



Internkontrollrapport 2020

Verksamhetsstöd och service



Diarienummer: [Klicka och skriv]
Datum: 2021-01-21
Handläggare: Henrik Karpe
Organisation: 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 och 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 (VSS) 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.

Enheterna inom VSS har alla egna unika kontrollmoment som följs upp i internkontrollen under 2020. Under 2021 kommer internkontrollplanen vara uppbyggd ur ett mer gemensamt perspektiv.

Ekonomiservice gör kontroller av förändrade betalningsuppgifter i leverantörsreskontran. Kontrollen visar att rutinerna fungerar och att alla förändringar som görs dokumenteras av den som gör ändringen i reskontran. Ett kontrollmoment handlar om hantering av beslutsattester. Dokumentation av inkommande attestunderlag har förändrats under året. I stället för att spara underlagen (kopior av besluten) på papper sparas de istället digitalt vilket gör att rutinen har blivit lättare att överblicka. Resultatet av kontrollen bedöms som tillfredställande och inga avvikelser har identifierats. Kontroll görs när det sker en ändringar av systemparameter i ekonomisystemet. De ändringar som gjorts under året finns dokumenterade.

Kontrollen av HR-service (och eLärandeCenters) hantering av inköpskort visar att vissa brister finns beträffande förekomsten av underlag samt rätt kontering av moms på utlandsfakturor, men att verksamheten har kommit tillrätta med det tidigare problemet från 2019 med inköp från icke ramavtalsleverantörer där sådana finns. Rutinen för signering i Heroma fungerar bra, men gällande

kontroll kring personalens stämplingar i Kom & Gå är den inte möjlig då underlaget ej finns tillgängligt för chef, där utreds denna fråga för hela förvaltningen. Slutsatsen av kontrollerna är delvis tillfredsställande och vissa kontrollmoment kvarstår även i plan för 2021.

Kontakt Linköping har utfört planerade mätningar beträffande belastningsmönster och kundnöjdhet. Kundnöjdhet har mätts genom 3 795 enkäter enligt en femgradig skala och resultat för engagemang (4,4), generell nöjdhet (4,2) och uppkläring (3,8) är av särskilt intresse för fortsatt utveckling. Belastningsmönstret baseras på 399 344 stycken kundkontakter.

LKDATAs internkontroll visar att rutinerna kring changeprocessen som det har arbetats med under året kräver ytterligare fokus till nästa år och får kvarstå som prioriterad. Även rutinen kring Applikationsförvaltning behöver säkerställas nästa år då processen är framtagen men inte fullt ut implementerad. Övriga kontrollmoment har kontrollerats och med bedömningen tillfredsställande och kan hanteras enligt ordinarie processer.

Stadsarkivets kontroller beträffande rutiner kring inköpskort samt kontroller för säkerhet i verksamhetslokaler visar inga brister. Gällande kontroll kring personalens stämplingar i Kom & Gå är den inte möjlig då underlaget ej finns tillgängligt för chef, där utreds denna fråga för hela förvaltningen.

Internkontrollmoment för Upphandling och inköp samt för Löneservice saknas under 2020, då ingen av verksamhetsområdena fanns inom förvaltningen vid internkontrollplanens upprättande.

Nr	Process/rutin/system	Kontrollmoment	Kontrollmetod	Resultat av kontroll	Åtgärd
	Verksamhet och organisation				
	Säkerhet i verksamhetslokaler. (HR-service & Stadsarkivet)	Säkerheten i verksamhetens lokaler.	Att det finns rutiner. Att rätt behöriga kommer in i lokalerna.	HR-service har i samband med arbetsmiljöarbetet tagit fram en rutin för insläpp av besökare. Stadsarkivet: Säkerheten i huvudbiblioteket i huvudsak god. Samordning av säkerhetsarbetet mellan verksamheterna behöver bli bättre.	Arbete sker enligt rutin. Vidare arbete enligt plan
	Belastningsmönster (Kontakt Linköping)	När kontaktas vi av kund via respektive kanal.	Statistik från respektive driftsystem (kösystem/ mailserver/ telefonsystem)	Måndagar står för 24%, tisdagar 21%, onsdagar 20%, torsdagar 19% och fredagar 16%. Viss skillnad finns mellan de olika kanalerna (mail och Facebook på helgerna), men överlag följer alla kontakter samma mönster.	Vidare arbete sker enligt plan
	Kundnöjdhet (Kontakt Linköping)	Servicekvalitet och bemötande.	Automatiserad kunduppföljning via mejl, sms eller telefon.	Engagemang 4,4 Generell nöjdhet 4,2 Uppklarning 3,8	Vidare arbete sker enligt plan
	Sekretesshantering och utlämnande av allmän handling ska ske enligt fastslagna rutiner. (Stadsarkivet)	Följa ärenden i diariet	Stickprov	Goda rutiner och uppföljningstillfällen för sekretesshantering. Vissa brister i handläggningstider och återkoppling till sakägare.	Vidare arbete enligt plan

Release processen (LKDATA)	Förbättra genomflödet i processen	Effektuppföljning av förändrad rutin kring releaser.	En förbättringsarbete som redan har påbörjats är hur vi kan förbättra införandet av nya tjänster och öka andelen produktionssättningsmöte som ska säkerställa en bra release och överlämning till linjen för förvaltning. Resultatet är delvis tillfredsställande, det finns mycket mer att göra och vi är inte klara med punkterna som vi har påbörjat.	Återstående punkter kommer att hanteras i processledarforum som är återetablerat och arbetar med ständiga förbättringar inom våra processer.
Rutiner PM 3 vs Linjen internt LKDATA – ekonomi (LKDATA)	Hur fungerar ekonomiska rutiner mellan PM3 och linjen?	Finns en enkel metod för ekonomisk uppföljning av objekten etablerad.	Det finns en kammungemensam konteringsmetod för uppföljning av pm3 objekten etablerad. Den innebär ingen påverkan på LKDATA utan avser märkning av kostnader i verksamheten.	Tills applikationsförvaltningen är helt etablerad har LKDATA skapat en egen enkel metod för att följa upp och debitera de kostnader som ännu inte paketerats i applikationsförvaltningstjänst. Metoden är tillfällig och fungerar tillfredsställande.
Rutiner PM 3 vs Linjen internt LKDATA – leverantörs-hantering	Hur fungerar förändring Supplier processen avseende Contract manager ansvar?	Fungerar uppföljningen av leverantörer och leveranser. Får kommunen avtalad leverans (följs upp i Supplier processen).	Förändring av Supplierprocessen har genomförts där Contract Manager rollen delats upp i två, dels rollen Avtal och dels rollen Leverans. Rutinen har fungerat bra och kommer ytterligare förenklas i och med övergången till nya ITSM verktyget där möjligheten för uppföljning av leverantörsavtal förbättras.	Rutinen kommer justeras ytterligare under 2021 men rutinen fungerar tillfredsställande.
Rutiner PM3 vs Linjen internt LKDATA – change process (LKDATA)	Hur fungerar förändringshanteringen kopplat till PM3 objekten?	Fungerar förändringshanteringen via RFCer både för	Rutinen fungerar inte tillfredsställande för behov inkomna ifrån PM3 objekten. RFC startas alltför ofta alldeles för sent, vilket leder till att releaser genomförs utan korrekta	Fortsatt uppföljning

		linje och objekt. Avstämning gruppchefer och OL-IT.	beslutsvägar. Dessutom ligger RFC:er öppna alldeles för länge innan de avslutas. Slutsatsen är delvis tillfredsställande och är delvis men punkter bör stå kvar till nästa år.	
Rutiner PM3 vs Linjen internt LKDATA – applikationsförvaltning (LKDATA)	Har infasning av ökat ansvar avseende applikationsförvaltning fungerat?	Avstämning med gruppchefer och OL-IT.	Mycket av arbetet hittills har varit att förankra applikationsförvaltning hos kommunens förvaltningar. Internt är tjänsten godkänd och OLA håller på att förankras enligt: Förankring kring OLA genomförs för att skapa rätt förutsättningar. Planering för att ta över första systemen från projekt till förvaltning är initierat både internt LKDATA samt med verksamheten (UAF). Tillfredsställande hittills. Det kommer bli väl förankrat, men vi ligger efter i tidplan, främst pga att det tar längre tid att förankra och genomföra mot verksamheten. Bör kvarstå till nästa år	Vidare arbete sker enligt plan
Rutin PM3 vs Linjen internt LKDATA – resursförsörjning	Fungerar rutinen för resursförsörjning både till linje och PM3.	Avstämning med gruppchefer och OL-IT.	Delvis tillfredsställande då LKDATA är beroende av andra, hela kedjan måste fungera. Alla enheter måste ha fungerande processer för att resursförsörjning inte ska var ett problem. Behöver inte kvarstå till nästa år.	Vidare arbete sker enligt plan
Personal				
God introduktion och professionella avslut (HR-service & Stadsarkivet)	Att nya chefer och medarbetare har introduktionsprogram samt uppföljning med	Stickprov	På Stadsarkivet och HR-service har man introduktionsprogram då nya medarbetare börjar sin anställning och uppföljning sker tillsammans med chef efter en tids anställning. De medarbetare som slutar har avgångssamtal. Tjänstgöringsbetyg lämnas inte alltid ut	Fungerar tillfredsställande utifrån rutin för introduktion.

	chef efter 3/6 månader av introduktionen. Att personal med upphörande anställning har avgångssamtal med chef samt får tjänstgöringsbetyg innan sista dag.		innan medarbetaren slutar utan ibland skickas det hem efter avslutad anställning.	
Arbetsmiljökartläggning (Kontakt Linköping)	SAM, Systematiskt arbetsmiljöarbete	Frågeformulär	Genomförd, prioriterad och åtgärdad.	Arbetet är nu fortlöpande.
Ekonomi				
Att rutin för inköpskort tillämpas riktigt (HR-service & Stadsarkivet)	Att det finns kvitto i original som bifogats fakturan för inköpskortet. Att momsen korrigerats i de fall det behövs. Moms på kvittot är det korrekta. Att inköpskort inte används i de fall det finns ram-avtalsleverantörer för aktuella varor.	Stickprov	Stickprov visade på att korrekt redovisning av moms saknades på två utlandsfakturor för HR-service. En av fakturorna för HR-service saknade också underlag. Inom eLärandeCenter saknades underlag för en faktura. Stadsarkivet hade korrekt redovisning, men samtliga delar utom ett inköp finns att tillgå via andra leverantörer. Även kontroll av Ekonomiservice visade att det har varit ett enda inköpet under 2020.	Verifikationerna kompletterar med underlag och momsen rättas. Översyn genomförs tillsammans med ansvarig chef och ekonomifunktion om inköpskort behövs. Detta görs för samtliga verksamheter/inköpskort under 2021.

Administration				
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.	Rutinerna kring leverantörsförändringar fungerar bra och vid stickprov var betalinfo till leverantörerna korrekt.	Ingen åtgärd krävs
Ekonomisystem (Ekonomiservice)	Kontroll av säkerhetsparametrar i Agresso.	Automatiskt mejl går ut om någon systemparameter ändras.	Inga ändringar har gjorts av säkerhetsparametrar under år 2020 utan förändringar har som gjorts har varit kopplade till andra förändringar ekonomisystemet.	Ingen åtgärd krävs
Ekonomiadministration (Ekonomiservice)	Kontroll av nya/ändrade beslutsattester	Att det finns rutiner. Att underlagen är fullständigt ifyllda. Att beslutsattestanter, ersättare, arbetsledare är inregistrerade enligt underlag.	Rutiner finns, ändring som har gjorts är att underlag till beslutsattester sparas digitalt vilket gör att det är lättare att överblicka rutinen. Stickprovskontroll visade inga avvikelser utan rutinen fungerar. Några små dokumentationsmissar i Ekonomiservice egen sammanställning över beslutsattestanter upptäcktes i samband med kontrollen, är nu tillrättat.	Ingen åtgärd krävs

Ekonomiadministration (Ekonomiservice)	Kontroll av inställningar i Inyett som används för kontroll av filen med leverantörsbetalnin- gar.	Sparade inställningar jämförs med aktuella inställningar.	Kontroll av inställningar genomförd, inga förändringar är gjorda.	Ingen åtgärd krävs
Kontroll av underlag för löneutbetalningar (HR-service & Stadsarkivet)	Signering av utanordningslistan.	Att enhetschef signerar utanordnings- listan.	Chef signerar utanordningslistan.	
Kontroll av underlag för flectidsstämplingar (HR-service & Stadsarkivet)	Anställdas godkännande av tjänstgörings- rapport.	Att alla anställda med flectidsavtal erhåller tjänstgörings- rapporten. Att tjänstgörings- rapporten signeras.	Cheferna får inte tjänstgöringsrapporten och kan således inte signera den.	Tydliggöra om kontroll av underlag för flectidsstämplingar är ett krav på chefer. Om det är så behöver vi se till så att de får tjänstgöringsrapporterna. Åtgärd genomförs med hjälp av HR-administratörerna.
Oegentligheter, mutor och jäv				