



Intern kontroll 2024

Teknikförvaltningen

Fastställt av tekniska nämnden

Framtagen av teknikförvaltningen

Datum 2024-12-18

Gäller 2024

Ärendenr TN 2024/459

Version [1.0]

Intern kontroll 2024

Innehåll

| | |
|--|----------|
| Intern kontroll 2024 | 1 |
| Teknikförvaltningen | 1 |
| 1. Sammanfattning | 1 |
| 2. Internkontrollplan 2024 | 2 |
| 3. Resultat av granskningen | 3 |
| 3.1 Frånvarorrapportering | 3 |
| 3.2 Hantering av förtroendeskadliga poster | 4 |
| 3.3 Synpunktshantering | 5 |
| 3.4 Behörighetsadministration EDP Future..... | 8 |
| 3.5 Behörighetsadministration vid ändrad befattning..... | 9 |
| 3.6 Administration av passerkort..... | 10 |
| 3.7 Grävstillstånd | 12 |
| 3.8 Avtalsefterlevnad | 13 |
| Bilaga 1 | 15 |
| Bilaga 2 | 16 |
| Bilaga 3 | 17 |

1. Sammanfattning

Den interna kontrollen har genomförts under sommaren och hösten 2024 och redovisas till tekniska nämnden i denna rapport. Redovisningen kommer även att biläggas nämndens verksamhetsberättelse för 2024.

Kontrollen av frånvarorrapporteringen visar det saknas kända skriftliga rutiner för flertalet arbetsplatser inom teknikförvaltningen gällande sjuk- och ledighetsanmälan. Det är framför allt behov av rutin för ledighetsrapporteringen som framkommit.

Granskning av hantering av förtroendeskadliga poster visar på att åtgärder behövs för att säkerställa att de rutiner som finns efterlevs. Framför allt handlar det om att kostnader behöver verifieras med underlag såsom deltagarförteckning och beskrivning av syfte.

Granskningen av synpunktshanteringen visar att svar i flertalet fall inte lämnas inom fastställd tidsram enligt de rutiner som finns. Vidare framkommer att synpunkter som kan besvaras omgående inte gör det i tillräcklig omfattning.

Behörighetshanteringen i VA- och avfallsverksamheternas system EDP Future fungerar tillfredsställande då återkommande kontroller görs för att säkerställa att behörigheterna är uppdaterade. Vad gäller behörighetshandling när medarbetare byter befattning inom Region Gotland visar kontrollen att det fungerar tillfredsställande, trots brist på rutiner, för de system som förvaltningen ansvarar för. Vad gäller behörigheter till filservern G:\TKF, där en stor andel av förvaltningens arbetsmaterial finns, inte fungerar tillfredsställande och att rutiner för detta saknas.

Administrationen av Region Gotlands passerkort visar att säkerheten i grunden är tillfredsställande men att åtgärder behövs för att få till en mer säker och kostnadseffektiv handtering.

Regelefterlevnaden avseende hantering av grävstillstånd är god enligt genomförd internkontroll.

Kontrollen av avtalsefterlevnad av tre större entreprenadprojekt under ledning av projektavdelningen visar en del projekteringsmissar i detaljprojekteringen som har gjort att det blir en tillkommande kostnad i entreprenaden. Det har framkommit att det ibland saknas spårbarhet av godkännande av ändringar och tillägg från beställare till entreprenör som ska utföras i ett projektverktyg.

2. Internkontrollplan 2024

Enligt beslut i tekniska nämnden den 17 april 2024 ska följande interna kontroller genomföras under 2024:

| Process (rutin/system) | Kontrollmål | Kontrollmetod | Kontrollansvar |
|---------------------------|---|---|----------------------|
| Frånvarorapportering | Att rapportering av frånvaro sker i enlighet med regelverket. | Stickprov, intervjuer med medarbetare | HR-chef |
| Ekonomiredovisning | Att förtroendeskadliga poster ¹ hanteras enligt rutiner och riktlinjer | Stickprov | Ekonomichef |
| Synpunktshandling | Att inkomna synpunkter ² hanteras enligt fastställd riktlinje. | Stickprov | Nämndsekreterare |
| Behörighetsadministration | Att tjänstepersoner har korrekt behörighet i EDP Future. | Kontroll av samtliga behörigheter | Chef verksamhetsstöd |
| Behörighetsadministration | Att behörigheter till system ändras när tjänstepersoner byter befattning inom regionen. | Genomgång av rutin och uttag av användarlista ur berörda system | Chef verksamhetsstöd |
| Administration passerkort | Att administration av passerkort ger rätt personer tillgång till rätt lokaler. | Genomgång av rutin | Chef verksamhetsstöd |

¹ Kostnader för hotell, logi, biljetter, traktamenten, bilersättningar, intern och extern representation, gåvor, konferenser, uppvaktningar och övriga skattepliktiga ersättningar.

² Synpunkter delas in i förbättringsförslag, klagomål och beröm. Kan lämnas via e-tjänst på gotland.se, genom Region Gotlands sociala medier, genom att kontakta Kundtjänst alternativt till medarbetare eller till chefen för den verksamhet det gäller.

| Process (rutin/system) | Kontrollmål | Kontrollmetod | Kontrollansvar |
|------------------------|--|---|--|
| Grävstillstånd | Att grävstillstånd handläggs i enlighet med fastställd riktlinje. | Kontroll av samtliga grävstillstånd under 2023. | Avdelningschef park- och trafikavdelningen |
| Avtalsefterlevnad | Att upphandlat av entreprenadavtal efterföljs avseende volym och övriga villkor. | Ett urval av avtal väljs ut och kontrolleras mot gjord fakturering. | Avdelningschef projektavdelningen |

Planen var att genomföra kontrollerna under sommaren och hösten 2024. Syftet med den interna kontrollen är att säkra att rutiner fungerar på ett ändamålsenligt sätt.

3. Resultat av granskningen

3.1 Frånvarorapportering

Process (rutin/system) - Frånvarohantering

Syftet med kontrollen är att bedöma om rapportering av frånvaro sker i enlighet med regelverket. Att ha väl fungerande rutiner för frånvarorapportering är av vikt dels för att säkerställa att rätt lön betalas ut men också eftersom forskning visar att det är en friskfaktor att arbeta med tidiga insatser vid sjukfrånvaro. Det är också av vikt att rutiner för sjukanmälan och hur vi agerar när någon blir sjuk finns.

Om frånvarorapportering i korthet

Medvind är Region Gotlands schemalägnings- och bemanningssystem. Medarbetarna kan se sina scheman, rapportera sin arbetade tid och ansöka om ledighet. Medarbetarna säkerställer att all tidregistrering är korrekt och klarmarkerar efter varje månads utgång och därefter godkänner arbetsledare eller chef tiden och därefter attesterar chef. Rutinen finns för att säkerställa att rätt underlag skickas till lön för hantering inför lönekorning. För ledigheter som sträcker sig över tre veckor och som grundar sig i föräldraledighet, tjänstledighet, fackliga uppdrag och studier används en separat blankett märkt ledighetsansökan som finns tillgänglig på intranätet. Blanketten skickas till chef som beviljas eller avslås, efter hantering av ansökan skickas blanketten till löneenheten för registrering i Medvind. Gällande rutiner för sjukanmälan finns information på intranätet under fliken "ledighet och frånvaro" att det "ska göras på sjukdagen enligt den rutin ni har på arbetsplatsen". Vid upprepad sjukdom eller långtidssjukskrivning hänvisas till Region Gotlands rehabiliteringsprocess.

Kontrollmetod

Kontrollen kring rutiner för frånvarorapportering har genomförts genom intervjuer med medarbetare samt enhetschef på löneenheten.

Resultat

Intervjuer med medarbetare från de olika avdelningarna på teknikförvaltningen visar att hanteringen av frånvaro ser olika ut inom förvaltningen. I en del av de verksamheter där vikarietillsättning krävs eller där prioriteringar bland närvarande medarbetare behöver göras vid frånvaro finns, i de flesta fall, förankrade rutiner för hantering av sjuk- och friskanmälan samt för ansökan om ledighet. I de verksamheter som inte kräver vikarieersättare finns inte samma detaljerade hantering utan frånvaron rapporteras som regel till berörd chef och läggs in i Medvind av medarbetare eller chef.

Analys och slutsats

Intervjuerna visar att det saknas kända skriftliga rutiner för flertalet arbetsplatser inom teknikförvaltningen gällande sjuk- och ledighetsanmälan. Gällande sjukrapportering upplevs detta inte i samma utsträckning som ett problem av respondenterna då det upplevs som en allmän kunskap att man i första hand kontaktar chef och lägger in sjukdom i Medvind. Gällande ledighetsrapportering önskar dock majoriteten av de som saknar rutin att hanteringen ska förtydligas. Att säkerhetsställa att rätt lön betalas ut görs detta genom de rutiner som finns gällande godkännande av underlag i Medvind. Löneenheten mäter löne kvaliteten löpande genom antalet manuella rättningar och extrautbetalningar där enheten har en felmarginal på mindre än 1% per år.

Förslag på åtgärder

- Uppföljning av resultatet utifrån medarbetarenkätens fråga ”vi har tydliga rutiner för sjukanmälan och hur vi agerar när någon blir sjuk”. De enheterna med ett lägre resultat upprättar utifrån handlingsplan förtydligade rutiner för frånvarorapportering.
- På förvaltningens chefscafé visa på och dela med varandra goda exempel på rutiner för frånvarorapportering

3.2 Hantering av förtroendeskadliga poster

Process (rutin/system) - inköp

Förtroendeskadliga kostnader är sådana kostnader som kan stå i strid med god sed och/eller regionens riktlinjer och som i förlängningen kan medföra bristande förtroende för Region Gotland. Kostnader för hotell, logi, biljetter, traktamenten, bilersättningar, intern och extern representation, gåvor, konferenser, uppvaktningar och övriga skattepliktiga ersättningar brukar klassificeras som så kallade förtroendeskadliga poster.

Kontrollmetod och kontrollmoment

Verifikationer för aktuella konton för perioden maj 2023 till april 2024 togs fram ur ekonomisystemets transaktionsanalys. Uttaget resulterade i 1 176 transaktioner. Antalet transaktioner som har granskats är 42 stycken, efter urval av en av de 25 första transaktionerna har sedan var 25:e transaktion granskats. Kontogrupper som kontrollerats är: resekostnader, intern- och externrepresentation samt kurs och konferenser.

Resultat

Rutinen för hantering av förtroendekänsliga kostnadsposter kontrollerades genom att granska att Region Gotlands riktlinjer efterlevs samt att behörig person beslutsattesterat. Med behörig person menas att fakturan är attesterad av rätt person enligt attestreglementet som tekniska nämnden har beslutat. Genom stickprov från transaktionslistan valdes ett antal verifikationer ut och säkerställde att attestreglementets regler har följts avseende attestbehörigheter, att överordnad attesterat kostnaden, samt att relevanta anteckningar gjorts. För varje transaktion har kontrollerats att det klart framgår vilket syftet är och vilka som deltagit.

Granskningen visade att 45 % av de kontrollerade transaktionerna har godkänt resultat. Det som framkom är främst brister i att bifoga förtydligande anteckningar vilket underlättar för att kontrollera vad kostnaden avser.

Ett antal verifikat borde ha attesterats av överordnad, men var attesterande av attestant som också deltagit i händelsen. Alla transaktioner förutom en har attesterats utifrån tekniska nämnden beslutade attestförteckning.

För ett flertal transaktioner avseende exempelvis representation, resor och utbildningar saknas deltagarlista. Det innebär att det exempelvis inte går att klargöra huruvida attestanten själv deltagit i aktiviteten eller inte. Antal deltagare vid exempelvis representationsmåltid påverkar även vilket momsavdrag som får göras.

Ungefär 15 % av alla transaktioner saknar beskrivning av syfte. För kostnader avseende kurser och konferenser finns det flera transaktioner som saknar ett bifogat program. Det medför att det inte kan säkerställas att det är korrekt moms redovisad eller att fakturan är rätt konterad.

Analys/slutsats

Granskningen visar att hanteringen av förtroendekänsliga poster inom teknikförvaltningen har brister i sin hantering och det förekommer att beslutade riktlinjer inte efterlevs. Det behöver uppmanas till att alltid notera syfte, mål och deltagare för det kan vara svårt för utomstående som inte är insatta i verksamheten att veta vad som avses. Samt att chef inte attesterar när chefen själv deltar vid en aktivitet.

Vid granskningen framkom att det finns en kostnad som atteras av en icke beslutattestant enligt gällande attestförteckning. Personen har tidigare haft beslutattest på ansvaret, men inte tagits bort i alla system när uppdraget förändrats. Det är regionstyrelseförvaltningen som ändrar behörighet i aktuellt system när förvaltningen meddelar ändring. I det här fallet har ett system inte uppdaterats enligt förvaltningens ändringsbegäran. Ett förändringsarbete pågår för att säkerställa att behörigheter ändras i enlighet med underlag från förvaltningarna avseende ekonomisystemen.

Vid granskningen upptäcktes även att det konterats på konton som inte stämmer med kostnadens syfte.

Förslag på åtgärder

Resultatet av granskningen behöver kommuniceras till förvaltningens attestanter och till de som konterar och granskar fakturor. Budskapet ska vara att rutiner inte efterlevs fullt ut och att ansvar ligger hos var och en att ha kunskap kring vilka regler och rutiner som finns.

En ny lösning för beställning av behörigheter för attesträtter är under framtagande och förväntas tas i drift under 2025. En genomgång av förvaltningens befintliga attesträtter i ekonomisystemet Visma är nyligen genomförd. Någon ytterligare åtgärd föreslås inte.

3.3 Synpunktshantering

Process (rutin/system) – Synpunktshantering

En stor andel av de synpunkter som löpande inkommer till Region Gotland är riktade till teknikförvaltningens verksamheter. Under perioden 1 januari 2024 till 30 september 2024 har 776 synpunkter inkommit i handläggningssystemet, varav 561 hanteras av teknikförvaltningen, vilket är 72 % av de inkomna synpunkterna till regionen.

Inom regionen finns en regionövergripande riktlinje (Riktlinjer för synpunktshantering i Region Gotland) för hur inkomna synpunkter ska hanteras. Riktlinjen är under uppdatering

och en ny version som kommer att publiceras inom det närmaste. Den mest väsentliga skillnaden mellan versionerna är sättet som de inkomna synpunkterna redovisas till nämnderna och regionfullmäktige.

I riktlinjen framgår att en bekräftelse på att synpunkten har inkommit ska skickas så snart den har inkommit. Det står också att synpunktslämnaren ska få svar inom två veckor från det att synpunkten inkom, och i de fall frågan är komplex och/eller tar längre tid att utreda, ska synpunktslämnaren få information inom två veckor om att handläggning pågår. Det som är möjligt ska åtgärdas direkt.

För att tydliggöra hanteringen och därmed underlätta för medarbetarna på teknikförvaltningen finns en rutin för handläggning (Regiongemensam synpunktshantering), samt en manual med bilder för hur handläggare besvarar synpunkter via e-post direkt från handläggningssystemet W3D3 (Svara på synpunkt i W3D3 via e-post).

Kontrollmoment

Kontrollen syftar till att se om de inkomna synpunkterna till förvaltningen hanteras enligt fastställd riktlinje.

Kontrollmetod

Kontrollen görs enbart utifrån ärendehanteringssystemet W3D3, vilket blir en representation av inflödet av synpunkter till regionen och teknikförvaltningen. För att kontrollera om handläggning sker enligt riktlinjen har tre nedslag i riktlinjen gjorts och sedan jämförts med hur det ser ut i ärendena.

Totalt har teknikförvaltningen i handläggningssystemet under perioden 1 januari 2024 till 30 september 2024 561 inkomna synpunkter, varav 466 (83,1 %) har besvarats och avslutats. Av de 561 inkomna under 2024 har ett stickprov om 28 synpunkter (5 %) tagits ut. Alla 28 synpunktsärenden har därefter kontrollerats var för sig avseende kontroll av:

1. att bekräftelse har skickats så snart synpunkten har inkommit,
2. att det som är möjligt har åtgärdats direkt,
3. att synpunktslämnaren har fått svar på synpunkten inom två veckor från det att den inkom. Alternativt i de fall frågan är komplex, eller tar längre tid att utreda, att synpunktslämnaren har fått information inom två veckor om att handläggning pågår.

Anledningen till att urvalet begränsas till 5 % är att det krävs manuell handläggning, och tidsåtgång, för att få fram efterfrågade uppgifter. Utifrån det är bedömningen att omfattningen av urvalet ger ett tillräckligt underlag för att se mönster och eventuella svagheter.

Resultat

Resultatet visar att av de kontrollerade 28 synpunktsärendena har:

1. bekräftelse skickats så snart synpunkten har inkommit i 57 % av ärendena,
2. det som är möjligt åtgärdats direkt i 25 % av ärendena,
3. synpunktslämnaren har fått svar på synpunkten inom två veckor från det att den inkom, och i de fall frågan är komplex, eller tar längre tid att utreda, har synpunktslämnaren fått information inom två veckor om att handläggning pågår i 46 % av ärendena.

Analys och slutsats

Synpunkter kan inkomma på olika sätt; synpunkts-e-tjänst, brev/blankett, sociala medier, mail, telefon eller via e-tjänsten felanmälan på gotland.se. Det är inte via alla kanaler en bekräftelse skickas automatiskt, och det behövs inte heller om synpunkten exempelvis lämnas via telefon. De som inkommer via synpunkts-e-tjänsten får bekräftelse automatiskt förutsatt att personen har lämnat sin mailadress. Några av ärendena i W3D3 har manuellt flyttats över från andra system, och det innebär att det inte i alltid har sänts någon bekräftelse.

I 25 % av ärendena kan en åtgärd göras omgående för att tillgodose synpunktslämnaren. Exempel på det kan vara att synpunkten skickas vidare direkt till leverantören. I resterande 75 % av ärendena har det bedömts inte vara aktuellt eller möjligt med en omedelbar åtgärd. I flera av ärendena blir synpunktslämnaren besvarad med att hens synpunkter tas tillvara när förvaltningen arbetar framåt, även om den inte omedelbart blir åtgärdad.

I 46 % av ärendena har personen fått svar inom 14 dagar, men i 54 % av ärendena får synpunktslämnaren ett senare svar, utan att ha fått någon återkoppling inom två veckor om att svaret kommer att dröja. Det är viktigt att komma ihåg att inte alla synpunkter ska besvaras. I dagsläget finns ett alternativ ”jag vill bli kontaktad” när personen lämnar synpunkten. Synpunkter kan också lämnas anonymt, och då finns ingen möjlighet till personlig återkoppling. Det framgår både av information på blanketten/ e-tjänsten att personlig återkoppling då inte kommer att ske. 11 % av synpunkterna lämnas anonymt.

Slutsatsen av kontrollen är att handläggarna i förvaltningen har kunskap om själva sakfrågorna som synpunkterna handlar om. Att en stor andel av synpunkterna inte blir besvarade i tid kan möjligen bero på att det föreligger en brist på kunskap hos handläggarna om riktlinje och rutin och om möjligheten att besvara synpunktslämnaren att ärendet kräver en utredning innan synpunkten slutligt kan besvaras.

Åtgärder

Regionstyrelseförvaltningens enhet för kvalitet och utveckling gör just nu ett omtag av synpunktsinlämningen inom regionen. Arbetet kommer att påverka teknikförvaltningen. Förvaltningen kommer att behöva arbeta med en utveckling av rutinerna, framförallt för att förkorta svarstiderna.

Regionens interna kvalitetsnätverk har upptäckt ett par svagheter i regionens hantering, framförallt att synpunkter hamnar hos fel förvaltning eller enhet, och att svarsprocessen därmed blir fördröjd. Under hösten 2024 sker ett arbete med att göra om regionens hemsida för ökad tydlighet. Det kan vara svårt för den enskilde att veta om det man lämnar är en synpunkt, felanmälan eller medborgarförslag. Det är viktigt att det blir rätt från början vad personen avser med sin inlämnade uppgift, eftersom handläggningen och den politiska beredningen avseende synpunkter respektive medborgarslag skiljer sig markant åt. En felaktig hantering kan alltså belasta förvaltningens resurser mer än vad som är nödvändigt.

För att, om möjligt, minska antalet synpunkter som lämnas in kommer en sammanställning av frågor som många ställer publiceras på hemsidan, och förhoppningsvis kan frågeställaren/synpunktslämnaren hitta svaret på sin fråga där.

Det finns en grupp synpunkter i inflödet som inte berör varken regionen eller teknikförvaltningens verksamheter/ansvarsområden. Det är frågor som kan tillhöra till exempel Länsstyrelsen, Polisen, Trafikverket m.fl. Förhoppningsvis kan även dessa bli färre med relevant och enkel information på hemsidan.

Enligt riktlinjen ska inkomna synpunkter användas i regionens utvecklings- och kvalitetsarbete genom att regionen ska ha en systematisk uppföljning och dokumentation. Allmänhetens synpunkter är en viktig nulägesmarkör som visar vad som kan förbättras inom regionen. Möjligheten att lämna synpunkter är ett sätt att skapa och bibehålla en engagerad allmänhet och medborgare, och fyller en viktig funktion i ett demokratiskt samhälle. Med den nya riktlinjen kommer redovisningen till nämnden och regionfullmäktige att ske separat en gång per år, mot tidigare då redovisningen har varit en del av årsredovisningen, vilket sannolikt kommer att lägga mer fokus på synpunktshanteringen framåt.

För att det ska vara lätt att hitta anvisningar till handläggningen har riktlinjen, rutinen samt instruktionen för hur en synpunkt besvaras via e-post från systemet, samlats på förvaltningens sida på intranätet.

3.4 Behörighetsadministration EDP Future

Process (rutin/system) – behörighet till EPD Future

EDP Future är ett verksamhetssystem för avfall och VA. Huvuddelen av innehållet är personuppgifter om abonnenter och förbrukninguppgifter. Kontrollens syfte är att säkerställa att de med tillgång till EDP Future inte kommer åt mer än vad de behöver för sina arbetsuppgifter.

Kontrollmoment och kontrollmetod

Systemförvaltaren intervjuades om hur rutinerna ser ut och vilka typer av behörigheter som finns.

Resultat

Det finns tre personer som administrerar EDP Future, men det är oftast systemförvaltaren som tilldelar behörigheter.

Fördelning av användarkonton, september 2024:

| | |
|----------------------|--------|
| Avfallsavdelningen | 9 st. |
| Slamenheten | 4 st. |
| VA-avdelningen | 25 st. |
| Kundtjänst | 19 st. |
| Ekonomi | 2 st. |
| SBF, Livsmedel | 3 st. |
| SBF, Miljö o hälsa | 20 st. |
| RSF, IT-avdelningen | 1 st. |
| RSF, Ekonomi | 2 st. |
| Verdis (entreprenör) | 6 st. |

Systemkonto 12 st. Används för vissa funktioner, integrationer m.m.

När nya användare får behörighet sker det efter epost från enhetschef. Systemförvaltaren bedömer vad användaren behöver för typ av behörighet. Behörigheterna detaljstyrs så att var och en kommer åt det de behöver i systemet, men inte mer.

Det finns ingen rutin för förändring av behörighet när personer slutar, byter tjänst eller får förändrade arbetsuppgifter, om inte systemförvaltaren informeras om detta.

En översyn av användare görs en eller två gånger om året. Då skickar systemförvaltaren ut en lista till berörda enheter och ber om en uppdatering av användarna.

Analys och slutsats

Trots den stora mängd personuppgifter i systemet så är det relativt få som har tillgång till informationen. Denna tillgång är dessutom behörighetsstyrd så att man inte kan se eller göra mer än vad arbetsuppgifterna kräver.

Administratörerna av systemet har god kontroll över vilka användarna är och gör återkommande kontroller för att säkerställa att behörigheterna är uppdaterade.

Åtgärd

Det finns inget behov att vidta någon speciell åtgärd.

3.5 Behörighetsadministration vid ändrad befattning

Process (rutin/system) – ändrad behörighet vid ändrad befattning

När en medarbetare avslutar sin tjänst hos Region Gotland upphör användarkontot och personen blir automatiskt av med sina behörigheter till Region Gotlands nätverk, mappar och system. När någon däremot byter tjänst inom förvaltningen eller inom regionen ligger alla behörigheter kvar om ingen manuell insats görs. Detta för med sig att personer som bytt tjänst har tillgång till betydligt mer information än nödvändigt vilket ibland är i strid mot GDPR.

Kontrollmoment och kontrollmetod

För att kontrollera hur behörigheter administreras i olika system skickades en enkel enkät ut. Svaren bekräftade den bild kontrollanten, som är IT-samordnare inom förvaltningen, redan hade då han ansvarar för behörighetsutdelning på filservern G:\TKF.

Resultat

Systemförvaltarna har bra kontroll på sina respektive systems användare, men det finns ingen automatik när det sker förändringar. Systemförvaltarna gör kontroller vid jämna mellanrum där inaktuella användare tas bort.

På filservern, G:\TKF, ser det lite annorlunda ut. Det är verksamheterna som äger sin information, men nästan all behörighet administreras av en och samma person. Medarbetare ges behörighet när det behövs, men det saknas helt rutiner att ta bort användare när behovet upphör. Behovet kan upphöra t.ex. när en viss arbetsuppgift är slutförd, arbetsuppgifter ändras eller byte av befattning inom organisationen.

Projektavdelningen har tagit ett beslut att endast anställda på avdelningen får tillgång till G:\TKF\Projektavdelningen, och där finns en administratör på avdelningen som kan ha vetskap på när någon slutar.

Analys och slutsats

När det gäller de olika systemen så saknas förvisso rutiner att anmäla förändringar, men det fungerar ändå tillfredsställande då det inte är fler användare än vad systemförvaltaren klarar av att hantera.

När det gäller filservern G:\TKF så fungerar det inte tillfredsställande då den behörighet som tilldelas i stort sett gäller för alltid. Det betyder att de som har tillgång till informationen i en mapp är de som jobbade i verksamheten och de som behövde tillgång till informationen när mappen skapades samt alla som därefter anställts i verksamheten eller vid något tillfälle behövt tillgång till informationen. Någon rutin att ta bort behörigheter när behov upphör, t.ex. vid avslutade uppdrag eller förändrade arbetsuppgifter, finns inte.

Ett problem i sammanhanget är att även om en person bytt tjänst kan det fortfarande finnas behov hos personen i fråga att komma åt informationen. Informationsmängderna är dessutom så stora och omfattande att det inte finns någon som på egen hand kan avgöra vilka som behöver behörighet. En rutin vid förändrad tjänst skulle i så fall kräva ett ganska omfattande detektivarbete att reda ut vilka mapprättigheter som behöver ändras.

Åtgärd

Region Gotland är på väg in i Microsoft 365 som, åtminstone till stora delar, kommer att ersätta G:\. Under hösten ska införandeprojektet startas och ett delprojekt är att alla nämnder behöver göra en konsekvensbedömning. I denna konsekvensbedömning behöver vi få svar på hur information, dokument och behörigheter ska hanteras för teknikförvaltningens verksamheter. Om information på G:\ ska finnas kvar, eller något motsvarande, behövs regler för vem som ska ha behörighet till informationen samt utse vilka som ska administrera detta för respektive verksamhet.

3.6 Administration av passerkort

Process (rutin/system) – behörighet till lokaler med passerkort

För passage och åtkomst till huvuddelen av regionens lokaler används passerkort. Behörigheterna administreras i två olika system: ARX (Visborg, lasarettet och Korpen) och R-Card (alla övriga lokaler).

Det är vaktmästeriet på lasarettet (teknikförvaltningens försörjningsavdelning) som skapar passerkorten och sedan lägger på den behörighet kortet ska ha i systemet ARX. Behövs behörighet till andra lokaler, t.ex. en skola, så måste kortet tas fysiskt till fastighetservice på Skarphäll som administrerar R-Card. Anledningen är att kortet har olika nummer beroende på vilket system som läser av det, och det måste då dras i en kortläsare kopplad till R-Card för att få fram rätt nummer.

Kontrollmoment och kontrollmetod

För att kontrollera säkerheten, att inga obehöriga har eller kan få behörighet till regionens lokaler intervjuades medarbetare som arbetar med systemen på vaktmästeriet och på fastighetservice. Syftet var att få en bild av hur rutinerna ser ut och vilka kontroller som görs vid skapande av passerkort och tilldelning av behörighet.

Resultat

ARX

Skapandet av nya kort sker på beställning, antingen via chef eller den anställde själv. Bekräftelse på att en person är anställd fås genom att ARX är kopplat till metakatalogen som i sin tur är kopplad till HR-systemet HR+. Finns en person i HR-registret så är man berättigad till ett passerkort med behörighet till Visborg på kontorstid samt gymmet på Korpen. Behörighet till Korpen och lasarettet fås beroende på var personen är anställd.

Personer som inte är anställda hos regionen, t.ex. hantverkare och konsulter, får tidsbegränsade passerkort och behörighet till de lokaler som projektledare, verksamhetschef eller betrodd beställare anger.

Vissa entreprenörer med uppgift att ta hand om lokalerna och även själva passersystemen, har fri tillgång till lokalerna. T.ex. vill inte Gotlandhem betala för att vaktmästeriet ska tillverka passerkort åt dem och låter därför en entreprenör tillverka korten och tilldela behörigheter. Då Gotlandshem delar metakatalog med regionen så har entreprenören tillgång till hela regionens personalregister.

Kopplingen till personalregistret gör att kortet blir låst samma dag en anställning upphör. Om inte kortet läses upp inom 30 dagar slutar det att fungera helt.

Det finns ca tio personer i organisationen med full behörighet i ARX.

R-Card

I R-Card finns ingen koppling till metakatalogen utan alla nya kort måste registreras manuellt i systemet. Då detta kan ske på olika ställen (vissa verksamheter tilldelar behörigheter själva) kan samma kort och person ha flera poster i systemet.

Den som behöver behörighet pålagd på kortet tar sig till Skarphäll under någon de dropintider som finns (dagligen måndag-fredag 9:30-10:00, 12:30-13:00). Någon större kontroll görs inte utan man litar på beställaren. Största delen är lärare, men det är även bl.a. teknikförvaltningens egen personal som behöver behörighet till just skarphällsområdet.

Vissa verksamheter har fått ut kortläsare och programmet R-Card till sig och administrerar behörigheterna själva. Socialförvaltningen sköter t.ex. alla sina R-Card-anslutna lokaler själva, liksom teknikförvaltningen på hamnkontoret och enstaka skollokaler.

Vissa kort läggs in med tidsbegränsning, om det anges vid beställning eller lånekort som gäller ett år, men annars är kortet aktivt tills någon manuellt avaktiverar det. Det betyder att även om en anställning avslutas och försvinner från ARX så fungerar behörigheten i R-Card. Detta innebär att en lärare som slutar inte längre kan komma in på korpens gym, men kommer fortfarande in på skolan.

Precis som i ARX finns det även i R-Card leverantörer som inte bara kommer åt låssystemet utan även programmet och behörigheterna.

På fastighetservice med full behörighet till R-Card finns ca. 10-15 personer. De verksamheter som själva administrerar R-Card har bara möjlighet att ge tillgång till sina egna lokaler.

Analys och slutsats

För att få ett passerkort krävs att man finns i HR-systemet som är kopplat till ARX. För att få behörighet i R-Card krävs att du har ett passerkort. Detta gör att säkerheten i grunden är tillfredsställande.

Att beställning av passerkort och behörighet kan göras av den anställde själv är oftast inget problem, då det är sagt att alla anställda har rätt till ett passerkort. Men passerkort är inte gratis, vare sig själva kortet eller arbetstiden att framställa och distribuera kortet. För att inte tillverka kort som aldrig kommer att användas har rutinen hittills varit att bara göra kort efter beställning.

Att behörighet till t.ex. en skola administreras på Skarphäll gör att inte ens skolans rektor vet vilka som får lov att vistas i verksamhetens lokaler. Tidigare anställda, hantverkare och andra har tillgång till lokalerna även efter behovet upphört. En lärare som behöver behörighet till sin skola behöver komma till Skarphäll på tider som riskerar krocka med lektionstid.

Region Gotland har externa entreprenörer som kan ge sig själva, eller andra, full behörighet till våra lokaler.

Åtgärd

Sett till kostnadseffektivitet, användarvänlighet och, inte minst, säkerhet finns det flera saker som behöver tittas närmare på. Beställningsrutinen ses redan över för att försöka förenkla beställningsprocessen samt säkerställa att rätt personer får rätt behörighet till rätt lokaler. Förslag på åtgärder är:

- Passerkort till nyanställda sker automatiskt vid nyanställningen så att den nyanställde kan börja använda kortet redan första arbetsdagen. Ersättningskort beställs (eller atteras) av chef eller av chefen utsedd beställare. En förutsättning för att förenkla beställningsrutinen är dock att fotot tas bort från passerkorten.
- Alla verksamheter vars lokaler administreras i R-Card har egna kortläsare och administratörer som ansvarar för behörigheterna till dessa egna lokaler.
- Hyresgäster i Region Gotlands lokaler som hanteras i antingen ARX eller R-Card ska inte själva kunna välja vem som tillverkar deras kort och administrerar behörigheterna.
- Vid nästa upphandling av passerkort bör vi välja en typ som visar samma nummer, oavsett om det visas i ARX eller R-Card. Detta skulle ta bort behovet av att vara fysiskt på plats för att lägga på behörighet i R-Card. Korten är dyrare i inköp men med förenklade rutiner skulle det bli billigare för regionen som helhet.

3.7 Gräv tillstånd

Process (rutin/system) – gräv tillstånd

För att få gräva i gator där Region Gotland är väghållare krävs ett skriftligt tillstånd. Tillståndet ansöks om till park- och trafikavdelningen. Ansökan görs via en e-tjänst på gotland.se. Handläggaren hos park- och trafikavdelningen gör en kontroll och bedömning av ansökan. Yttrande inhämtas från VA-avdelningen, parkenheten, mark- och exploateringsavdelningen, fastighetsförvaltningsavdelningen och, i förekommande fall, från regionekologen. Om ärendet behöver kompletteras skickas en begäran till sökande angående vilken information som sökande behöver skriva in eller bifoga sitt ärende.

Ansökan godkänns eller avslås. Ansökan avslås i de fall planerad grävning inte berör Region Gotland eller när det finns andra orsaker som gör att grävningen inte är möjlig. Ärendet ska avse grävning på regionens mark.

Godkänn ärende – För att bevilja ansökan säkerställs att det är på Region Gotlands mark som grävningen avser, att svar från remissinstanser är inhämtade och att en eventuell trafikordningsplan finns. Om ärendet avslås skickas en faktura om att sökandes ärende har blivit avslaget och att en avgift tas ut efter handläggningen. Om ärendet godkänns skickas en bekräftelse till sökande att arbetet kan påbörjas och remisser bifogas i ärendet.

Beslutet innebär att tidpunkt för start av grävning och slutförande är fastställt. När sökande har genomfört sitt arbete ska sökande ”klaramäla” i e-tjänsten. Handläggaren skapar ett fakturaunderlag som läggs in i ärendet som en pdf-fil. Fakturaunderlaget skickas till ekonomiservice hos regionstyrelseförvaltningen tillsammans med ärendeinformation och där skapas en faktura. Handläggare informerar trafikledare att ärendet är klarlagt och klart för avsyning. Trafikledare avsynar arbetet och mäter in ytan som ska återställas. Återställning av gata görs av regionen. Återställning av grönyta genomförs av sökande. Avsyning sker av trafikledare och om återställningen inte uppfyller Region Gotlands krav kan parkenheten utföra ytterligare åtgärder, som i sin tur debiteras den sökande. Fattade delegationsbeslut återrapporteras månadsvis till tekniska nämnden.

Kontrollmetod och kontrollmoment

Kontroll görs på ansökningar om tillstånd att gräva i gata. Det har behandlats totalt 82 tillstånd under kontrollperioden. Av dessa har vart fjärde diarienummer utvalts för kontroll, totalt 20 ärenden. Kontroll har gjorts att gällande rutinbeskrivning efterlevs.

Resultat

Vid kontroll av 20 utvalda ärenden hittades inga brister om man ser till de rutiner som finns för att handlägga inkomna ansökningar om grävstillstånd.

Analys/slutsats

Slutsatsen vid internkontrollen av handläggning av grävstillstånd blev att de bestämmelser och rutiner som finns har efterföljs på ett korrekt sätt.

Förslag på åtgärder

Ingen åtgärd behöver vidtas.

3.8 Avtalsefterlevnad

Process (rutin/system) –avtalsuppföljning

Den process som kontrolleras är avtalsefterlevnad gällande upphandlade entreprenadavtal inom projektavdelningen. Kontrollmålet är att säkerställa att upphandlade entreprenadavtal efterlevs avseende volym och övriga villkor.

Kontrollmetod och kontrollmoment

Projektavdelningen upphandlar nästan uteslutande entreprenadavtal till fast pris. Vad som ingår i det fasta priset och finns definierat i förfrågningsunderlagets beskrivningar, ritningar o.s.v. *Det är inte ovanligt att detta blir en tolknings- och tvistefråga i entreprenaden.* Det fasta priset och kontraktarbetenas omfattning regleras i entreprenaden genom ÄTA-arbeten (Ändringsarbete, Tillägsarbete och Avgående arbete). Tolkningen av vad som är ett ÄTA-arbete, och om detta berättigar entreprenören till en finansiell ersättning eller inte, faller i slutändan oftast på den enskilde projektledaren.

Tre entreprenadavtal har valts ut, sex till tio inom entreprenaden fakturerade ÄTA-arbeten kontrolleras mot förfrågningsunderlagets handlingar (beskrivningar och ritningar). Detta för att kontrollera om korrekt bedömning gjorts av om arbetet borde ingått i entreprenadavtalet, eller om det klassificeras som ett ÄTA-arbete som berättigar entreprenören till en finansiell ersättning utöver den fasta ersättningen för entreprenaden.

Resultat

Entreprenadavtal 1 – Nybyggnad av korttidsboende, Visby korpen 5. Avtalat fast pris 57 000 000 kronor utöver detta har ÄTA-arbeten ersatts med 3 100 000 kronor.

Resultat i bilaga 1.

Entreprenadavtal 2 – Ny entré IFO, Visby Grönsiskan 4. Avtalat fast pris 12 015 000 kronor utöver detta har ÄTA-arbeten ersatts med 2 100 000 kronor.

Resultat i bilaga 2.

Entreprenadavtal 3 – Ombyggnad Roma busstation. Avtalat fast pris 8 200 000 kronor utöver detta har ÄTA-arbeten ersatts med 156 240 kronor.

Resultat i bilaga 3.

Analys/slutsats

Analysen av dessa tre projekt visar att vi har kunnat identifiera en del projekteringsmissar i detaljprojekteringen som har gjort att det blir en tillkommande kostnad i entreprenaden.

Det saknas ibland spårbarhet av godkännande av ändringar och tillägg från beställare till entreprenör som ska utföras i ett projektverktyg.

Det är ofta diskussioner kopplade till de gråzoner som uppstår kring vad som är äta-arbeten och inte mellan beställare och entreprenör samt konsulter. Det är där erfarenheten kommer in som projektledare. Det är inte ovanligt att projektavdelningen som beställare tolkar handlingar, förfrågningsunderlaget, på olika sett där entreprenören har rätt att kalkylera på det billigaste sättet i anbudsskedet. Det förekommer att slutkunden (de som ska nyttja lokaler, anläggningar etc.) vill ha en annan lösning än den kalkylerade och sådana åtgärder blir då ÄTA-kostnader.

Förslag på åtgärder

Projektavdelningen önskar få tydligare projekteringsanvisningar från beställare som skulle göra det enklare att granska detaljprojekteringen. Projektledarna ska nyttja Interaxo (system för projektstöd) fullt ut när det gäller frågor och svar samt hanteringen av ÄTA-arbeten för att få en komplett dokumentation i respektive projekt.

Det saknas idag en resurs hos projektavdelning med fokus på KMA (kvalitet, miljö, arbetsmiljö) som i granskningsskedet säkerställer den kvalitet som krävs i förfrågningsunderlaget. Detta skulle bespara regionen både pengar och andra resurser. I dagsläget ligger ansvaret för denna kontroll fullt ut på projektledaren som saknar den tid som behövs för att fullt ut göra de kontroller som är önskvärda.

Bilaga 1

Internkontroll avtalsefterlevnad

Kontroll av 10 stycken slumpvis utvalda ÄTA-arbeten gällande Entreprenadavtal –
Nybyggnad av korttidsboende, Visby korpen 5.

Utvalda ÄTA-arbeten (Löpnnummer från entreprenadens ÄTA-hantering.)

1. ÄTA 0006 Byte av spill- och dagvattenledning
2. ÄTA 0009 Kanalisation till parkering
3. ÄTA 0015 Kyld tilluft sammanställning
4. ÄTA 0026 Ny energibalansberäkning
5. ÄTA 0030 Notering smart WC EL
6. ÄTA 0037 Tillkommande nätverksuttag
7. ÄTA 0050 Marksten pergola mot Tjelvarvägen
8. ÄTA 0052 Termostatblandare med armbågskontakt i avdelningskök
9. ÄTA 0062 Specifikation inredning läkemedelsrum rev 1
10. ÄTA 0070 Tillkommande trafikskyltar inkl underlag

Kontroll

1. Bytet av bef. Spill och dagvatten ok. Det saknas dock en avgående 50 m schakt för nyanslutning som finns med i FFU.
2. Ok, Kanalisation till parkering finns inte beskrivet i FFU.
3. Ok, I FFU finns det med kyla i de gemensamma utrymmena. Inom entreprenaden tog man fram ett pris för kyld tilluft i hela byggnaden. Då detta bedömdes rymmas inom projektbudget gjordes en tilläggsbeställning.
4. Ok, fanns ej med i FFU.
5. Ok, Smart WC finns med i FFU VVS men omnämns ej i FFU EL.
6. Ok, Kanalisation för kallelsesignalsystem finns beskrivet men ej nätverksuttag.
7. Otydligt i FFU, entreprenören har tolkat det som en gräsyta.
8. Ok, tilläggsbeställning avser blandare till handtvättställ i gemensamma kök. I FFU fanns denna typ av blandare endast till disklådorna i köken.
9. Otydligt i FFU, entreprenören har tolkat en enklare inredning än vad verksamheten kräver.
10. Ok, fanns ej med i FFU.

Bilaga 2

Internkontroll avtalsefterlevnad

Kontroll av 10 stycken slumpvis utvalda ÄTA-arbeten gällande Entreprenadavtal – Ny entré IFO, Visby Grönsiskan 4.

Utvalda ÄTA-arbeten (Löpnnummer från entreprenadens ÄTA-hantering.)

11. ÄTA 001 Håltagning
12. ÄTA 008 Isodrän mot byggnad 1
13. ÄTA 014 Utbyte material, tätskikt
14. ÄTA 018 Kulör entrépartier
15. ÄTA 025 Provisorisk väg
16. ÄTA 035 Passage inbrottslarm
17. ÄTA 042 Kollision stege 207
18. ÄTA 052 25 rör för framtida stolpbelysning vid entré
19. ÄTA 088 Plåt framför montageprofil
20. ÄTA 106 Täcklock fiberbrunn

Kontroll

11. Ok, tillkommandearbete på grund av otillräcklig projektering.
12. Ok, tillkommandearbete på grund av otillräcklig projektering.
13. Ok, ändringen påverkade inte entreprenadens omfattning eller kostnad, entreprenören byte endast till annan leverantör från den föreskrivna.
14. Ok, ändringen påverkade inte entreprenadens omfattning eller kostnad.
15. Ok, tilläggsbeställning av arbete som ej omfattas av FFU.
16. Ok, tilläggsbeställning av arbete som ej omfattas av FFU.
17. Felprojektering, projekterad lösning ej möjlig.
18. Ok, tilläggsbeställning av kabelskyddsror för framtida användning som ej fanns med i FFU.
19. Ok, tilläggsbeställning av plåt för skydd av fiber, finns ej med i projekterade ritningar.
20. Ok, tilläggsbeställning av arbete som ej omfattas av FFU.

Bilaga 3

Internkontroll avtalsefterlevnad

Kontroll av 6 stycken slumpvis utvalda ÄTA-arbeten gällande Entreprenadavtal – Ombyggnad Roma busstation.

Utvalda ÄTA-arbeten (Löpnnummer från entreprenadens ÄTA-hantering.)

Text från Byggmötesprotokoll nr.1.Underlag för ÄTA ska kommuniceras och godkännas skriftligen innan verkställighet.

21. ÄTA 2 Gjutning staket.
22. ÄTA 3 El till julgransbelysning
23. ÄTA 4 Plattrad runt fasad
24. ÄTA 5 Gjutning granitkantstöd
25. ÄTA 6 Avgående ÄTA pollare
26. ÄTA 10 Rivning bef. skärmtak

Kontroll

1. Ok, I FFU finns det inte med betonggjutning av stolpfot. Detaljredovisning av Äta 2 (mapp Produktion/Äta) finns och godkänd på byggmöte nr.2. Då detta bedömdes rymmas inom projektbudget gjordes en tilläggsbeställning.
2. Önskemål från fastighetsförvaltningsavdelningen drift. Saknar att Äta 3 har skriftligt godkänts (spårbart) i ex. byggmötesprotokoll och den skriftlig Äta-redovisning ligger i olika mappar.
3. Ok, I FFU finns det inte med. Detaljredovisning av Äta 4 finns, men ligger i fel mapp (interaxo-mappen) och bör flyttas till rätt mapp(produktion/Äta). Saknar även ett skriftligt spårbart godkännande (ex. byggmötesprotokoll) av Ätan från Beställare.
4. Ok, I FFU finns det inte med. Borde upptäckts i granskning projektering. Detaljredovisning av Äta 5 finns. Saknar även ett skriftligt godkännande (spårbarhet) i ex. byggmötesprotokoll av Ätan från Beställare.
5. Ok, 20 st pollarna har utgått ur entreprenaden (=avgående Äta). Då entreprenören redan beställt och betalat pollarna avgår endast med 80% (fraktkostnad betalas) ?
6. Kostnaden betalas av FFA. Saknar att Äta 10 har skriftligt godkänts (spårbart) i ex. byggmötesprotokoll av Beställaren och den skriftlig redovisning ligger i olika mappar.