



Servicenämndens internkontrollplan för 2011

Bilaga 3 till verksamhetsplan 2011

Inledning

Enligt Kommunallagen har kommunen och dess nämnder ett ansvar för att säkerställa en väl fungerande intern kontroll. Syftet är att säkerställa att uppsatta mål uppnås, lagar och styrdokument efterlevs samt att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och kostnadseffektivt inom beslutade budgetramar. Staden har också interna regler och riktlinjer för den interna kontrollen, vilka återfinns i regler för ekonomisk förvaltning 6 kap samt i form av särskilda anvisningar från stadsledningskontoret.

För att säkerställa en välfungerande intern kontroll finns servicenämndens system för intern kontroll (dnr 101-154/2009), i vilken ingår uppgifter om lagar och regler, definitioner, nämndens organisation för arbetet med intern kontroll, förvaltningens modell för riskbedömning, internkontrollplan och rapportering.

Därutöver ska nämnden enligt stadens regler för ekonomisk förvaltning (kfs 2007:5) 6 kap 2 § varje år fastställa en särskild internkontrollplan. Planen är baserad på och tydligt kopplad till en genomförd risk- och väsentlighetsanalys.

Internkontrollplanen omfattar i huvudsak två delar varav den första innehåller en generell beskrivning av nämndens internkontrollarbete. I denna del av planen beskrivs hur nämnden allmänt säkerställer och följer upp att:

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

I den andra delen redovisas särskilda kontrollaktiviteter som därutöver ska genomföras, följas upp och återrapporteras till nämnden. Här kontrolleras, inom ett antal granskningsområden tillförlitligheten i den styrning och kontroll som genomförs inom förvaltningen. Dessa områden har valts ut med utgångspunkt från nämndens risk- och sårbarhetsanalyser.

Serviceförvaltningens internkontrollarbete

Arbetet med att skapa en god intern kontroll innebär att förvaltningen inventerar vilka risker som finns som påverkar verksamheterna och vilken befintlig styrning och kontroll

som finns. Därefter görs en analys av om kontrollsystemen är tillräckliga för att undvika stora risker och upptäcka allvarliga fel eller om kompletterande kontrollsystem behöver skapas. Genom detta ges förvaltningsledningen och nämnden en helhetsbild av de verktyg som används för att styra både verksamhet och ekonomi.

Förvaltningen planerar och genomför internkontrollen i huvudsak i samband med den sedvanliga verksamhetsstyrningen. Detta betyder att verksamheterna vid planering beaktar identifierade risker. Vid genomförande och uppföljning kontrolleras att verksamhetens mål uppfylls, att resurserna används effektivt, att utförandet är korrekt enligt gällande regelverk osv. Med utgångspunkt från uppföljningar och resultat genomförs vid behov förbättringar för att stärka styrningen

Samtliga verksamhetsområden har verksamhetsplaner med åtaganden, beskrivningar av arbetssätt och resursanvändning, uppföljning med mera, vilka ska genomföras och följas upp under året. I planerna ingår också ett särskilt avsnitt om hur internkontrollen säkerställs, vilka särskilda riskområden som särskilt beaktas etc. I samband med tertiärrapporterna och verksamhetsberättelsen följs hela planen upp och internkontrollen ingår därmed som en del av styrningen av verksamhet och ekonomi inom hela organisationen

Interna styrdokument är nämndens system för intern kontroll och den årliga internkontrollplanen. Uppföljning och rapportering gällande internkontrollplanen beskrivs närmare nedan.

Särskilda kontrollaktiviteter

Utöver den ovan beskrivna generella internkontrollen ska, i enlighet med stadsledningskontorets anvisningar, särskilda kontrollaktiviteter genomföras inom ett antal väsentliga områden. Dessa områden har valts ut med utgångspunkt från nämndens risk- och väsentlighetsanalyser. Dessa granskningsområden har valts ut av skälet att risker föreligger som bedöms kunna få stora negativa konsekvenser om de realiserar. Inom dessa granskningsområden görs en sammanfattande dokumentation av kontrollerna vilken återrapporteras till nämnden.

Som utgångspunkt för val av granskningsområden har förvaltningen genomfört risk- och väsentlighetsanalyser avseende nämndens mål för kommunfullmäktiges indikatorer och för nämndens väsentliga processer. Dessa har genomförts genom att verksamhetsområdena/avdelningarna först har analyserat riskfaktorerna internt. Därefter har ett underlag redovisats för förvaltningsledningen som har genomfört samlade analyser med bedömning av risk och väsentlighet för samtliga mål och processer. Med utgångspunkt från dessa har fem granskningsområden valts ut enligt nedan.

Granskningsområden under 2011

Serviceförvaltningen avser att granska upphandlingsprocessen, sjukfrånvaroarbeta, telefonanvändning, säkerställande av dokument i e-form samt säkerställande av korrekta utbetalningar

För respektive granskningsområde redovisas

- Indikator/väsentlig process - vilken rutin eller system ska kontrolleras,
- Styrdokument som är relevanta för kontrollerad process/rutin,
- Kontrollmoment, vad kontrollaktiviteten syftar till att säkerställa,
- Kontrollansvarig – vem som ansvarar för att kontrollen genomförs,
- Frekvens för kontrollen, månad/tertiel/årsredovisning,
- Kontrollmetod,
- Riskbedömning i risk- och väsentlighetsanalysen,
- Förbättringsåtgärder.

Upphandlingsprocessen

Verksamhetsområde upphandling vid serviceförvaltningen utgör stadens funktion för genomförande av koncerngemensam upphandling och avtalsförvaltning. Verksamheten svarar också för samordning och koordinering av upphandlingsarbetet inom varu- och tjänsteområden där stadens nämnder väljer att ingå i gemensam upphandling. Vidare erbjuds operativt stöd till stadens verksamheter inom sådana upphandlingsområden som inte är gemensamma.

Förvaltningen kommer att granska att handläggningen och dokumentationen inom upphandlingarna följer regelverken och beslutsordningen för upphandling samt att rutinerna för avtalshantering sköts korrekt. Ansvarig för kontrollerna är chefen för verksamhetsområde upphandling. I risk- och väsentlighetsanalysen värderas risken att ”upphandlingsprocessen inom någon upphandling av rättslig instans inte bedöms följa regelverken” till 4 (sannolik) och väsentligheten till 5 (mycket allvarlig) med avseende på konsekvenserna.

Verksamheten måste vara väl förtrogen med gällande lagstiftning, bl a lagen om offentlig upphandling och sekretesslagen. För att säkerställa efterlevnad av lagar och regelverk samverkar förvaltningen med juridiska avdelningen på stadsledningskontoret. Upphandlingsprocessen kvalitetssäkras i detalj. Specifika projektplaner för varje enskild upphandling tas fram, där varje beslutspunkt och kritisk faktor identifieras och en tidsplan läggs. Vidare går varje förfrågningsunderlag igenom inom hela avdelningen innan annonsering.

Granskningen kommer att ske med hjälp av kontroller och egenvärdering av hur kvalitets-säkringen utförs och fungerar inom några utvalda upphandlingsområden, med avseende på regelverk, beslutordning osv enligt ovan. Resultatet av granskningarna redovisas i verksamhetsberättelsen. Förbättringsåtgärder gäller i dagsläget främst utformning och tillämpning av detaljerade projektplaner.

Sjukfrånvaro

I stadens vision och i budgeten för 2011 framgår att minskning av sjukfrånvaron är ett prioriterat mål. Inom serviceförvaltningen betyder detta att varje enhet har målvärden för sjukfrånvaron, att man aktivt ska följa upp och analysera resultat och insatser samt genomföra åtgärder. I förekommande fall samarbetar förvaltningen med företagshälsovård, försäkringskassa och fackliga organisationer

Förvaltningen ska granska hur ansvariga chefer följer sjukfrånvaroutvecklingen inom sina respektive enheter och utifrån detta vidtar åtgärder. Här avses särskilt hur insatserna enligt stadens rehabiliteringsprocess utförs, i enlighet med direktiven på området. Ansvarig för kontrollerna är chefen för administrativa avdelningen. I risk- och väsentlighetsanalyserna värderas de identifierade riskerna till 2 (mindre sannolik) och 3 (möjlig). Väsentligheten för riskerna värderas till 4 (allvarlig) och i ett fall 3 (kännbar).

Kontrollmetod ska vara granskningar av dokumentation och intervjuer, vilket genomförs en gång under våren och en gång under hösten. Resultatet av granskningen ska redovisas i verksamhetsberättelsen. Förbättringsåtgärder genomförs efter hand med utgångspunkt från resultaten av uppföljning och granskning.

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 med utgångspunkt från stadens telefonpolicy. Detta avser exempelvis hur effektiviteten på området säkerställs övergripande med hjälp av system, svarsgrupper, organisering av telefonmottagning etc. Ansvarig för granskningarna är cheferna för respektive verksamhetsområde och avdelning. Riskerna för att brister gällande tillgängligheten per telefon orsakar missnöje bland kunderna värderas till från 2 (mindre

sannolik) till 3 (möjlig) inom kontaktcenter respektive övriga verksamheter. Väsentligheten bedöms genomgående vara 5 (mycket allvarlig).

Internkontrollen ska utföras bland annat genom kontroll av telefonistatistik och genomgång av systemanvändning, vilket ska genomföras fortlöpande. En samlad redovisning av granskningarna redovisas i verksamhetsberättelsen. Förbättringsåtgärder gäller bland annat styrningen av hur gruppnummer används för att säkerställa god tillgänglighet.

Säkerställande av dokument i e-form

De flesta dokument som hanteras inom förvaltningen är i elektronisk form. Dokumenten måste säkerställas så att de är tillgängliga, spårbara och beständiga. Detta är en förutsättning för att rätt service och tjänster ska kunna ges och för att säkerställa enskilds grundlagsskyddade rätt till insyn och till att ta del av allmänna handlingar.

Granskningen ska omfatta den interna dokumenthanteringen samt backupfunktioner. Ansvarig för kontrollaktiviteterna är administrativ chef. Risken för att dokument och mappar försvinner och att backup saknas i nätverket och i e-postbrevlådor värderas till 4 (sannolik) och väsentligheten värderas till 5 (mycket allvarlig).

Kontrollerna ska utföras i form av genomgång av eventuella incidenter och av backupsystem. En ny tjänst för backupfunktion ska köpas av staden.

Säkerställande av korrekta utbetalningar

I de ekonomi- och löneadministrativa processerna hanteras mycket stora värden för staden och säkerställande av korrekta utbetalningar är i sammanhanget ett prioriterat område. I huvudsak handlar detta om hantering av leverantörsfakturor samt utbetalningar av löner och ersättningar i enlighet med serviceavtalen.

Granskningarna ska omfatta bland annat risker gällande felaktiga underlag för utbetalning, och interna fel i hantering och rutiner för respektive process. Ansvariga för dessa kontrollaktiviteter är cheferna för ekonomi- respektive löneadministrationen. Risken att felaktiga utbetalningar sker värderas till 3 (möjlig) och väsentligheten till 5 (mycket allvarlig).

Kontrollerna ska omfatta stickprov och kontroll av ett urval av genomförda utbetalningar och tillhörande kontroller av dessa. Vidare ska följas upp att rutinbeskrivningar finns upp-

rättade för identifierade risker och att dessa används. En sammanfattning av granskningarnas resultat redovisas i verksamhetsberättelsen. Förbättringsåtgärder genomförs bland annat i form av information och genomgångar för att säkerställa att framtagna arbetsbeskrivningar och kontroller tillämpas.

Uppföljning och rapportering

Verksamheternas internkontrollarbete med tillhörande resultat sammanfattas och rapporteras i samband med enheternas/avdelningarnas tertiärrapporter och verksamhetsberättelse. Resultatet när det gäller de fem ovan nämnda granskningsområdena (särskilda kontrollaktiviteter) rapporteras till förvaltningschefen efter hand som de genomförs.

För hela internkontrollplanen, som omfattar både det generella kontrollarbetet och de särskilda granskningarna enligt ovan, görs en sammanfattande skriftlig rapportering i verksamhetsberättelsen, vilken innehåller iakttagelser, slutsatser och föreslagna utvecklingsmöjligheter. Vidare görs en bedömning av hur nämndens internkontrollsystem och dess tillämpning under året fungerar som helhet i förhållande till målsättningarna.

Om allvarliga brister konstateras ska nämnden snarast informeras om dessa i en skriftlig rapport vilken också ska omfatta förvaltningens planerade åtgärder för att komma till rätta med problemet.