

Redovisning av genomförda granskningar enligt 2015 års internkontrollplan

Trafiknämnden ansvarar för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde. Nämndens internkontrollarbete består av tre delar; ett system för internkontroll, risk- och väsentlighetsanalyser och internkontrollplan.

Trafiknämnden har fastställt ett system för internkontroll. Internkontrollsystemet är fastställda rutiner, regler, anvisningar, policys mm som ska bidra till att den interna kontrollen är tillräcklig.

Utifrån risk- och väsentlighetsanalyser har en internkontrollplan för 2015 tagits fram. Internkontrollplanen är verktyget för att kontrollera att fastställda rutiner mm tillämpas.

Nedan redovisas resultatet av de granskningar kontoret har gjort inom ramen för internkontrollplanen.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Nämndens prognossäkerhet	Inledning Nämnden har under de senaste tre verksamhetsåren fått kritik av stadsrevisionen för att tillförlitligheten i de ekonomiska prognoserna för driftbudgeten i tertiärrapport 2 har varit låg. Under 2014 genomförde administrativa avdelningen en genomlysning av kontorets uppföljnings- och prognosarbete genom att intervjua verksamhetsplanerare/avdelningsekonomer och enhetschefer vid avdelningarna. Därtill granskades rutinbeskrivningar, uppföljningsmallar och ekonomirapporter. Under 2015 har uppföljning av avdelningarnas uppföljnings- och prognosarbete genomförts. Iakttagelser Uppföljningen visar att enheterna har börjat arbeta mer systematiskt med uppföljningar och prognoser. Dialogen mellan enhetschefer och projektledare i prognosarbetet har utvecklats. Likaså har samarbetet med avdelningsekonomerna ökat. Bytet av ekonomisystem som skedde under våren 2015 har inneburit en risk då en del enheter har saknat behovsanpassade ekonomirapporter under en del av året. Detta innebär dock inte att enheterna har saknat ekonomisk information utan standardrapporterna har kompletterats med olika excellösningar. Bedömning och förslag på åtgärder Uppföljningen visar att den interna kontrollen i rutinerna för ekonomisk uppföljning och prognostisering av kostnader och intäkter har stärkts. Det ska dock framhållas att det slutliga ekonomiska utfallet påverkas av väderfaktorer som inte kan förutses i samband med att prognoserna redovisas i tertiärrapport 2. Exempelvis är det svårt att förutsäga om årets sista månader kommer bli snörika eller inte. Väderförhållandena påverkar även parkeringsintäkternas storlek. En annan faktor som påverkar intäkterna är avgiftssättningen och effekterna av avgiftsförändringar. Olika uppföljnings- och prognosmetoder har tagits fram under 2014 och 2015. Arbetet med att stärka och utveckla detta arbete fortsätter under 2016.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Hantering av inkomna synpunkter	Inledning Synpunktportalerna är sedan 2013 trafikkontorets verksamhetssystem för hantering av synpunkter och felanmälningar om trafik- och utemiljö. Genom synpunktportalerna har synpunktshanteringen effektiviserats och stockholmarna kan få snabbare återkoppling. Varje avdelning ansvarar för handläggning och återkoppling av inkomna synpunkter. För enklare ärenden ska svarstiden vara högst tre arbetsdagar. Ärenden som kräver handläggning ska besvaras inom 10 arbetsdagar. Granskningen har koncentrerats till ärenden som handläggs av avdelningarna anläggning, stadsmiljö, tillstånd och trafikplanering för kategorierna klagomål, idé och fråga. Iakttagelser Under perioden januari till och med november har 25 176 ärenden inkommit. Det ger en genomsnittlig ärendemängd på ca 2 300 ärenden per månad. Andelen som önskar återkoppling från kontorets handläggare uppgår till ca 66 procent. Svarsstatistiken för 2015 visar att andel svar som lämnas inom 10 arbetsdagar uppgår till 78 procent för perioden januari till och med november. Andelen ej besvarade ärenden uppgår till 19 procent. Sedan augusti 2014 har kontoret gjort månadsvisa mätningar av svarsfrekvenserna. Vid en jämförelse med motsvarande period föregående år framgår att andel lämnade svar inom 10 dagar har ökat med två procentenheter och andelen ej besvarade ärenden har sjunkit med fyra procentenheter. Avdelningarna och enheterna har organiserat arbetet med att hantera synpunktshanteringen på olika sätt. En del avdelningar och enheter har valt att ha en samordningsfunktion för hanteringen, andra har fördelat hanteringen på flera handläggare. De som har samordnat handläggningen lämnar svar snabbare och har en lägre andel obesvarade ärenden. Kontorsledningen har under året tagit del av månadsstatistiken över svarsfrekvensen. Bedömning och förslag på åtgärder Det kan konstateras att svarsfrekvensen har förbättrats jämfört med föregående år. Andelen besvarade ärenden inom 10 dagar har ökat och andelen ej besvarade ärenden har sjunkit. Att ha en samordningsfunktion kan vara en framgångsfaktor i arbetet med att förbättra svarstiderna.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Hantering av skyddade personuppgifter	Inledning Skyddade personuppgifter har de personer som efter beslut av skattemyndigheten fått en sekretessmarkering i folkbokföringsregistret, fått beslut om kvarskrivning eller har fått fingerade personuppgifter. Föregående år genomfördes en granskning av parkeringsverksamhetens hantering av skyddade personuppgifter. Efter genomförd granskning lämnades ett antal rekommendationer för att öka säkerheten i hanteringen. En uppföljande granskning har genomförts under 2015 för att bedöma om rekommendationerna har följts och om säkerheten i hanteringen har stärkts. Iakttagelser Under 2015 har riktlinjerna för hantering av skyddade personuppgifter uppdaterats av tillståndsavdelningen. Personalen har fått utbildning inom området och det har gjorts ett antal rutinförändringar Bedömning och förslag på åtgärder Efter vidtagna åtgärder har den interna kontrollen i hanteringen stärkts.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Informationssäkerheten med fokus på parkeringsövervakningsprocessens IT-stöd	Inledning För att utfärda parkeringsböter är parkeringsvakterna beroende av att fem olika IT-system är i drift samtidigt. Under föregående år genomfördes inom ramen för internkontrollplanen en granskning av kontorets krav på IT-systemens tillgänglighet. Vid granskningen noterades att systemen bedöms ha olika tillgänglighetskrav. Accepterad avbrottstid för respektive IT-system varierade och låg inom intervallet 1-7 dagar. Eftersom de fem IT-systemen måste vara i drift samtidigt för att parkeringsböter ska kunna utfärdas bör systemen ha samma accepterade avbrottstider. Parkeringsverksamheten står för merparten av nämndens intäkter och vid avbrott under 1-2 dagar uppskattas intäktsbortfallet till 1,2 mnkr varför det är angeläget att felavhjälpande åtgärder sker skyndsamt. Under 2015 har en uppföljande granskning genomförts i syfte att kontrollera vilka åtgärder som vidtagits för att höja tillgängligheten till IT-systemen. Iakttagelser Under april 2015 genomfördes, på IT-enhetens initiativ, en samlad riskanalys för de fem IT-systemen. Analysen utmynnade bland annat i att de olika systemen ska ha samma tillgänglighetskrav och att felavhjälpande åtgärder ska ske inom fyra timmar. Analys av konsekvens och kostnad för detta ska och därefter fattas beslut om servicenivå med ambition att nya serviceavtal tecknas under 2016. Under 2015 har en rad åtgärder vidtagits. Det har pågått och pågår ett arbete med att förvaltningsetablera systemen. Detta sker enligt stadens gemensamma modell F-guide. Syftet med förvaltningsetablering är att klaragöra de olika rollerna för bland annat drift och utveckling av systemen. Dessutom pågår ett arbete med att kontrollera kvaliteten i systemdokumentationen. Därutöver har en kontroll av driftleverantörernas återläsningsrutiner av säkerhetskopiorna gjorts. Bedömning och förslag på åtgärder Det kan konstateras att det har pågått och pågår en rad aktiviteter för att stärka den interna kontrollen i de olika IT-systemen för att utfärda parkeringsböter. För att reducera intäktsbortfallet vid eventuella driftavbrott är det angeläget att nya serviceavtal tecknas med driftleverantörerna så snabbt som möjligt.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Intäktprocessen avseende rutinen för fakturering av schakt- och öppningstillstånd samt för TA-planer	Inledning Alla som ska utföra markarbeten i offentlig mark måste ansöka om schakt- och öppningstillstånd hos trafikkontoret. De ledningsdragande bolagen eller deras entreprenörer gör ansökan via kontorets verksamhetssystem Gatuarbete webb. Ingrepp som berör trafikförhållanden får inte göras innan kontoret har gett tillstånd. Därtill ska det finnas en godkänd trafikanordningsplan (TA-plan) om arbetet kommer påverka trafikregleringen. Schakt- och öppningstillstånden godkänns av gatuingenjörerna vid stadsmiljöavdelningen. TA-planerna godkänns av trafikingenjörerna vid tillståndsavdelningen. Kostnaden för ett schakt- och öppningstillstånd är 1 500 kr per schakt och för godkänd TA-plan är kostnaden mellan 1 640 kr och 1 860 kr per vecka. Årlig faktureringsvolym för schakt- och öppningstillstånd uppgår till ca 5,2 mnkr och för TA-planerna drygt 17 mnkr. Trafikstyrningsenheten vid tillståndsavdelningen ansvarar för att fakturering sker. En kartläggning av faktureringsrutinen har genomförts i syfte att bedöma om kontoret har rutiner som säkerställer att samtliga schakt- och öppningstillstånd och TA-planer faktureras. Iakttagelser Vid granskningen kunde det noteras att det fanns fler godkända TA-planer än utfärdade schakt- och öppningstillstånd. Som en följd av detta tog trafikstyrningsenheten initiativ till ett möte med representanter från stadsmiljöavdelningen. Med stöd av uppgifter från trafikstyrningsenheten genomförde stadsmiljöavdelningen en kontroll av utförda schaktarbeten under de senaste fyra åren. Vid kontrollen noterades att det har utförts schaktarbeten utan tillstånd. Dessa arbeten har debiterats i efterhand, även viten har utgått. Sedan i somras har ett samarbete inletts mellan trafikstyrningsenheten och stadsmiljöavdelningen för att säkerställa att endast godkända schaktarbeten utförs samt att schaktarbetena och TA-planer faktureras. Det har även gjorts anpassningar i verksamhetssystemet Gatuarbete webb som underlättar för gatuingenjörerna att genomföra kontroller. Det är en tjänsteman vid trafikstyrningsenheten som handlägger faktureringen. Övriga medarbetare vid enheten har begränsade kunskaper om fakturahandläggningen. Detta personberoende utgör en svaghet i rutinen. Bedömning och förslag på åtgärder Genom det ökade samarbetet mellan trafikstyrningsenheten och stadsmiljöavdelningen samt gjorda anpassningar i Gatuarbete webb har den interna kontrollen i faktureringsrutinen stärkts. Därigenom har även risken för att schakter utförs utan tillstånd reducerats. Rutinen för fakturering bör ses över för att minska personberoendet.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Rutin för ut- och återlämnande av passerkort till Tekniska nämndhuset	Inledning Receptionen tillhandahåller passerkort för samtliga förvaltningar i Tekniska nämndhuset. En granskning av rutinen för utlämnade och återlämnande av passerkort till konsulter har genomförts. Närmare 70 passerkort har granskats. Iakttagelser För att få ett passerkort ska beställaren lämna blanketten ”Beställning för utfärdande av passerkort” till receptionen. Blanketten ska vara underskriven av närmaste chef. Passerkortssystemet ägs av fastighetskontoret. Systemet är gammalt och saknar tillräcklig funktionalitet. Det går till exempel inte ta ut listor från systemet över vilka som har passerkort. Detta skulle underlätta uppföljning och kontroll. Vidare är möjligheten att ange antal dagars giltighet begränsad. Det finns två alternativ, tillsvidare eller 365 dagar. Däremot går det att begränsa behörigheten till att endast gälla vardagar mellan kl 07.00 och 18.00. Granskningen visade att blanketterna var underskrivna av avdelningschef, enhetschef eller tf. enhetschef. I några enstaka fall har projektledare skrivit under. Under granskningen har avstämning skett med ett antal enhetschefer och projektledare. De konsulter som har egna passerkort gör täta besök och är i behov av sitt kort. Det förekommer även att passerkort förvaras i receptionen. Dessa lämnas ut mot uppvisande av id-handling. Vid granskningen noterades ett kort som borde vara avslutat. Bedömning och förslag på åtgärder En svaghet i rutinen är att det i passerkortssystemet finns begränsade möjligheter att ange en giltighetstid för kortet och att det saknas möjlighet att ta ut en förteckning över registrerade kortinnehavare. Den administrativa hanteringen av passerkort fungerar tillfredsställande och utfärdas i enlighet med receptionens dokumenterade rutiner. Majoriteten av kortinnehavarna är i behov av sina passerkort. Det kort som borde ha avslutats är nu avregistrerat.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Kontroll av att entreprenörer uppfyller ställda miljökrav	Inledning Ett antal miljökrav för entreprenader har tagits fram som en överenskommelse mellan Trafikverket, Stockholms stad, Göteborgs stad och Malmö stad. Att miljökrav ska ställas framgår av kontorets projekthandbok och i upphandlingshandboken. För kontroll av att entreprenörerna följer ställda miljökrav har kontoret upphandlat Svensk Maskinprovning AB (SMP). En granskning har genomförts av hur ofta SMP har anlåtats för kontroll av entreprenörernas följsamhet till ställda miljökrav. Iakttagelser Under 2014 anlätades SMP vid 10 tillfällen för miljökontroller. Under 2015 har närmare 20 kontroller genomförts. Mot bakgrund av antalet drift- och byggentreprenader som pågår borde antalet genomförda kontroller varit fler. Resultatet av granskningen har redovisats för kontorets upphandlingsfunktion inom anläggningsavdelningen. Mot bakgrund av granskningsresultatet avser de att informera berörda enheter under början av 2016 om att miljökontroller ska genomföras och att SMP ska anlitas. Bedömning och förslag på åtgärder Det kan konstateras att det har skett en ökning av antalet miljökontroller jämfört med 2014. Trots ökningen borde antalet kontroller vara fler. Genom den informationsinsats upphandlingsfunktionen avser att göra bör antalet miljökontroller öka under 2016.

Granskad rutin/process	Granskningsiakttagelser, bedömning och förslag på åtgärder
Uppföljning av att leverantörer levererar varor och tjänster enligt avtal	Inledning Under 2014 granskades ett 100-tal leverantörsfakturor. Vid granskningen noterades att det förekom fakturor som inte uppfyllde mervärdesskattelagens och kontorets krav på fakturainnehåll. Många fakturor var bristfälligt specificerade vilket försvårade möjligheten att kontrollera dem. Granskningen visade också att ett antal attestanter saknade kännedom om vilka fakturakontroller som ska göras innan en faktura ska godkännas för utbetalning. Mot bakgrund av de identifierade bristerna har motsvarande granskning genomförts under 2015. Under året har 150 fakturor granskats. Syftet med granskningen är, i likhet med föregående år, att bedöma om leverantörsfakturorna uppfyller legala och kontorets krav på fakturainnehåll. Därtill har det ingått att undersöka om attestansvariga kontrollerar att levererade varor eller tjänster överensstämmer med faktura och avtalad mängd till avtalat pris. Iakttagelser I början av år 2015 upprättade administrativa avdelningen ett åtgärdsprogram med en handlingsplan för att stärka den interna kontrollen i fakturahanteringen. Inom ramen för åtgärdsprogrammet har representanter från administrativa avdelningen besökt samtliga enheter vid avdelningarna anläggning, stadsmiljö och trafikplanering. Enheterna har informerats om vikten av att leverantörsfakturorna är specificerade på sådant sätt att de går att kontrollera mot beställning och leverans samt vikten av att kontroller görs. Dessutom har en översiktlig ”Lathund” tagits fram där det på ett överskådligt sätt framgår vad en leverantörsfaktura ska innehålla för information samt vilka kontroller som ska göras. Därtill informeras nyanställda om vilka faktura- och kontrollkrav som gäller. Besöken på enheterna och ”lathunden” har fått genomslag i organisationen. Kvaliteten på leverantörsfakturorna har höjts. Även kontrollerna inför attest har förbättrats. I de fall det saknas specifikationer eller annan väsentlig information begärs nu kompletteringar in mer än tidigare. Bedömning och förslag på åtgärder Det kan konstateras att kunskapen och medvetenheten hos attestanterna om vilka krav som kan ställas och vilka fakturakontroller som ska göras har ökat. Förändringen har dock inte fått fullt genomslag i organisationen och den interna kontrollen kan förstärkas ytterligare. Granskningsarbetet kommer därför fortsätta nästa år inom ramen för 2016 års internkontrollplan.

(10)

Upphandlingsprocessen med avseende på direktupphandlingar.	Inledning Den 1 juli 2014 trädde nya regler i kraft gällande direktupphandling. Förutom en höjd direktupphandlingsgräns (505 800 kr) och krav på dokumentation av upphandlingar vars värde överstiger 100 000 kronor ska en upphandlande myndighet eller enhet besluta om riktlinjer för användning av direktupphandling. Kontoret har upprättat riktlinjer för direktupphandling. Enligt kontorets riktlinjer bör vid direktupphandlingar över 30 tkr skriftlig offert infordras från minst tre leverantörer. Direktupphandlingar över 100 000 kr ska genomföras av kontorets upphandlingsexpert eller upphandlingsingenjörer och skriftlig offert ska infordras från minst tre leverantörer. En stickprovskontroll har genomförts i syfte att bedöma om kontorets riktlinjer följs. Iakttagelser Kontoret har genomfört ett 20-tal direktupphandlingar under 2015 till ett sammanlagt värde om 3 mnkr. Genomgång har gjorts av den upphandlingsdokumentation som har handlagts av kontorets upphandlingsexpert. Därutöver har stickprovskontroller av fakturor gjorts. Vid granskningen noterades inga avsteg från kontorets riktlinjer. Bedömning och förslag på åtgärder Det har genomförts förhållandevis få direktupphandlingar. Detta förklaras av att staden och kontoret har upphandlat ramavtal från vilka avrop sker. Granskningen visar att direktupphandlingarna har skett enligt kontorets riktlinjer.
--	---