



# Internkontrollrapport 2019

**Verksamhetsstöd och service**



---

Diarienummer: KS 2020-83  
Datum: 2020-01-31  
Handläggare: [Klicka och skriv]  
Organisation: Kommunstyrelsen, Verksamhetsstöd och service

---

## 1 Inledning

Enligt kommunallagen, KL 6 kap. 6 § ska nämnden se till att verksamheten bedrivs inom nämndens ekonomiska ram och i enlighet med de riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt tillämpliga lagar, förordningar och regler.

Nämnden har därigenom det yttersta ansvaret för att utforma en god internkontroll inom sina verksamheter, det vill säga de ska med rimlig grad av säkerhet säkerställa att följande mål uppnås:

- Ändamålsenlig och kostnadseffektiv verksamhet
- Tillförlitlig ekonomisk rapportering samt information och rapportering om verksamheten
- Efterlevnad av tillämpliga lagar, föreskrifter, riktlinjer mm.

Varje nämnd antar varje år en särskild plan för riktad uppföljning av den interna kontrollen. Nämnden följer därefter upp i verksamhetsberättelsen internkontrollarbetet inklusive internkontrollplanen och internkontrollrapporten redovisas i sin helhet i bilaga till verksamhetsberättelsen.

## 2 Sammanfattning

Verksamhetsstöd och service arbetar enligt den centrala internkontrollprocessen. Arbetet följer årscykeln för planering och uppföljning, varje år tas en internkontrollplan fram för nästkommande år, samtidigt implementeras den plan som antogs föregående år, och föregående års genomförande följs upp.

### *Internkontrollplan Verksamhetsstöd och service*

Enheterna inom Verksamhetsstöd och service (VSS) har alla egna unika kontrollmoment som följs upp i internkontrollen.

Ekonomiservice kontroller beträffande leverantörsförändringar i Agresso visar att rutinerna fungerar bra och att betalinfon till leverantörerna är korrekt. Ett kontrollmoment handlar om hantering av beslutsattester. Resultatet bedöms som delvis tillfredställande beroende på att i vissa fall saknas delegaters namnteckning på beslutsattestansökan, samt att kontroller försvåras då behörighet saknas till andra nämnders diarium där delegationsbeslut kring beslutsattester ska registreras.

Kontrollen av HR service hantering av inköpskort visar att vissa brister finns beträffande förekomsten av kvitton samt inköp från icke ramavtalsleverantörer där sådana finns. Rutinen för signering i Heroma fungerar bra, medan kontroll av underlag för flexidsstämplingar kräver en ny rutin som införs där enhetschef signerar. Slutsatsen av kontrollerna är delvis tillfredsställande och att kontrollmomenten får vara kvar oförändrade till 2020.

Kontakt Linköping har utfört planerade mätningar beträffande belastningsmönster och kundnöjdhet. Kundnöjdhet har mätts genom 2 350 enkäter och högst resultat erhålls för engagemang (82 %) och generell nöjdhet (77 %). Lägst procent har upplärning (66 %).

LK-data internkontroll visar att enhetens interna rutiner beträffande ekonomi kopplat till PM3 behöver anpassas till den kommungemensamma lösningen som håller på att tas fram. Kontroll av resursförsörjningen visar ett stort rekryteringsbehov och det är svårt att rekrytera rätt personer kopplat till det rådande marknadsläget. Slutsats av kontrollerna är att momenten fortfarande är aktuella och får kvarstå till kommande års internkontroll.

Stadsarkivets kontroller beträffande rutiner kring inköpskort, säkerhet i verksamhetslokaler, kontroll kring personalens stämplingar i Kom & Gå och kontroll av underlag till löneutbetalning visar inga brister.

Några gemensamma kontrollmoment för VSS finns inom personalområdet, bland annat avseende god introduktion och professionella avslut. Kontrollen visar att nya medarbetare får ett introduktionsprogram av chef samt har uppföljning av introduktionen. I enstaka visar introduktionen vissa brister. Medarbetare som avslutar sin anställning har avgångssamtal med sin chef och erhåller tjänstgöringsbetyg. Resultatet bedöms som tillfredsställande men att viss förbättring bör kunna ske beträffande medarbetarnas introduktion i vissa fall. När det gäller månadsvisa kontrollen av chefers signering av utanordningslistor så fungerar det tillfredsställande. Kontroll av underlag av flexidsstämplingar visar ett otillfredsställande resultat både vad gäller att anställda med flexidsavtal erhåller tjänstgöringsrapporten samt att tjänstgöringsrapporten signeras. Rutinen behöver ses över och förbättras.

## Verksamhetsstöd och service

Nr	Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Resultat av kontroll	Åtgärd
	<b>Verksamhet och organisation</b>				
	Säkerhet i verksamhetslokaler (HR service, Kontakt Linköping, Stadsarkivet)	Att det finns rutiner.	Att rätt behöriga kommer in i lokalerna.	Efter ett tillbud på HR service under året där en obehörig person tagit sig in i verksamhetens lokaler har rutinerna setts över och klargjorts både för befintliga och för nya medarbetare.  Kontakt Linköping och Stadsarkivet rapporterar inga problem med säkerheten i sina lokaler.	Ingen ytterligare åtgärd krävs då resultatet bedöms som tillfredsställande.
	<b>Personal</b>				
	God introduktion och professionella avslut (HR service, Kontakt Linköping, Stadsarkivet)	Att nya chefer och medarbetare har introduktionsprogram samt uppföljning med chef efter 3/6 månader av introduktionen.  Att personal med upphörande anställning har avgångssamtal med chef samt får tjänstgöringsintyg	Stickprov	Nya medarbetare får ett introduktionsprogram av chef samt har uppföljning av introduktionen i de allra flesta fall. I några enstaka fall har introduktionen brustit. Medarbetare som avslutar sin anställning har avgångssamtal med sin chef och erhåller tjänstgöringsbetyg.	Resultatet bedöms i stort som tillfredsställande men en viss förbättring bör ske av introduktionen i de fall detta brustit.

		innan sista arbetsdag.			
	Kontroll av underlag för löneutbetalning (HR service, Kontakt Linköping, Stadsarkivet)	Signering av utanordningslistan	Att enhetschef signerar utanordningslistan.	Signeringen av utanordningslistan fungerar bra.	Ingen åtgärd krävs.
	Kontroll av underlag för flextidstämplingar (HR service, Kontakt Linköping, Stadsarkivet)	Anställdas godkännande av tjänstgöringsrapport	Att alla anställda med flextidavtal erhåller tjänstgöringsrapporten.  Att tjänstgöringsrapporten signeras.	Alla erhåller inte utskick av tjänstgöringsrapporter och de som erhåller den signerar inte alltid.	Rutinen med tjänstgöringsrapporter måste ses över och förbättras.
	<b>Ekonomi</b>				
	Att rutin för inköpskort tillämpas riktigt. (HR service, Kontakt Linköping, Stadsarkivet)	Att det finns kvitto i original som bifogats fakturan från Eurocard.  Att moms korrigerats i de fall det behövs, moms enligt kvitto är det korrekta.  Att inköpskort inte används i de fall det finns ram-	Stickprov	Rutinen fungerar i stort sett tillfredsställande vad gäller kvitto i original som ska bifogas fakturan. I något fall har kvitto saknats för inköp. Momsen har hanterats korrekt i de fall där korrigeringsbehov har behövt göras. Däremot används inköpskort i vissa fall för inköp hos andra leverantörer än där kommunen har avtal.	Berörda har informerats om att det inte är tillåtet att handla med inköpskort utanför ramavtal.  Planen framåt är även att begränsa antalet inköpskort.

		avtalsleverantörer för aktuella varor.			
Ekonomiadministration (Ekonomiservice)	Kontroll av nya/förändrade leverantörer i Agressos leverantörsregister.	Att det finns rutiner.  Automatiskt mejl skickas där betalväg ändrats, kontroll att leverantörsregistret är uppdaterat med vilken ändring som gjorts.  Stickprov.	Rutinerna kring leverantörsförändringar fungerar bra och betalinfo till leverantörerna är korrekt.	Ingen åtgärd krävs.	
Ekonomisystem (Ekonomiservice)	Kontroll av säkerhetsparametrar i Agresso	Automatiskt mejl går ut om någon systemparameter ändras.	Inga ändringar har gjorts under 2019 utan förändringar har endast varit kopplade till uppgradering av ekonomisystemet.	Ingen åtgärd krävs.	
Ekonomiadministration (Ekonomiservice)	Kontroll av nya/ändrade beslutsattester	Att det finns rutiner.  Att underlagen är fullständigt ifyllda.  Att beslutsattester, ersättare, arbetsledare är	Rutiner finns, men ibland är underlagen som skickas till Ekonomiservice för uppläggning av nya eller ändrade beslutsattester ej kompletta. I vissa fall saknas delegaters namnteckning på beslutsattestansökan, samt att kontroller försvåras då behörighet saknas till andra nämnders diarium där delegationsbeslut kring beslutsattester ska registreras.	Komplettering begärs från enheter som skickat in ofullständiga blanketter avseende beslutsattester.	

			inregistrerade enligt underlag.		
	<b>Administration</b>				
	Release processen (LK-data)	Förbättra genomflödet i processen.	Effektuppföljning av förändrad rutin kring releaser.	Processledaren har under hösten slutat sin anställning och i samband med det har en del arbete med processen förskjutits och utvärdering av rutinen har inte kunnat slutföras enligt plan.	Okänt. Förslag att punkten kvarstår som prioriterad aktivitet även nästa år.
	Rutiner PM3 vs Linjen internt LK-data - Ekonomi	Hur fungerar ekonomiska rutiner mellan PM3 och Linjen?	Finns en enkel metod för ekonomisk uppföljning av objekten etablerad.	Eftersom de ekonomiska rutinerna för kommunen inte riktigt är klarlagda så haltar även den interna rutinen inom LK-data. De delar som flyttats över till LK-data hanteras i huvudsak manuellt med märkning i bokföringen för respektive objekt. Det fungerar men volymen är fortfarande så liten att det är svårt att utvärdera rutinen. Den behöver även anpassas till den kammungemensamma lösningen som är under framtagande.	Delvis tillfredsställande men rutinen behöver revideras och implementeras fullt ut. Kvarstår som prioriterad aktivitet även 2020.
	Rutiner PM 3 vs Linjen internt LK-data - Leverantörshantering	Hur fungerar förändring Supplier processen avseende Contract manager ansvar?	Fungerar uppföljningen av leverantörer och leveranser. Får kommunen avtalad leverans (följs upp i Supplier processen).	Uppföljning inom processen avseende leverans och avtal görs två gånger per år. Processen fungerar och lösning för märkning av avtal kopplat till de olika PM3 objekten har implementerats. Volymen avtal inom PM3 är dock fortfarande begränsad. Det råder också viss otydlighet avseende vad som ska hanteras i verksamheten och vad som ska hanteras på LK-data.	Fungerar tillfredsställande men arbete med att minska den manuella insatsen pågår. Kvarstår som prioriterad aktivitet även 2020.
	Rutiner PM3 vs Linjen internt LK-data - Change process	Hur fungerar förändringshanteringen kopplat till PM3 objekten?	Fungerar förändringshanteringen via RFCer både för linje och objekt. Avstämning	Förändringshanteringen kopplat till PM3 objekten fungerar inte helt tillfredsställande. Vissa förändringsarbeten sker utanför Changeprocessen, personalen upplever processen administrativt tung och ger inte det stöd som önskas. Även mallar upplevs som svåra att fyllas i både avseende interna förändringar och förändringar kopplade till projekt. Det	Vi behöver slutföra och godkänna rutin mellan PM3 och Change för att sedan arbeta med att följa upp vår efterlevnad.



			gruppchefer och OL-IT.	behöver också tydliggöras när en RFC ska skapas i ett projekt och hur omfattande den får vara. Vi behöver också få input ifrån objekten för att ha kontroll på när förändringar i miljön är lämpliga att utföra utan att det får för stor påverkan på objektens verksamheter. Ett utvecklingsarbete av Changeprocessen initierades i oktober 2018 i samband med att processledare byttes.	
Rutiner PM3 vs Linjen internt LK-data - Applikationsförvaltning	Har infasning av utökat ansvar avseende applikationsförvaltning fungerat?	Avstämning med gruppchefer och OL-IT.	Ingen kontroll har genomförts ännu då Applikationsförvaltning är ett helt nytt beslutat ansvarsområde under våren 2019. Verksamheten är under uppbyggnad. En del i uppbyggnaden av ansvarsområdet är att ta fram rutiner.	Applikationsförvaltning och säkerställande av rutiner bör vara en prioriterad aktivitet även under nästa år för att säkerställa att vi ligger i fas.	
Rutiner PM 3 vs Linjen Internt LK-data - Resursförsörjning	Fungerar rutinen för resursförsörjning både till linje och PM3?	Avstämning med gruppchefer och OL-IT.	Stort rekryteringsbehov kopplat till nya kompetenser bland annat för applikationsförvaltning men även ersättningsrekryteringar. Kan vara svårt att rekrytera rätt kompetenser just nu kopplat till marknadsläget. Fördelning av uppdrag via PULS möten och planering i Antura fungerar relativt bra. Resursfördelningen för projektledare fungerar men deltagare i projekt kan förbättras. En del resursförfrågan och fördelning görs inte via Antura utan vid sidan om. Gruppchefer upplever att de saknar översikt.	Rutinen börjar ta form men det finns fortfarande en hel del att utveckla varför resursförsörjningen föreslås kvarstå även till 2020.	
<b>Oegentligheter, mutor och jäv</b>					
-					