



# Uppföljning internkontroll 2020

---

Tekniska servicenämnden  
2020

## 1 Inledning

Denna rapport är en uppföljning av nämndens/bolagets internkontrollplan för 2020. I detta inledande avsnitt ges en övergripande beskrivning av nämndens/bolagets arbete med internkontroll. Härfter följer avsnitt 2 *Riskanalys* som närmare beskriver de risker som nämnden beslutat att granska och/eller åtgärda 2020 och grunderna för detta. Slutligen redovisas i avsnitt 3 *Analys och uppföljning* resultatet av genomförda granskningar och åtgärder kopplade till respektive risk.

Tekniska serviceförvaltningen har under året löpande arbetat med de risker som identifierades i den interna kontrollplanen för år 2020. I följande rapport redovisas resultatet av de granskningar som genomförts och de åtgärder som vidtagits.

## 2 Riskanalys

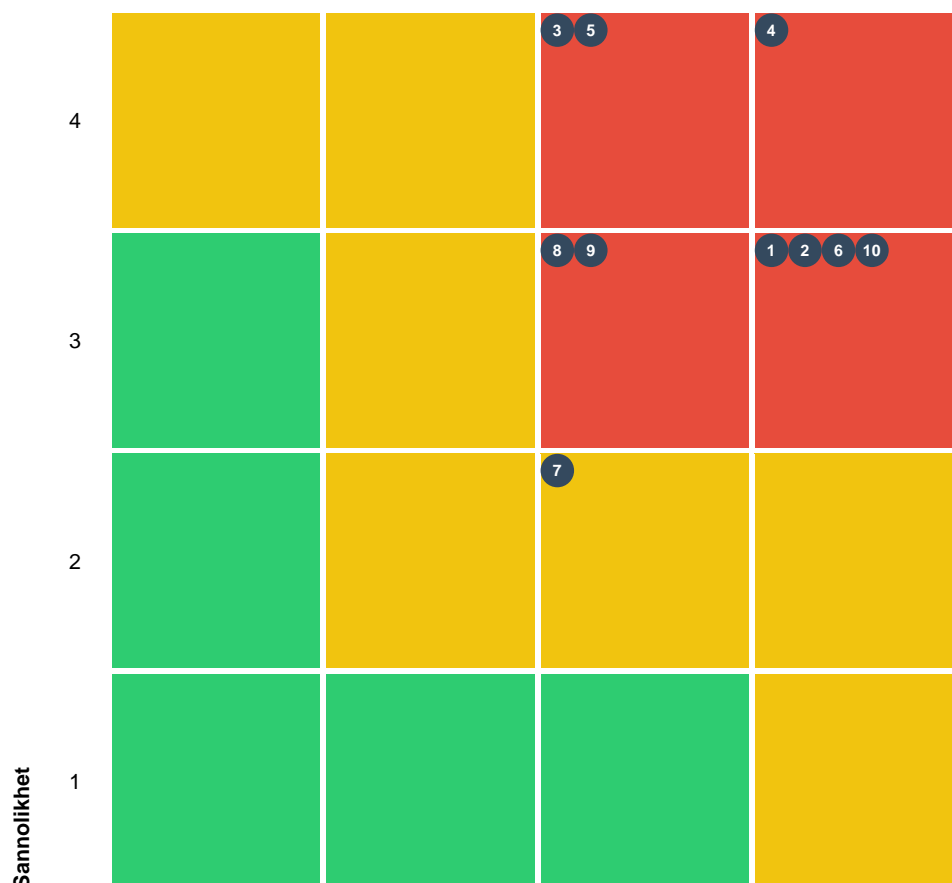
Inom internkontroll används följande bedömningsskala för att värdera tänkbara risker:

**1-3 (grönt)** - risken bedöms inte vara sannolik och/eller bedöms ej ha några större konsekvenser om den inträffar

**4-8 (gult)** - risken bedöms ha viss möjlighet att inträffa och/eller kan få lindriga eller kännbara konsekvenser om den gör det

**9-16 (rött)** - risken bedöms ha relativt hög sannolikhet att inträffa och kan få kännbara eller allvarliga konsekvenser om den gör det.

Nedan summeras de risker som prioriterats av nämnden vid internkontroll 2020 (inklusive kommungemensamma risker - dessa är markerade med ett **G**). Beroende på typ av risk har i sin tur *åtgärder* eller *granskningar* genomförts. Genomförande och utfall av åtgärderna/granskningarna redovisas närmare under 3.1 samt 3.2.



1  
Konsekvens

2

3

4

9 Hög 1 Medel Totalt: 10

Hög	Sannolikhet	Konsekvens
Medel	4 Sannolik	Allvarlig
Låg	3 Möjlig	Kännbar
	2 Mindre sannolik	Lindrig
	1 Osannolik	Försumbar

Risk nr.	Risk	Beskrivning av risk	Risikvärde
1	Bristande rutiner avseende bestickning, mutor och korruption	Tjänstemän, politiker och uppdragstagare i kommunal verksamhet utsätts för påverkan av andra och utsätter andra människor för påverkan av olika slag. Dessa kontakter är nödvändiga inslag i en demokrati. Det är emellertid viktigt att en sådan process går formellt riktigt till och att det finns gränser för hur denna påverkan får se ut. Oegentligheter kan inbegripa mycket andra företeelser än mutbrott. Till exempel transaktioner mellan organisationen och eget eller närståendes företag, att förskaffa sig fördelar eller motsvarande utifrån den position man har i organisationen.	12
2	Skriftlig delegering av arbetsmiljöuppgifter sker inte, med otydlighet i uppdraget som följd	Det är viktigt att den som ska ha tilldelat sig en arbetsmiljöuppgift får detta skriftligt så att det tydligt framgår vad uppgiften innebär och att rätt kunskap/resurser som behövs finns. Returnering av arbetsmiljöuppgifter ska också ske skriftligt	12
3	Leverantörsfakturor betalas inte i tid	Risk att kommunen får betala 450 kr i förseningsavgifter för att fakturor inte betalas i tid.	12
4	Säkerhetsrelaterade hot och attacker mot kommunens nätverk.		16
5	Brist i hantering av externa ärenden.	Bristande uppföljning av externa ärenden. Ärendena mailas in i en gemensam inbox. Åtgärder uteblir, vilket resulterar i ett missnöje.	12
6	Risk för förlorad kompetens i samband med att personal slutar.		12
7	Bristande hantering av tidsbegränsade bygglov. Tidsbegränsade bygglov har upphört.		6
8	Brist avseende rättvisande redovisning av investeringsprojekt.	Risk att investeringsprojekt kostnadsförs och inte hyresfaktureras.	9
9	Avsaknad av reservplan på Avfall- och Återvinningsavdelningen.	Chaufförer som hämtar avfall får inte planerade rutter skickade till sig om inte iPaden fungerar. Om iPaden är ur funktion finns inget verktyg / hjälpmedel att stödja arbetet på för att köra planerad runda.	9
10	Fara för allmänhet	Blockering av gång- och cykelväg. Fordon och maskiner parkeras så de blockerar för gående, cyklar och fordon.	12

## 3 Analys och uppföljning




### 3.1 Granskningar

Risk	Granskning	Uppföljning av granskning
Säkerhetsrelaterade hot och attacker mot kommunens nätverk.	Granskning av loggar och incidentrapporter.	<p>✓ Avslutad</p> <p><u>Kontrollmoment:</u> Sammanställning och uppföljning av IT-säkerhetsrelaterade hot och attacker under 2020 i form av överbelastningsattacker (DDoS) riktade mot kommunen. Kontrollmomentet innebär att incidentrapporter från kommunens internetleverantör går igenom.</p> <p><u>Granskning:</u> Överbelastningsattack (DDoS) innebär att någon skickar stora</p>



Risk	Granskning	Uppföljning av granskning
		<p>mängder trafik mot någon eller några av kommunens webbservrar på internet. Effekten av detta kan i värsta fall bli att man fyller vår internetförbindelse med denna trafik, så att ingen annan trafik till eller från kommunen kan passera. Detta resulterar då i att ingen kommer åt kommunens servrar på internet, exempelvis Trelleborg.se, ingen mailtrafik till/från kommunen fungerar, ingen från kommunens nät kommer åt molnbaserade resurser på internet som verksamhetssystem och inga integrationsfiler kan skickas eller tas emot.</p> <p>För skydd mot överbelastningsattacker finns en trafikfiltreringsfunktion som tillhandahålls av kommunens internetleverantör. Filtreringsfunktionen kan då skilja ut trafiken från överbelastningsattacken och styra undan den så att den inte når kommunens nät och servrar.</p> <p>Granskningen av detta kontrollmål har gjorts genom genomgång av incidentrapporter från internetleverantören. Incidentrapporten visar när filtreringsfunktionen för skydd mot överbelastningsattacker aktiverats samt hur lång tid den pågått och vilken trafikmängd attacken innehöll. Incidentrapporterna visar att filtreringsfunktionen aktiverats under 30 tillfällen, dvs att vi under 2020 varit utsatta för 30 stycken överbelastningsattacker. Attacker har varierat i omfattning och tid. De flesta attackerna understiger 30 minuter och den längsta uppgick till 69 minuter. Vid ett tillfälle har en attack förorsakat störning på vår integrationsplattform så att det inte kunnat gå att skicka filer från kommunen under en kortare period, vid alla övriga tillfällen har filtreringsfunktionen styrt undan trafiken så ingen påverkan på kommunens system och verksamhet uppstått.</p> <p><u>Bedömning:</u> Granskningen av detta kontrollmål har gjorts genom genomgång av incidentrapporter från internetleverantören. Utifrån granskningen anses att uppföljningen av IT-säkerhetsrelaterade hot och attacker i form av överbelastningsattacker (DDoS) är säkerställd.</p> <p>Stefan Andersson IT-chef</p> <p>Ursprunglig fil "Uppföljning 2020 IT" bifogas rapporten.</p>
Brist i hantering av externa ärenden.	Hantering av inkommande ärenden till Gatuavdelningen.	<p>✓ Avslutad</p> <p>Kontrollmomentet innebär att avdelningschef tillsammans med medarbetare som har delansvar inom ärendehantering analyserar ärendegången och de brister som finns. Statistik över ärendemängden tas in från Kundtjänst.</p> <p><u>Granskning</u> Gatuavdelningens ärendeprocess, med utgång i ett enklare avhjälpst ärende/felanmälan, ser ut som nedan;</p> <p>Ärende/felanmälan kommer in till Kundtjänst via någon av de ingångskanaler som finns. Kundtjänst "filtrerar" genom att antingen svara/återkoppla till medborgaren direkt eller skickar ärendet vidare till den tjänsteperson på Gatuavdelningen som ansvarar för verksamheten dit ärendet tillhör.</p> <p>Ett ärende/felanmälan, med undantag av belysningsärenden, som läggs i ett särskilt uppföljningsdokument, skickas till en för gatuavdelningen särskild e-postinkorg. En medarbetare, som har ansvaret att särskilt bevaka inkorgen, fördelar ärenden till rätt medarbetare genom att lägga över ärendet i en namngiven undermapp. Ärendet hanteras sedan av medarbetaren som arbetar inom verksamhetsdelen.</p> <p><u>Bedömning</u> Granskning av detta kontrollmål har gjorts av avdelningschef tillsammans med medarbetare som har delansvar inom ärendehantering genom att analysera ärendeprocess och ärendemängd.</p> <p>Ärendeprocessen har sedan tidigare påpekats som ett stressrelaterat moment inom avdelningen och har särskilt tagits upp som ett problemområde vid avdelningens verksamhetsplanering. Problem med otydliga ansvar inom vissa arbetsuppgifter, ett förlegat ärende-/felanmälanssystem och stor ärendemängd ses tillsammans utgöra grunden för problematiken.</p> <p>Ett betydande problem har varit att om ett ärende kan ses ligga över flera ansvar inom avdelningen/förvaltningen/kommunen, och på grund av detta inte enkelt kan läggas till enskild medarbetares undermapp, är risken stor att det aktuella ärendet faller längre och längre ner i inkorgen med resultatet att återkoppling tar väldigt lång tid, och ibland även uteblir.</p> <p><u>Åtgärder</u> Efter granskningen har avdelningen tagit fram nedan åtgärds paket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Införa ett nytt ärende-/felanmälanssystem. Systemet ska kräva ett ansvar vid införande av ärende och ha ett smidigt upplägg för att dela och ta över ärende/ansvar. Ansvariga chefer ska enkelt kunna gå in i systemet och följa ärendestatus, mängd av ärenden inom avdelningen, verksamhetsdel och enskilt ansvar. <b>(infört 2020)</b></li> <li>Omarbeta och förtydliga medarbetarnas funktionsbeskrivningar. Införa en rutin för att hålla funktionsbeskrivningar aktuella över tid. <b>(Delvis åtgärdat 2020 – kontinuerligt arbete)</b></li> <li>Mäta handläggningstider i olika ärendetyper för att analysera</li> </ul>

Risk	Granskning	Uppföljning av granskning
		<p>arbetsbelastningen. (<b>Återstår – 2021</b>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kontinuerliga utbildningar/genomgångar av avdelningens verksamheter tillsammans med Kundtjänst för att säkerställa och öka servicenivån till medborgarna. (<b>Återstår - 2021</b>)</li> <li>Se över rutiner för särskild information till Kundtjänst, t. ex. vid ett driftproblem, hastigt uppkommen skada i väg etc. (<b>Information ges till Kundtjänst idag –tydliggöra och säkerställa rutin 2021</b>)</li> </ul> <p>Kristoffer Tonning Avdelningschef, Stadsmiljöavdelningen Ursprunglig fil "Uppföljning 2020 Gata" bifogas rapporten.</p>
Risk för förlorad kompetens i samband med att personal slutar.	Rutiner i samband med avslut av anställning.	<p>✓ Avslutad</p> <p>Punkten revideras på möte den 28 september 2020 av förvaltningens ledningsgrupp. Risken ska inte fokusera på förlorad kompetens enbart i samband med att personal slutar utan på att kompetens alltid ska upprätthållas i så stor utsträckning som möjligt. Verksamheterna ska sträva efter <b>transparens och redundans</b> så långt det går genom att arbeta med <b>checklistor, mallar och ständig informationsöverföring</b>. Resultat av granskning i de olika verksamheterna visar att det arbetas aktivt och medvetet med frågan. Mallar och checklistor finns upprättade, kollegor deltar i varandras projekt för att säkerställa informationsöverföring och erfarenhetsutbyte, data lagras i system så personal kan få tillgång till information.</p>
Bristande hantering av tidsbegränsade bygglov. Tidsbegränsade bygglov har upphört.	Bygglovshantering	<p>✓ Avslutad</p> <p>Berörda funktioner är förvaltare och byggprojektledare, som i sina roller arbetar med bygglovshantering. De bygglov som avses i detta fall är endast tidsbegränsade bygglov och hanteringen av dessa. Granskning är genomförd och följande rapporteras: Uppföljning / bevakning av tidsbegränsade bygglov görs på följande sätt: 1) I förvaltarens rollbeskrivning ingår att ha bevakning på tidsbegränsade bygglov och förlänga dem vid behov 2) Årlig avstämning sker i samband med att lokalförsörjningsplan tas fram 3) Kvartalsvis rapportering till nämnd gällande avveckling av paviljonger utgör ytterligare ett kontrollmoment.</p>
Brist avseende rättvisande redovisning av investeringsprojekt.	Ekonomihantering, Raminvesteringar	<p>✓ Avslutad</p> <p>En genomgång av bokförda kostnader för raminvesteringar utförs normalt en gång per månad av förvaltningens ekonomifunktion. En eventuellt felaktigt bokförd kostnad korrigeras direkt i samband med att den identifieras. Det kan röra sig om en faktura som är svår att tolka, en kostnad för drift hamnat på investering eller en investeringskostnad som hamnat på driften.</p> <p>På grund av resursbrist på förvaltningens ekonomifunktion har dessa genomgångar under 2020 endast kunnat utföras varannan eller var tredje månad. Det är dock säkerställt att redovisningen är rätt till årsbokslut. Arbetet med dessa genomgångar bör och kommer att fortlöpa framgent.</p>

### 3.2 Åtgärder

Risk	Åtgärd	Uppföljning av direktåtgärder
 Bristande rutiner avseende bestickning, mutor och korruption	Ta fram och implementera en e-Learning för att säkerställa kunskap om rutiner hos anställda.	<p>— Ej påbörjad</p> <p>P.g.a hårt tryck på kommunledningsförvaltningens HR-avdelning under coronapandemin har man inte hunnit färdigställa en e-learning. Den kommer istället att färdigställas under hösten/vintern 2020 och delas med förvaltningar och bolag under våren 2021. E-learningen kommer även att inkorporeras i introduktionsprogrammet för nyanställda.</p> <p>Risken och åtgärden följs upp i kommunstyrelsens internkontrollplan 2021.</p>
 Skriftlig delegering av arbetsmiljöuppgifter sker inte, med tydlighet i uppdraget som följd	Skriftlig arbetsmiljödelegering	<p>✓ Avslutad</p> <p>HR kommer att ladda upp mallar för arbetsdelegering på slettnet och en rutin för att säkerställa att nya arbetsdelegeringar skrivs när någon slutar.</p> <p>Teknisk serviceförvaltning har under höst 2020 säkerställt att delegationer är skriva och uppdaterade. Uppdatering har även skett med avseende på ny organisationsstruktur.</p>
 Leverantörsfakturor betalas inte i tid	Säkerställa att leverantörsfakturor betalas i tid	<p>✓ Avslutad</p> <p><b>Teknisk serviceförvaltnings granskning</b></p> <p>64 st leverantörsfakturor, mellan intervallet januari t o m augusti 2020, är granskade. 18 st av dessa fakturor har förfallit på en helgdag och utbetalning sker då (enligt villkor inlagda i systemet) närmaste vardag direkt <i>efter</i> helg. 18 st fakturor, motsvarande 28%, är således utbetalda efter förfallodatum med</p>



Risk	Åtgärd	Uppföljning av direktåtgärder
Avsaknad av reservplan på Avfall- och Återvinningsavdelningen.	Utarbeta reservplan i form av tillgång till fysiska kartor	 Avslutad Kartmaterial (i form av fysiska handlingar) har tagits fram och finns att tillgå i det fall tekniken inte fungerar. Rutterna kan därmed köras helt oberoende av tekniken.
Fara för allmänhet	Medvetandegöra och påminna personal om faran med att blockera en gång- och cykelväg.	 Avslutad Berörd personal är i första hand de som samlar in skräp från papperskorgar. Granskning visar att personalen informeras och påminns regelbundet på arbetsplatsträffar om att fordon ej får blockera gång- och cykelvägar. Fordon får ställas på gång- och cykelväg endast om man måste gå långt för att kunna göra sitt arbete. Med avseende på den omorganisation som nyligen ägt rum är det en rekommendation att frågan fortsatt tas upp löpande på arbetsplatsträffar framgent med berörd personalgrupp.