

Uppföljning av 2017 års interna kontrollplan för Servicenämnden.

Enligt kommunens reglemente för intern kontroll (KF 2012-04-23 § 85) skall nämnderna varje år antaga en särskild plan för den interna kontrollen. Denna plan skall följas upp av nämnderna och nämnden skall senast i samband med upprättande av årsanalysen rapportera resultatet från uppföljningen till kommunstyrelsen.

Kommunstyrelsen beslutade 2016-11-09 § 252 om gemensamma kontrollmål för nämnderna år 2017. Servicenämnden beslutade om plan för internkontroll 2017 2016-12-13 § 159. Underlaget för den interna kontrollplanen är den risk- och säkerhetsanalys som ledningsgruppen för serviceförvaltningen, dvs respektive avdelningschef, sammanställt av sårbara punkter inom förvaltningen.

Kontrollmål Inköpsrutiner och avtal (kommunövergripande)

Kontrollmoment

Kontroll av inköpsrutiner och uppföljning av avtal

Granskning

Under våren 2017 genomförde Upphandlingsavdelningen en upphandling avseende "Drifts-, reparations- och underhållsprodukter samt personlig skyddsutrustning" fd Järnhandelsvaror. Avtal med Ahlsells Sverige AB började gälla 170601.

I september 2017 kontaktades Upphandlingsavdelningen av Ahlsells Sverige AB som framställde ersättningskrav / skadeståndskrav mot Kommunen för köp utanför avtal. Kraven grundade sig dels på köp utanför tidigare gällande avtal men även mot det nu gällande. Köpen utanför avtal har de senaste åren uppgått till ca 2 Mkr / år och för perioden 170601 – 171001 till ca 750 000 SEK.

Upphandlingsavdelningen har sedan v 1740 noggrant följt utvecklingen hur köp utanför avtal med Ahlsells utvecklat sig.

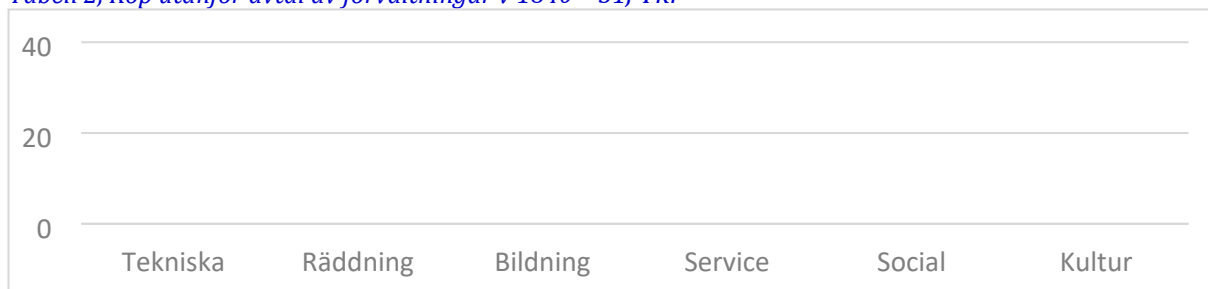
Tabell 1, Köp utanför avtal med Ahlsells



Information om "utanför-köp" har lämnats till Kommunledningsgruppen vid två tillfällen under hösten 2017. Upphandlingsavdelning har sedan november vid aktuella fall tillskrivit Beslutsattestanter när köp utanför avtal skett. I december 2017 träffade Trelleborgs kommun en förlikning med Ahlsells Sverige AB.

Det är oroande att köp utanför inte gått ner ytterligare. Vid nuvarande köpmönster är risken uppenbar är att vi kan få ytterligare ersättningskrav från Ahlsells längre fram under avtalsperioden.

Tabell 2, Köp utanför avtal av förvaltningar v 1840 – 51, Tkr



I anvisningar till internkontrollplan anges - uppföljning av konsult. Det har inte varit möjligt att med till buds stående medel genomföra uppföljning av detta område. Svårigheterna ligger i att konsulter upphandlas dels av och för respektive förvaltning, av och för Upphandlingsavdelningen men även direkt utan föregående konkurrensutsättning. Konsulter benämns lite olika och konteras på motsvarande sätt varierande. Istället för Konsulter har Upphandlingsavdelningen valt att kontrollera bemanningstjänster där stora delar av problembilden avseende upphandling och avtalsförvaltning är snarlika.

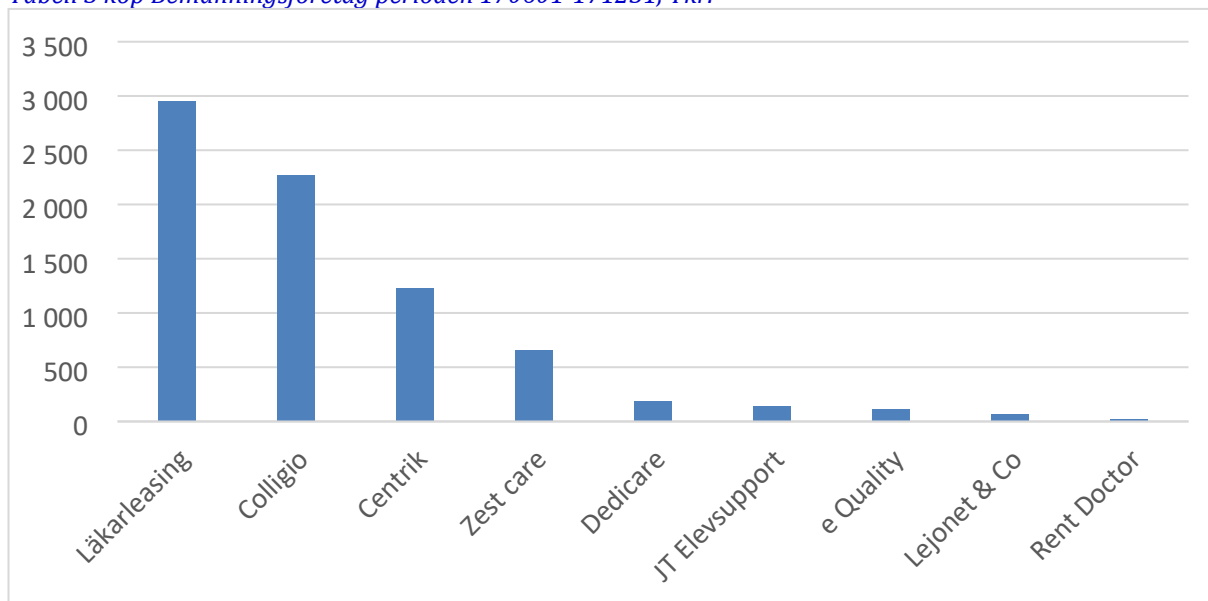
Under våren 2017 genomförde Upphandlingsavdelningen en upphandling avseende Bemanningstjänster. Avtal ingicks 170601 med fem leverantörer för följande kategorier;

- Administration – administratör, sekreterare, kommunikatör
- Ekonomi – ekonom, redovisningsekonom, ekonomiassistent
- Personal – personaladministratör, personalspecialist, lönehandläggare
- Fastighet / Teknik – fastighetsskötare, fastighets.förv, service.tekn, drift.teknik mm
- Vård – sjuksköterska, skolsköterska, fysioterapeut

- Socialomsorg – socialsekreterare, socionom, biståndshandläggare, kurator
- Chefer – chefer med socionomutbildning, skolledare

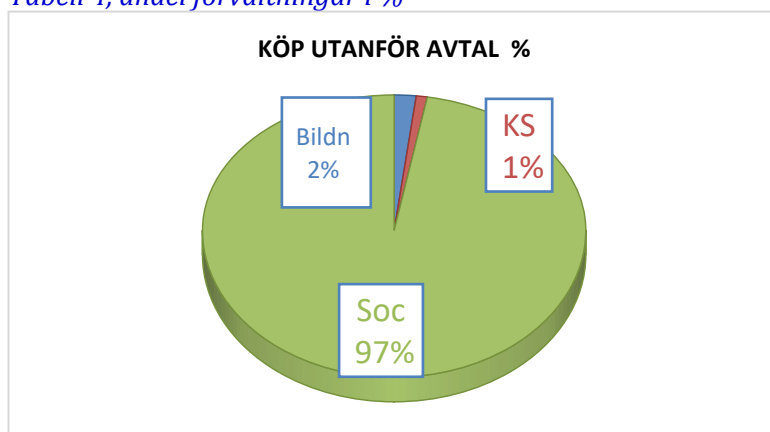
Vid en genomgång av bemanningstjänster konstaterar Upphandlingsavdelningen att Trelleborgs kommun sedan avtal började gälla (170601) endast köpt för ca 90 000 SEK inom avtal (*Lejonet & CO samt Rent Doctor*). Däremot har inköp skett under samma tidsperiod för ca 7,5 Mkr från andra ej upphandlade bemanningsföretag.

Tabell 3 köp Bemanningsföretag perioden 170601-171231, Tkr.



När det gäller bemanningstjänster är det mindre antal förvaltningar som nyttjat området.

Tabell 4, andel förvaltningar i %



Upphandlingsavdelning har slumpvis jämfört timkostnader för anlitade leverantörer och funnit att dessa legat mellan 610 – 650 SEK och för upphandlade leverantörer 309 – 619 SEK. Skillnaderna är avsevärda

Uppgifterna är hämtade från de utgifter kommunen haft under 4711, Tillfälligt inhyrd personal. Det är inte helt osannolikt att ytterligare köp utanför avtal kan återfinnas under annan kontering.

Bedömning

Anledningen till de omfattande köpen utanför avtal som skett vid här berörda avtalsområden beror på att kommunen dels vanemässigt fortsatt att köpa som tidigare från gamla leverantörer och enligt gamla upparbetade rutiner

Det är inte osannolikt att det förekommer ytterligare områden där kommunen helt eller delvis köper utanför aktuella avtal. Bedömningen är att risken är särskilt stor där kommunen har många beställare. Riskerna med att köpa utanför avtal är att det kan leda till merarbete, högre kostnader och att avtalsleverantörer kräver ersättning för förlorad handelsvinst.

Det är angeläget att kommunen förbättrar sin avtalstrohet. Ansvar för avtalstrohet ligger på respektive förvaltning.

Förslagsvis tar respektive förvaltning fram tydligare rutiner för hur man ska stärka avtalstroheten samtidigt som Upphandlingsavdelningen tillsammans med Inköpssamrådsgruppen utvecklar avtals-/ upphandlingsinformation.

Kontrollmål Betalning av leverantörsfakturor (kommunövergripande)

Kontrollmoment

Kontroll av att leverantörsfakturor betalas i tid

Granskning

Granskning har genomförts av 100 stycken leverantörsfakturor som är bokförda i augusti 2017. 64% av fakturorna är beslutsattesterade i rätt tid, 33% är beslutsattesterade för sent och 3% är beslutsattesterade för sent men kommentar förekommer att förvaltningen inväntar kredit. Om det har inkommit kredit går inte att avgöra då ingen hänvisning till kreditfakturan är gjort på originalfakturan.

Bedömning

En orsak till så stort antal förfallna fakturor kan vara att kontrollen är gjort i augusti när det är semesterperiod. Leverantörerna ska dock inte påverkas att det är semesterperiod och serviceförvaltningen bör vidta åtgärder för att det inte ska upprepas. Enligt EU-direkt får en förseningsavgift på 450 kr debiteras kunden för en förfallen faktura. Om förseningsavgiften skulle debiteras för alla fakturor som är kontrollerade i den interna kontrollen kan serviceförvaltningen behöva betala 14 850 kr. Om det görs överenskommelse om att flytta förfallodatum eller att fakturor ska krediteras bör det skrivas en kommentar på faktura. På debetfakturan bör det skrivas en kommentar som hänvisar till kreditfakturan, och på kreditfakturan bör det skrivas en kommentar som hänvisar till debetfakturan.

Kontrollmål Redovisning av kostnader (kommunövergripande)

Kontrollmoment

Kontroll av att leverantörsfakturer konteras på rätt konto och verksamhet

Granskning

Granskning har genomförts av 100 stycken leverantörsfakturer som är bokförda i augusti 2017.

90% av fakturorna är konterade med rätt konto enligt Trelleborgs kommuns kontoplan. 5% av fakturorna är felkonterade och 5% av fakturorna går inte att bedöma då det är a'konto fakturer utan beskrivning och som saknar bilagor. 42% av fakturorna är konterade på rätt verksamhet enligt Kommun-bas 13. 57% är felaktigt konterade och 1% går inte att bedöma. Enligt Kommun-Bas 13 ska gemensamma verksamheter konteras på verksamhetskod 920.

Serviceförvaltningen har konterat verksamheter av den typen på verksamhetskod 921-927, vilket är koder som inte finns i Kommun-Bas 13. För att åtgärda felkonteringen bör det göras en översyn av förvaltningens verksamhetskoder. Serviceförvaltningen fakturerar övriga förvaltningar och om kostnaden hamnar på rätt verksamhet i slutändan avgör inte den interna kontrollen för serviceförvaltningen.

Bedömning

En genomgång av kontering och kontoplan är ett förslag på åtgärd för att minska felkonteringar.

Kontrollmål 1

Genomföra kundmätningar med inriktning på service, bemötande och leverans

Kontrollmoment

Mätning av nöjd kund. Mål för året är 100% kundnöjdhet.

Granskning

Två förvaltningsövergripande kundenkäter har för första gången genomförts under året. Målgrupperna har varit övriga förvaltningars ledningsgrupper samt samtliga ledare inom Trelleborgs kommun.

Inom måltidsservice ges elever som erbjuds buffékonceptet inom grundskola och gymnasium möjlighet att uttrycka sin nöjdhet över dagens måltid genom "Happyornot"systemet.

Fastighetsavdelningen erbjuder kunder möjlighet att ge återkoppling på anmälda och beställda felanmälningar och verksamhetsservice via verksamhetssystemet.

Bedömning

I de generella kundenkäterna visar resultatet att 15% (betyg 1-2) inte är nöjda medan 85% (betyg 3-5) redovisar olika former av kundnöjdhet för serviceförvaltningens olika tjänster.

Elevernas nöjdhet på buffékonceptet har stigit och uppgår nu till 73%.

De medarbetare som valt att ge återkoppling på fastighetsavdelningens felanmälningar och verksamhetsservice lämnar en nöjdhet på 85%.

Resultaten från de olika kundmätningarna uppnår inte servicenämndens mål på 100% kundnöjdhet men är bra i jämförelse med andra serviceorganisationer. När det gäller den förvaltningsövergripande kundenkäten så kommer den fortsättningsvis att genomföras med den frekvens som kunderna kan acceptera, sannolikt vart annat år.

Kontrollmål 2

Delegation

Kontrollmoment

Kontrollmomentet innebär att samtliga fattade delegationsbeslut inom serviceförvaltningen ska anmälas till servicenämnden i efterhand efter fattat beslut

Granskning

Granskningen genomförs kontinuerligt efter varje kalendermånads avslut i samband med framtagandet av kallelsen till servicenämnden av nämndsekreteraren genom avstämning av redovisade delegationsbeslut och diarieförda ärenden.

Ärendehantering av delegationsbeslut till servicenämnden avhandlas på ledningsgruppens möten inför servicenämndens sammanträde.

Delegationsbeslut redovisas alltid med få undantag, till nämnden men en viss eftersläpning kan förekomma.

Bedömning

Arbetet med att rapportera fattade delegationsbeslut har ytterligare belysts under året. Deadlines för rapportering och aktualisering av delegationsordningen har varit återkommande punkter för utsedda delegater.

Kontrollmål 3

Säkerställa tillgängligheten i kommunens centrala server och lagringsmiljö

Kontrollmoment

Uppföljning av tillgängligheten i kommunens centrala server och lagringsmiljö under avtalad drifttid, vardagar kl 08.00-17.00

Granskning

Kommunens centrala server och lagringsmiljö består av sju stycken fysiska servrar som det körs drygt 200 virtuella servrar på. De virtuella servrarna används för kommunens verksamhetssystem, data- och fillagring, hemsida och intranät m.m.

Om den centrala server och lagringsmiljön inte är tillgänglig under normal arbetstid, innebär detta att merparten av kommunens anställda inte kan utföra sitt arbete eftersom de inte har tillgång till sina verksamhetssystem eller datafiler.

Säkerhetsmässigt är miljön uppsatt så att en av de sju fysiska serverna kan gå ned utan att driften och tillgängligheten påverkas. Går en fysisk server ned, flyttas automatiskt de virtuella serverna på denna till de resterande fysiska.

Hela servermiljön övervakas kontinuerligt med uppsatta larmnivåer för disk, minne och processorutnyttjande m.m. och är placerade i ett rum med reservkraft, UPS, automatisk släckningsanläggning samt tillträdesskydd.

Alla händelser i den centrala server och lagringsmiljön övervakas och loggas. Granskningen av detta kontrollmål har gjorts genom kontroll av loggarna. Dessa visar att den senaste omstarten av någon av de fysiska serverna i den centrala miljön, skedde för 357 dagar sedan, då räknat från den 2 januari 2018,

Omstart gjordes då av alla serverna på grund av planerad uppgradering av mjukvaran i dem. Uppgraderingen genomförs utanför ordinarie arbetstid, men påverkar inte tillgängligheten då en fysisk server uppgraderas åt gången och den tömts på virtuella servrar innan omstarten.

Bedömning

Alla händelser i den centrala server och lagringsmiljön övervakas och loggas. Granskningen av detta kontrollmål har gjorts genom sammanställning och genomgång av loggarna. Utifrån granskningen anses att tillgängligheten till kommunens centrala server och lagringsmiljö under avtalad drifttid, vardagar kl 08.00-17.00 varit utan anmärkning.

Kontrollmål 4

Ekonomihantering raminvesteringar

Kontrollmoment

Kostnadsföring och hyresdebitering vid fastighetsåtgärder avseende raminvesteringar

Granskning

Hantering av raminvesteringar från första beställning till färdigt utförande och hyresdebitering är en komplex process som berör många funktioner inom Serviceförvaltningen och även dess kunder. Granskning visar på att en tydliggörande processbeskrivning bör tas fram. Samtliga raminvesteringar dokumenteras och budgeteras för uppföljning men ytterligare systematisering föreslås.

Bedömning

Pågående arbete med analys av hantering och flöden pågår och bör fortgå för färdigställande 2018 kontrollmålet bör därför kvarstå 2018.

Kontrollmål 5

Tidsbegränsade bygglov

Kontrollmoment

Uppföljning av löptider och hantering av tidsbegränsade bygglov

Granskning

Granskning visar att det genom årens lopp tecknats bygglov för varierande åtgärder och med varierade löptider. En inventering av förhållanden avseende tidsbegränsade bygglov har utförts tillsammans med Samhällsbyggnadsförvaltningen och som följd av detta har samtliga tidsbegränsade bygglov reglerats. För en rationell och kvalitetssäker hantering framöver föreslås digitalisering av uppföljning

Bedömning

Pågående arbete med analys av hantering och hur digitalisering kan ske pågår och bör fortgå för färdigställande 2018 kontrollmålet bör därför kvarstå 2018.

Kontrollmål 6

Säkerställa att tidsintervall mellan tillagning och servering är så kort som möjligt

Kontrollmoment

Mätning av tidsintervall

Granskning

Vid de mätningar som genomförts under året har tidsintervallet mellan tillagning och servering varit acceptabelt och därmed godkänt.

Bedömning

De rutinemässiga uppföljningar som görs kontinuerligt med transportföretaget säkerställer att tidsintervallet är så kort som möjligt.

Kontrollmål 7

Säkerställa nöjd matgästindex med minst 60% nöjd matgäst

Kontrollmoment

Mätning av nöjd matgäst

Granskning

De dagliga mätningarna av nöjd matgäst samt via måltidsråd och kostombudsmöten har visat att målet med minst 60% nöjd matgäst är uppnått, resultatet för matgäster vid buffémåltiderna blev 73%.

Bedömning

De rutiner som måltidsverksamheten har byggt upp med mätning via dagliga rapporter, måltidsråd med matgäster och kunder, kostombudsmöten med matgäster och kunder för att säkerställa nöjd matgäst index fungerar på ett tillfredställande sätt.

Sammanfattning

Resultatet av uppföljningen av den interna kontrollplanen 2017 föranledde inga allvarliga brister i förvaltningens rutiner i kontrollpunkterna.

Servicenämnden föreslås godkänna uppföljningen av den Interna kontrollen 2017.