetsprocesserna genom att:

- Upprätta tydliga, realistiska och uppföljningsbara mål samt strategier/handlingsplaner som beskriver hur målen ska uppnås
- Upprätta planer och riktlinjer för verksamhetens olika delar
- Uppföljning i månads- och tertialrapporter

Ansvar

Kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige ansvarar för att övergripande inriktningsmål och prioriterade riktlinjer upprättas. I budgeten beslutar fullmäktige om dessa mål och riktlinjer.

Renhållningsnämnden

Nämnden ansvarar för att, inom sitt verksamhetsområde, utforma och organisera den interna kontrollen och finna effektiva system för uppföljning.

Förvaltningsdirektören

Förvaltningsdirektören ska se till att en risk- och väsentlighetsanalys genomförs och dokumenteras och med denna som underlag upprätta förslag till riskhantering och internkontrollplan. Det åligger också denne att informera nämnden kontinuerligt hur den interna kontrollen fungerar.

Administrativa chefen

Den administrativa chefen ansvarar för att det finns ett fungerande regelverk inom ekonomi-, personal- och administrativa området samt att kunskapen om dessa sprids i organisationen.

Övriga chefer

Förvaltningens chefer ska bidra till utformningen av konkreta regler och anvisningar för god intern kontroll inom sina verksamhetsområden. De ska också informera övriga anställda om reglernas och anvisningarnas innebörd.

Anställda

Samtliga anställda är skyldiga att följa gällande regler och anvisningar för intern kontroll.

Revisorerna

Revisorerna prövar om nämndens internkontroll är tillräcklig samt har en rådgivande funktion.

Om begreppet risk

En del i en internkontrollplan är att göra en riskanalys. Med risk menas ”Hot om händelse eller aktivitet som kan komma att inverka negativt på förvaltningens förmåga att uppnå sina mål och genomföra sina strategier”.

Riskerna kan vara av två slag – generella eller särskilda. Med generella menas risker som kan förekomma i all verksamhet medan särskilda risker avser sådant som är specifikt för Renhållningsförvaltningens verksamhet.

Generella risker

- *Verksamhets- och budgetuppföljning.* Rutiner för att säkerställa förväntat utfall på kvalitet, ekonomi och miljöaspekter
- *Tillförlitlig redovisning.* Redovisningen hålls aktuell och stäms av kontinuerligt i enlighet med god redovisningssed
- *Debiteringsverksamhet.* Rutiner som säkerställer att Renhållningsförvaltningens intäkter hanteras fungerande och korrekt
- *Upphandling och konkurrens.* Rutiner för att säkerställa att upphandlingar sker i enlighet med gällande lagstiftning samt att jävssituationer ej uppkommer. Vidare säkerställs att upphandlingen sker utifrån inom staden eller verksamhetsområdet gällande policies
- *IT.* Säkerställande av en väl fungerande och säker IT-verksamhet.
- *Fakturor och attest.* Instruktioner för attest och utanordning.
- *Kontantkassa.* Användningsrutiner och redovisning av kontanta medel.
- *Representation och resande.* Efterföljande av stadens och interna rutiner för representation, taxikort samt resor med egen bil i tjänsten.
- *Personaladministration.* Efterföljande av förvaltningens personalpolicy
- *Inventarier.* Stöldskyddsmärkning av stöldbegärliga inventarier samt aktuell inventarieförteckning
- *Kris- och katastrofberedskap.* Intern handlingsplan för kris och katastrof
- *Diarieföring och arkivering.* Efterföljande av interna policydokument

Om revideringen

Förvaltningen har i sin revidering av internkontrollplanen utgått från de tio områden som identifierades 2001. Översynen gjordes då med mycket liten kunskap om hur verksamheten skulle falla ut eftersom förvaltningen var relativt nybildad. Vi har därför valt att lyfta fram nya versioner och sammanslagningar av de riskområdena som känns mest aktuella i dagsläget. Andra har helt utgått då de inte känns angelägna att prioritera i dagens internkontrollplan.

Här följer en redogörelse för hur 2001 års riskområden har överförs till 2006 års plan:

Riskområde 2001	Riskområde 2006
1. Outsourcing – avtal. Risken att avtal inte är tillräckligt tydliga eller omfattande bedöms som både den mest väsentliga som sannolika risken.	Se riskområde Outsourcing.
2. Känslighet. Risk att förvaltningen är beroende av ett fåtal leverantörer prioriteras som en nyckelrisk med näst högsta risknivå.	Utgår då samtliga avgörande större upphandlingar sedan 2001 haft tillfredsställande antal anbudsgivare.
3. Kundtillfredsställelse. Risk att medborgarna är missnöjda med de tjänster förvaltningen ansvarar.	Se riskområde Kundtillfredsställelse.
4. Outsourcing. Risk att entreprenören inte fullföljer sina åtaganden på ett tillfredsställande sätt .	Se riskområde Outsourcing.
5. Personal. Risk att inte bibehålla kompetent personal.	Se riskområde Kunskapskapital.

6. Kapacitet. Risk att det saknas alt. finns överkapacitet i förhållande till uppsatta mål.	Se riskområde Kapacitet.
7. Kunskapskapital. Risk att kunskapen inte förvaltas eller dokumenteras på ett riktigt sätt.	Se riskområde Kunskapskapital.
8. Anseende – allmänhet. Risk för dåligt anseende bland allmänheten och andra intressenter.	Se riskområde Kommunikation och anseende.
9. Kommunikation – extern. Risk att den externa informationen inte fungerar.	Se riskområde Kommunikation och anseende.
10. Verksamhetsplanering. Risk att alternativa handlingsplaner för verksamheten saknas.	Se riskområde Verksamhetsplanering

Särskilda risker

1. *Outsourcing.* Samtliga driftsfunktioner inom stadens avfallshantering är utlagda på entreprenad. Det ställer stora krav på starka avtal som säkerställer att kontrakterade entreprenörer levererar bästa möjliga tjänst eller service. Vidare ställs stora krav på uppföljning av avtalen, även där för att säkerställa att entreprenören efterlever sina åtaganden.
2. *Kunskapskapital.* Avfallshantering är ett område i ständig förändring. Den styrs av lagstiftning på såväl internationell som nationell och lokal nivå. Verksamheterna förändras ständigt till följd av nya rön på miljö- och arbetsmiljöområdet. Kunskap om såväl praktik som teori inom området är därför av avgörande betydelse för stadens avfallshantering. Vidare måste dagliga rutiner anpassas och flexibelt följa den utveckling som ständigt sker. Kunskap måste säkerställas genom såväl kompetensutveckling och bibehållande av personal som genom rätt rekrytering och relevant kunskapsdokumentation.
3. *Kundtillfredsställelse.* Enligt lagstiftning får hushållsavfall endast insamlas av kommunen eller av entreprenör som denne upphandlat. Det betyder att medborgaren inte har möjlighet att byta entreprenör om denne är missnöjd med kvaliteten på den tjänst som utförs. Medborgaren är också i mångt och mycket hänvisad till de

insamlingssystem för farligt avfall, grov- och elavfall som kommunen utformar och tillhandahåller. Detta ställer krav på avtalsuppföljning med ett tydligt kundperspektiv. De medborgare som kontaktar förvaltningen i olika avfallsfrågor ska också få ett korrekt bemötande vad gäller upplysningar, rättelse och kompensation, samt förklaring och lösningar på uppkomna problem.

4. *Kapacitet.* Förvaltningen har kommunfullmäktiges uppdrag att öka mängden avfall som nyttiggörs. Detta ställer krav på tillgängliga och kostnadseffektiva insamlingssystem. Detta kan försvåras av långa etableringsprocesser för återvinningscentraler och miljöstationer mot bakgrund av tillståndsansökningar och marktillgång. Av samma skäl är även skötsel och tömning av Förpacknings- och Tidningsinsamlingens återvinningsstationer en viktig fråga att följa.
5. *Kommunikation och anseende.* Avfallshantering ställer krav på relevant, korrekt och långsiktig kommunikation. Mot bakgrund av att området är informationsintensivt och föränderligt ställs även krav på god intern kommunikation såväl inom förvaltningen som med andra aktörer i Stockholms stad och upphandlade entreprenörer. Vidare måste all kommunikation utföras med ett klart uttalat syfte att upprätthålla ett gott anseende och förtroende för stadens avfallshantering.
6. *Verksamhetsplanering.* En förutsättning för en bra verksamhetsplanering är tydliga och långsiktiga mål som är väl förankrade i hela organisationen.

Uppföljning

En viktig del i den interna kontrollen är ett fungerande uppföljningssystem. En uppföljning av internkontrollplanen redovisas till nämnden i samband med tertialrapport 2 och i verksamhetsberättelsen. Förvaltningschefen informerar nämnden och revisionskontoret omgående om väsentliga brister och fel skulle uppstå. Förvaltningschef ska också tillse att nämnden och revisionskontoret informeras om de åtgärder som vidtas.

Internkontrollplan 2006

Riskområde	Möjlig konsekvens	Verktyg ¹	Förbättringsområde	Väsentlighet ²	Sannolikhet ³
<i>Outsourcing</i> Krav på avtalsutveckling och avtalsuppföljning som säkerställer att kontrakterade entreprenörer levererar bästa möjliga tjänst eller service.	Otydligheter i entreprenörens uppdrag och de arbetsinsatser som krävs för uppfyllande. Bristande möjligheter till viten. Bristande intern uppföljning av avtal.	Återkommande entreprenörmöten Avtalsgenomgångar inför entreprenadstart Entreprenadgranskningar vid halva avtalstiden Brukarundersökningar Upphandlingspolicy	Rutin för avtalsuppföljning Rutin för avtalsutveckling Rutin för förfrågningsunderlag	3	2

Med verktyg avses styr- eller rutindokument eller interna arbetsrutiner.

¹ Sannolikhet betygssätts som följer: 3 = Hög, 2 = Medel, 1 = Mindre, 0 = Osannolik

Riskområde	Möjlig konsekvens	Verktyg ¹	Förbättringsområde	Väsentlighet ²	Sannolikhet ³
<i>Kunskapskapital</i> Kunskapssäkerställande och kompetensutveckling inom området avfallshantering. Implementering av ny kunskap i verksamhetens arbetssätt och kommunikation.	Verksamheten efterföljer ej gällande bestämmelser eller lagstiftning Kompetensbrist inom förvaltningen Otydlighet i kommunikation med olika målgrupper	Omvärldsanalyser Kompetensutveckling Intern kommunikationsstrategi Revidering av avfallsplan och föreskrifter.	Undersöka möjlighet och behov av ett Intranät Öka attraktiviteten som arbetsgivare Säkerställa arbetsrutiner och rutiner för backup vid frånvaro	3	2

Med verktyg avses styr- eller rutindokument eller interna arbetsrutiner.

¹ Sannolikhet betygssätts som följer: 3 = Hög, 2 = Medel, 1 = Mindre, 0 = Osannolik

Riskområde	Möjlig konsekvens	Verktyg ¹	Förbättringsområde	Väsentlighet ²	Sannolikhet ³
<i>Kundtillfredsställelse</i> Krav på avtalsuppföljning med tydligt kundperspektiv. Korrekt kundbemötande vad gäller upplysningar, rättelse och kompensation, samt förklaring och lösningar på uppkomna problem.	Kunder anser sig inte nöjda med de tjänster förvaltningen tillhandahåller via entreprenör Kund anser sig inte nöjd med sina kontakter med förvaltningen vad gäller rättelse/kompensation, förklaring/orsak till uppkomna problem, lösning Dålig tillgänglighet Kund får olika svar beroende på olika handläggare	Klagomålsrutin Kundundersökningar Strategisk kundkommunikation Tydliga kundgarantier Rutin för registervård Funktionellt telefonisystem. Flexibel bemanningssystem för kundservice. Samtalsstatistik Intern kommunikationsstrategi	Reviderad reklamerationsrutin (klagomålsrutin) Reviderade kundgarantier Utveckla rutinen för registervård Nytt telefonisystem Intranät	2	2

Med verktyg avses styr- eller rutindokument eller interna arbetsrutiner.

¹ Sannolikhet betygssätts som följer: 3 = Hög, 2 = Medel, 1 = Mindre, 0 = Osannolik

Riskområde	Möjlig konsekvens	Verktyg ¹	Förbättringsområde	Väsentlighet ²	Sannolikhet ³
<i>Kapacitet</i> Krav på tillgängliga och kostnadseffektiva insamlingssystem.	Långdragna och kostnadsineffektiva etableringsprocesser För få återvinningscentraler och miljöstationer Dålig skötsel av återvinningsstationerna Uppnår inte uppsatta insamlingsmål för olika avfallsslag	Driva flera parallella etableringsprocesser Dokumentera erfarenheter från tidigare etableringsprocesser Kontrollfunktion Anpassade insamlingssystem Taxan	Ökade personella resurser Ökade personella resurser Bevaka nya/alternativa insamlingssystem	2	2

Med verktyg avses styr- eller rutindokument eller interna arbetsrutiner.

¹ Sannolikhet betygssätts som följer: 3 = Hög, 2 = Medel, 1 = Mindre, 0 = Osannolik

Riskområde	Möjlig konsekvens	Verktyg ¹	Förbättringsområde	Väsentlighet ²	Sannolikhet ³
<i>Kommunikation och anseende.</i> Relevant, korrekt och långsiktig kommunikation. God intern kommunikation samt kommunikation för att upprätthålla ett gott förtroende för stadens avfallshantering.	Kommunikationen ej långsiktig och konsekvent. Kommunikationsinsatserna uppfyller ej mottagarnas informationsbehov. Kommunikationsinsatser ej förankrade hos berörda parter Dåligt anseende bland allmänheten och andra intressenter. Bristande intern kommunikation.	Årligen reviderad kommunikationsstrategi Flerårig kommunikationsplan Tydlig grafisk profil Fokusgrupper Brukar- och kundundersökningar Morgonmöten Avdelningsmöten/ APT Verksamhetskonferenser Ledningsgruppsmöten	Framtagning av flerårig kommunikationsplan Framtagande av kriskommunikationsplan.	3	1

Med verktyg avses styr- eller rutindokument eller interna arbetsrutiner.

¹ Sannolikhet betygssätts som följer: 3 = Hög, 2 = Medel, 1 = Mindre, 0 = Osannolik

Riskområde	Möjlig konsekvens	Verktyg ¹	Förbättringsområde	Väsentlighet ²	Sannolikhet ³
<i>Verksamhetsplanering</i> Tydliga och långsiktiga mål i verksamheten för effektiv styrning	Målen uppfylls inte Överträdelse av lagkrav Otydlig ansvarsfördelning	Väl förankrad verksamhetsplanering Alternativa handlingsplaner Regelbunden uppföljning En levande internkontrollplan	Bättre framförhållning	3	2

Med verktyg avses styr- eller rutindokument eller interna arbetsrutiner.

¹ Sannolikhet betygssätts som följer: 3 = Hög, 2 = Medel, 1 = Mindre, 0 = Osannolik

Generella risker

Granskningsområde	Granskningsprocess	Genomförande	Granskningsansvarig
Systematiskt arbetsmiljöarbete	Kontroll mot handlingsplan	Stickprov	Adm chef, skyddsombud
Kontanthantering	Kontroll att hantering/redovisning sker enligt gällande riktlinjer	Stickprov	Adm. chef
Lönehantering	Kontroll att regler för lönerapportering följs på avdelningarna	Stickprov	Adm. Chef
Fakturahantering, leverantörer	Kontroll att reglerna för leverantörsfakturer följs på avdelningarna	Kontinuerlig kontroll, stickprov	Adm. Chef
Fakturahantering, kunder och inkassobevakning	Kontroll att reglerna för fakturering av kunder följs på avdelningarna	Kontinuerlig kontroll, stickprov	Adm. Chef

Speciella granskningsområden 2006			
Granskningsområde	Granskningsprocess	Genomförande	Granskingsansvariga
Nytt ekonomisystemet, Agresso	Säkerställa uppföljning och rutiner fungerar	Särskild granskning en gång/månad på rapporter	Adm. Chef
Nytt verksamhetssystem, AdminNet	Säkerställa uppföljning och rutiner fungerar	Särskild granskning en gång/månad på rapporter samt faktureringskörningar	Adm. Chef, chef IoT
Introduktion av nya insamlingsentreprenader	Säkerställa entreprenörernas åtaganden	Kontroll mot avtal, övriga föreskrifter, databasregister	Chef IoT

Internkontrollsystem vid Renhållningsförvaltningen

Nedan redovisas de styrdokument och regler m.m. som reglerar verksamheten.

Mål- och strategidokument

Lagar och föreskrifter

- EU:s miljöpolitik genom direktiv, förordningar och strategier
- Nationell strategi för avfallshantering
- Kretsloppspropositionen
- Svenska miljömål – miljöpolitik för ett hållbart Sverige
- Miljövårdsprogram 2000
- Regionala miljömål för Stockholms län 2004
- Regional utvecklingsplan 2001 för Stockholmsregionen RUFS 2001
- Miljöbalken
- Avfallsförordningen
- Förordningen om producentansvar för förpackningar
- Förordningen om producentansvar för returpapper
- Förordningen om producentansvar för däck
- Förordningen om producentansvar för bilar
- Förordningen om producentansvar för elektroniska och elektriska produkter
- EU:s direktiv om avfall som utgörs av eller innehåller elektroniska och elektriska produkter
- Förordningen om batterier
- Förordningen om avfallsförbränning samt Naturvårdsverkets föreskrifter
- Förordningen om deponering av avfall samt Naturvårdsverkets föreskrifter
- Lagen om skatt på avfall
- Kommunallagen
- Förvaltningslagen
- Lagen om offentlig upphandling
- Arbetsmiljölagen med tillhörande föreskrifter
- Arbetsrättslig lagstiftning
- Plan- och bygglagen

Övriga strategidokument

- Naturvårdsverkets handbok om metoder för yrkesmässig lagring, rötning och kompostering av avfall

KF:s mål och riktlinjer

- Renhållningsordning för Stockholms kommun (Föreskrifter och Avfallsplan 2006-2010)

- Miljöprogram för Stockholms stad 2002-2006
- Stadens strategi för insamling och behandling av matavfall
- Taxa för hushållsavfall och därmed jämförligt avfall
- Anvisningar för nämndernas arbete med uppföljning av budget

Renhållningsnämndens egna dokument

- Verksamhetsplan
- Handikapplan
- Jämställdhets- och mångfaldsplan
- Arkivplan
- Miljöplan
- Lokalförsörjningsplan
- Informationsplan
- Aktivitetsplan
- Beredskapsplan
- Internkontrollplan

Styrnings- och uppföljningsdokument

- Delegationsordning
- Attest- och utanordningsinstruktion
- Bokslut och verksamhetsberättelse
- Månads- och tertialuppföljning samt delårsrapport
- IT-policy med IT-säkerhetsrutiner
- E-strategi
- Administrativ handbok (ekonomi, personal)
- Arbetsmiljöpolicy
- Upphandlingspolicy
- Personalpolicy
- Regler för kontokort och representation

Övriga uppföljningsdokument som styr och reglerar verksamheten

- Aktuella entreprenadavtal för insamling, transport och behandling
- Aktuella entreprenadavtal för drift av återvinningscentraler
- Andra verksamhetsrelaterade avtal och överenskommelser
- Hyresavtal

Dokument för en rättvisande redovisning och skydd av tillgångar

- Inventarieförteckning