

Uppföljning intern kontroll 2024

Gymnasie- och
vuxenutbildningsnämnden

Innehållsförteckning

Inledning	4
Ansvar	6
Arbetsgång vid internkontrollgranskning	7
Kommungemensamma granskningsområden	8
Direktåtgärder.....	9
Risk: Efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet	9
Åtgärd: Uppföljning av implementerade rutiner	9
Risk: Vitlistning	10
Åtgärd: Rutin för tillfälligt anställd personal.	10
Risk: Ej likvärdig bedömning gällande tillämpning av bestämmelse för elevresor	10
Åtgärd: Framtagande av mätverktyg	11
Risk: Personuppgifter kommuniceras internt och externt i osäkra kanaler	11
Åtgärd: Informationsinsats avseende riktlinjer, rutiner och alternativ för att skicka information säkert.	11
Risk: Risk för felaktig inrapportering av statistik	12
Åtgärd: Ta fram rutiner för inrapportering av statistik	12
Granskningar.....	14
Nämndens granskningar	14
Risk: Risk för otillräcklig tillgång på apl-platser	14
Granskning: Risk för otillräcklig tillgång av apl-platser (arbetsförlagt lärande).....	14
Risk: Risk för felaktig inrapportering av statistik	15
Granskning: Risk för felaktig inrapportering av statistik	15
Kommungemensamma granskningar.....	16

Risk: Felaktig tillgång till information och lokaler	16
Granskning: Felaktig tillgång till information och lokaler	16
Risk: AI-relaterade risker	19
Granskning: AI - artificiell intelligens	19
Risk: Bristande digital offentlig service	20
Granskning: Digital offentlig service.....	21
Självskattning och arbetet inom AI	24
Självskattning	24
Frågor kring nämndens/bolagsstyrelsens arbete	25
Felaktig tillgång till lokaler och information	28
Självskattning	28

**Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för
utvärdering av intern kontroll29**

Självskattning	29
Kontrollmiljö	29
Riskanalys	29
Kontrollaktiviteter	29
Kommunikation/information	30
Uppföljning/utvärdering.....	30

Inledning

Intern kontroll är en del i Malmö stads kvalitets- och utvecklingsarbete och syftar till att säkerställa att lagar, policyer, rutiner och andra styrdokument följs och att allvarliga fel upptäcks och åtgärdas. En god intern kontroll tillser att verksamhetssystem och rutiner är ändamålsenliga, att redovisning är korrekt, att information rörande verksamheten är god och att verksamheten skyddas mot förluster eller förstörelse av kommunens tillgångar. Intern kontroll är en process som bygger på en samverkan mellan såväl den politiska ledningen som ansvariga chefer och övriga medarbetare. Processen – som beskrivs i Malmö stads reglemente för intern kontroll – syftar till att med en rimlig grad av säkerhet uppnå:

- att verksamheten är ändamålsenlig och effektiv,
- att information om verksamhet och ekonomi är tillförlitlig, samt
- att lagar, förordningar och styrdokument följs.

Genom arbetet med intern kontroll medvetandegörs organisationen om föreliggande risker och därigenom sker en verksamhetsutveckling inom centrala områden.

Arbetet med intern kontroll bygger på riskanalyser som genomförs inom respektive förvaltning och kommunalt bolag för att identifiera, värdera och föreslå hantering av risker. För varje identifierad risk görs en skattning av sannolikhet och konsekvens, vilket ger ett sammantaget riskvärde. Med stöd i skattningen av riskvärde görs sedan en bedömning av huruvida befintliga rutiner och åtgärder bedöms vara tillräckliga eller ifall det finns behov av direktåtgärder eller granskningar. Risker kan också accepteras utan vidare behandling; till exempel på grund av att riskvärdet är lågt, att nyttan av eventuella åtgärder eller granskningar är mindre än de resurser som måste avsättas eller om risken är under bevakning eller redan föremål för utvecklingsarbete. De risker som bedöms vara prioriterade omsätts i internkontrollplaner bestående av planerade granskningar och direktåtgärder. Planerna antas av respektive ansvarig nämnd eller bolagsstyrelse.

Utöver de granskningar och direktåtgärder som identifieras av respektive nämnd och styrelse så antar kommunstyrelsen sedan 2008 också kommungemensamma granskningsområden årligen. De gemensamma granskningsområdena riktar sig till samtliga eller flera av kommunens nämnder eller bolagsstyrelser och fungerar som komplement till de granskningsområden som nämnderna och styrelserna själva identifierat. Det övergripande syftet med de gemensamma granskningsområdena – liksom med all intern kontroll – är att kvalitetssäkra kommunens processer utifrån ändamålsenlighet och effektivitet. För verksamhetsåret 2024 beslutade kommunstyrelsen att anta stadskontorets förslag till kommungemensamma granskningsområden rörande a) Felaktig tillgång till information och lokaler, b) AI-relaterade risker och c) Bristande digital offentlig service.

Uppföljning av internkontrollarbetet inom gymnasie- och

vuxenutbildningsförvaltningen har under 2024 skett löpande. Den första uppföljningen av intern kontrollplan 2024 avsåg januari-augusti. Risker med höga riskvärden som inte rapporteras i intern kontrollplanen, har återskapat till nämnden separat. Föreliggande rapport innehåller uppföljning av helåret 2024 och avser intern kontrollplanens samtliga granskningar och direktåtgärder 2024: de tre kommungemensamma granskningsområdena "Felaktig tillgång till information och lokaler", "AI-relaterade risker", "Bristande digital offentlig service", direktåtgärderna "Efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet", "Vitlistning", "Ej likvärdig bedömning gällande tillämpning av bestämmelse för elevresor", "Risk för felaktig inrapportering av statistik", samt granskningarna: "Risk för otillräcklig tillgång på apl-platser" och "Risk för felaktig inrapportering av statistik".

Ansvar

Enligt Malmö stads reglemente för intern kontroll har nämnder och bolagsstyrelser det yttersta ansvaret för att den interna kontrollen är tillräcklig inom dess ansvarsområden och ska se till att det finns en organisering och ett systematiskt arbetssätt som säkerställer en god intern kontroll.

Enligt reglementet ska nämnderna varje år anta en internkontrollplan, vilken detaljerar vilka granskningar och direktåtgärder som ska genomföras under verksamhetsåret. Nämndens verksamheter ansvarar för rapportering, uppföljning och utvärdering av granskningarna och direktåtgärder, i enlighet med internkontrollplanen

Ansvarig för framtagande av metoder för kontrollerna är gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningens samordnare för arbetet med intern kontroll i dialog med förvaltningsledningen. Avdelningschef och enhetschef säkerställer att medarbetare utses för genomförandet av varje granskning/direktåtgärd, informerar sig om resultatet av genomförda granskningar/direktåtgärder samt säkerställer att dessa rapporteras i tid. Förvaltningsdirektören ansvarar för att konkreta regler och anvisningar är utformade så att en god intern kontroll kan upprätthållas samt löpande rapporteras till nämnden.

Förvaltningsdirektören ska rapportera till nämnden huruvida granskningar och åtgärder genomförts i enlighet med antagen internkontrollplan samt redogöra för resultatet av genomförda kontroller.

Nämnden fattar beslut om rapport avseende föregående års internkontroll samt beslutar om årets internkontrollplan senast i februari månad. Nämnden ska senast i samband med årsanalysens upprättande rapportera resultatet från uppföljningen av den interna kontrollen inom nämnden till kommunstyrelsen.

Arbetsgång vid internkontrollgranskning

Gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningens olika avdelningar och områden har kompetens inom olika sakområden, vilket styr vilken avdelning eller vilket område som väljs ut att genomföra respektive granskning. Den medarbetare som utses till granskare ska ha tillräcklig kunskap om granskningsområdet, men inte stå i jävsförhållande till granskad process. Förvaltningens samordnare för intern kontroll tar tillsammans med avdelningarnas/områdenas internkontrollansvariga fram förslag till granskningsmetoder, förankrar dessa med ansvarig chef och bistår vid behov granskaren med stöd kring genomförande, analys och avrapportering. Granskare ska efter genomförd kontroll rapportera resultatet av granskningen till ansvarig chef samt förvaltningsdirektör vid behov. Ansvarig chef beslutar om förbättringsåtgärder i tillämpliga fall. Efter genomförda granskningar och direktåtgärder avrapporteras dessa till gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden.

Föreliggande rapport avser helåret 2024. Rapporteringen till nämnd innehåller information om vilken risk som ligger till grund för granskningen, vilket område som ska granskas, syftet med granskningen, beskrivning av granskningsmetod, resultat och analys av granskningen samt förslag till åtgärder.

Kommungemensamma granskningsområden

Kommunstyrelsen beslutade vid sitt sammanträde 2023-10-18 om tre gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder:

- Artificiell intelligens (AI)
- Felaktig tillgång till information
- Digital offentlig service

Dessa ingår som obligatoriska granskningar i samtliga nämnders internkontrollplaner för 2024 och har granskats på sätt som beskrivs i kommunstyrelsens ärende och stadskontorets anvisningar.

Direktåtgärder

Risk: Efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet

Beskrivning av risk

Risk för att direktiv kring tillgänglighet inte följs på grund av bristande kännedom vilket kan leda till att personer med funktionsvariationer ej kan ta del av information/material samt eventuellt vite.

Åtgärd: Uppföljning av implementerade rutiner

Vad ska göras:

Följa upp efterlevnad av implementerade rutiner.

Genomförda åtgärder

Uppföljning har genomförts genom stickprov av

- redaktionellt innehåll på två webbsidor från respektive gymnasieskolas webbplats för granskning av överensstämmelser med riktlinjerna/webstandard för digital tillgänglighet.
- 10 slumpmässigt valda dokument från respektive; malmo.se, Komin och Medborgarportalen. Tillgängligheten i respektive dokument kontrolleras i Adobe Acrobat.
- 10 filmer publicerade efter januari 2024.

Uppföljningen visar att efterlevnaden av gällande regler generellt är god för det redaktionella innehållet som publiceras på malmo.se. Stickproven uppvisar brister av mindre karaktär. Brister i rubrik och sidstruktur på malmo.se har åtgärdats under hösten 2024. Av de granskade filmerna på malmo.se var 7 tillgänglighetsanpassade, 2 hade mindre brister och 1 hade större brister. Förvaltningsredaktör, kommunikatörer och webbredaktörer fortsätter utvecklingsarbete för att undvika tillgänglighetsproblem.

Upphandling av nytt system för Komin pågår. Nytt system ska vara implementerat januari 2026. Brist på tillgänglighet, avseende både dokument och redaktionellt innehåll på Komin hanteras genom migrering till nytt intranät 2025-2026. I samband med implementeringen av ett nytt intranät införs bland annat nya centrala rutiner för att säkerställa att alla publicerade dokument är tillgänglighetsanpassade.

Av de dokument som granskades på Komin hade 4 större brister och 6 mindre brister. Av granskade dokument på Medborgarportalen var 1 tillgänglighetsanpassad, 1 hade större brister och 8 hade mindre brister. Granskningen visar att tillgänglighetsanpassningen av dokument utgör en utmaning inom tillgänglighetsarbetet. De konstaterade bristerna kan åtgärdas genom att nyttja framtagna dokumentmallar och kompetenshövande insatser. Utbildningar i tillgänglighetsanpassning i Word,

PowerPoint, Excel och Adobe Acrobat för centrala funktioner på utbildningskontoret planeras därför under 2025.

Respektive chef säkerställer att berörda medarbetare har den kunskap som behövs för att tillgänglighetskontrollera och tillgänglighetsanpassa dokument. Detta behöver förtydligas och förankras i förvaltningen. Förvaltningens två digitala tjänster Unikum och Komvux ansökningswebb granskas under 2024 inom ramen för den kommungemensamma granskningen "Bristande digital offentlighet service".

Risk: Vitlistning

Beskrivning av risk

Risk för att pedagogiska digitala system används utan att vara informationsklassade och har godkända personuppgiftsbiträdesavtal på grund av avsaknad av vitlistningsprocess vilket kan leda till att dataskyddslagstiftning ej efterlevs.

Åtgärd: Rutin för tillfälligt anställd personal.

Vad ska göras:

Rutin för att säkerställa att tillfälligt anställd personal enbart använder pedagogiska digitala system som är informationsklassade och har godkända personuppgiftsbiträdesavtal.

Genomförda åtgärder

Alla chefer inom gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen har fått information om rutin för att säkerställa att enbart godkända informationsklassade digitala verktyg med personuppgiftsbiträdesavtal används i undervisningen. Rutinen innebär att information om användning av digitala verktyg ska integreras i skolans introduktion av nyanställd personal. Rutinen omfattar även tillfälligt anställd personal såsom vikarier.

Risk: Ej likvärdig bedömning gällande tillämpning av bestämmelse för elevresor

Beskrivning av risk

Risk för ej likvärdig bedömning av elevers rätt till reseersättning/busskort på grund av brister gällande mätverktyg och tillämpningsbestämmelser vilket kan leda till felaktig och olikvärdig behandling av elever

Åtgärd: Framtagande av mätverktyg

Vad ska göras:

Framtagande av mätverktyg som säkerställer likvärdig bedömning gällande tillämpning av bestämmelse för elevresor

Genomförda åtgärder

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden beslutade den 24 maj 2024 om nya riktlinjer för elevresor (GYVF-2024-529). De nya riktlinjerna fastställde att Google Maps ska användas som nytt mätinstrument vid beräkning av avstånd.

De nya riktlinjerna inför krav på minst 5,8 kilometer färdväg, i stället för 6 kilometer, på grund av att nämnden inte förfogar över mätinstrumentet fullt ut och därmed inte kan säkerställa att mätpunkterna blir desamma vid varje mättillfälle. Vid beräkning av avstånd är det den faktiskt möjliga färdvägens längd (cykelväg) mellan bostaden och skolan/APL-plats som ska ligga till grund för beräkningen.

Risk: Personuppgifter kommuniceras internt och externt i osäkra kanaler

Beskrivning av risk

Risk för att personuppgifter kommuniceras internt/externt i osäkra kanaler på grund av avsaknad av riktlinjer och oklarheter kring befintliga krypteringslösningar, vilket kan leda till olovlig spridning av personuppgifter

Åtgärd: Informationsinsats avseende riktlinjer, rutiner och alternativ för att skicka information säkert.

Vad ska göras:

Informationsinsats avseende riktlinjer och alternativ för att skicka information säkert för att förhindra olovlig spridning av personuppgifter. Ta fram rutiner.

Genomförda åtgärder

I gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningens rutiner för introduktion av nyanställda ingår information om offentlighet- och sekretesslagstiftning, dataskyddslagstiftning (GDPR) och hantering av personuppgifter.

Under 2024 har förvaltningens medarbetare genomfört Malmö stads digitala utbildning Dataskydd i kommunal verksamhet - Grundkurs. Utbildningen fokuserar på personuppgiftsbehandling.

Malmö stad har infört en gemensam digital kompetensutvecklingsplattform som heter Malmö Lär. Syftet med den stadsgemensamma plattformen är

att det ska bli enkelt för anställda att se utbudet av stadens utbildningar, genomföra e-utbildningar samt anmäla sig till de utbildningar som är lärarledda. Genom att alla användare anmäler sig till utbildningar genom Malmö Lär kommer förvaltningen kunna ta fram statistik om exempelvis hur många som genomfört olika utbildningar och om alla som ska gå en obligatorisk utbildning också har genomfört den. Gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen har en representant i nätverket Malmö Lär som sammankallas av stadskontoret. I nätverket pågår i dagsläget en kartläggning av stadens gemensamma utbildningsbehov för att bedöma vilka utbildningar som kan upphandlas stadsgemensamt. Bland de utbildningar som för närvarande föreslås ingår upphandling av en gemensam utbildning i dataskydd (GDPR).

I det fall en dataskyddsutbildning inte upphandlas stadsgemensamt har förvaltningen under 2024 tagit fram en e-utbildning som kan publiceras när förvaltningen blir färdig implementeringsfasen av Malmö Lär och kan producera utbildningar internt för förvaltningen på plattformen.

Risk: Risk för felaktig inrapportering av statistik

Beskrivning av risk

Risk för felaktig inrapportering av statistik till SCB och Skolverket på grund av följdrade system och otillräcklig kunskap.

Åtgärd: Ta fram rutiner för inrapportering av statistik

Vad ska göras:

Ta fram rutiner för inrapportering av statistik till SCB och Skolverket

Genomförda åtgärder

Under 2023 upphandlade gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen en extern konsult i syfte att inventera lokala och nationella data för att utreda vilka åtgärder som behöver vidtas för att säkerställa att analyser av exempelvis elevgenomströmning kan genomföras, liksom för att säkerställa nyckeltal inom verksamhetsområdet. 2024 sammanställde och analyserade konsulten skillnader mellan lokalt respektive nationellt framtagen statistik. Analysen visade generell samstämmighet mellan lokal och nationell data men identifierade även viss diskrepans. I syfte att undersöka skälen till de identifierade skillnaderna, genomförde konsulten intervjuer med fem elevadministratörer. Fokus för de genomförda intervjuerna var att undersöka hur processen går till, vilka möjliga felkällor som finns och vilka eventuella förbättringsmöjligheter som administratörerna själva ser vad gäller arbetets organisering.

En extern konsult upphandlades på nytt 2024 för uppdrag som fortsätter 2025. Konsulten har i uppdrag att identifiera de avvikelser mellan lokal och

nationell data som beror på felregistreringar och som bör korrigeras inför migrering till nytt barn och elevregister. Uppdraget innefattar att ta fram lathund för rättningar i Extens och vara rådgivande i vilken data och hur data ska överföras till nytt barn och elevregister. Därtill har konsulten i uppdrag att ta fram rutiner för dataregistrering i nytt barn och elevsystem samt ge förslag för process av samordning för dataregistrering.

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk: Risk för otillräcklig tillgång på apl-platser

Beskrivning av risk

Risk för att elever inte uppnår mål med sin utbildning på grund av otillräcklig tillgång till, och kvalitet på, apl-platser.

Granskning: Risk för otillräcklig tillgång av apl-platser (arbetsförlagt lärande)

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Förvaltningens arbetet med arbetsförlagt lärande (apl)

Syfte med granskningen:

Säkerställa tillräcklig tillgång av apl-platser.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar elevernas tillgång till apl.

Granskningsmetod:

Kartläggning av: Tillgång av apl-platser

Frågeställningar: Har eleverna haft tillgång till apl i enlighet med rektors beslut?

Resultat

Genomförande av granskning och resultat

Kartläggning av tillgången på apl-platser genomfördes på gymnasieskolor inom nämndens verksamheter som erbjuder program där apl ingår.

De berörda skolorna blev tillfrågade att svara på frågeställningar avseende skolans tillgång på apl-platser under vårterminen 2024. Frågeställningarna avsåg skolornas behov av apl-platser under vårterminen 2024, om alla berörda elever erbjudits apl-plats och om skolförlagd utbildning erbjudits i de fall som elever inte påbörjat apl/avbrutit apl.

Alla tillfrågade gymnasieskolor inkom med svar på utskickade frågeställningar avseende tillgången på apl-platser under vårterminen 2024.

Analys

Samtliga skolor svarade att antalet apl-platser motsvarade antalet elever

och att alla berörda elever erbjudits en apl-plats. Samtliga skolor svarade även att i de fall som en elev inte har påbörjat erbjuden apl-plats eller har behövt avbryta pågående apl-plats, har eleven erbjudits skolförlagd utbildning.

Slutsats

Alla tillfrågade gymnasieskolor inkom med svar på utskickade frågeställningar och samtliga uppgav att de under vårterminen 2024 erbjudit alla berörda elever apl-plats och erbjudit skolförlagd utbildning i de fall som eleven inte kunnat tillgodogöra sig sin apl. Granskningen ger en överblick över förvaltningens arbete med apl på nämndens gymnasieskolor under vårterminen 2024. Resultatet visar att tillgången på apl-platser och hanteringen av apl under vårterminen 2024. En utvärdering av tillgången på, och hanteringen av apl-platser, föreslås genomföras och återrapporteras årsvis inom ramen för det systematiska kvalitetsarbetet.

Risk: Risk för felaktig inrapportering av statistik

Beskrivning av risk

Risk för felaktig inrapportering av statistik till SCB och Skolverket på grund av följdrade system och otillräcklig kunskap.

Granskning: Risk för felaktig inrapportering av statistik

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Inrapportering av statistik till SCB och Skolverket.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att identifiera orsakerna till felaktig inrapportering av statistik till SCB och Skolverket.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar de funktioner som hanterar statistik inom förvaltningen

Granskningsmetod:

Granskningen består av jämförelse mellan olika statistiska underlag och intervjuer med de funktioner inom förvaltningen som arbetar med statistik, såsom administratörer, systemansvariga och ansvariga chefer/rektorer. Frågeställningar: Hur ser processen ut för utdrag ur elevregister och för inrapportering av statistik? Finns det skillnader mellan förvaltningens statistik och den statistik som rapporteras till SCB och Skolverket? Om ja, vad är orsaken??

Resultat

Under 2023 upphandlade gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen en extern konsult i syfte att inventera lokala och nationella data för att utreda vilka åtgärder som behöver vidtas för att säkerställa att analyser av exempelvis elevgenomströmning kan genomföras, liksom för att säkerställa nyckeltal inom verksamhetsområdet. 2024 sammanställde och analyserade konsulten skillnader mellan lokalt respektive nationellt framtagna statistik. Analysen visade generell samstämmighet mellan lokal och nationell data men identifierade även viss diskrepans. I syfte att undersöka skälen till de identifierade skillnaderna, genomförde konsulten intervjuer med fem elevadministratörer. Fokus för de genomförda intervjuerna var att undersöka hur processen går till, vilka möjliga felkällor som finns och vilka eventuella förbättringsmöjligheter som administratörerna själva ser vad gäller arbetets organisering.

En extern konsult upphandlades på nytt 2024 för uppdrag som fortsätter 2025. Konsulten har i uppdrag att identifiera de avvikelser mellan lokal och nationell data som beror på felregistreringar och som bör korrigeras inför migrering till nytt barn och elevregister. Uppdraget innefattar att ta fram lathund för rättningar i Extens och vara rådgivande i vilken data och hur data ska överföras till nytt barn och elevregister. Därtill har konsulten i uppdrag att ta fram rutiner för dataregistrering i nytt barn och elevsystem samt ge förslag för process av samordning för dataregistrering.

Kommungemensamma granskningar

Risk: Felaktig tillgång till information och lokaler

Beskrivning av risk

Risk för att hanteringen av behörigheter till system (IT-system, filer på G eller Sharepoint, nycklar + taggar) inte fungerar på grund av att rutiner för behörigheter inte följs vilket kan leda till att personer som slutat/bytt tjänst har tillgång till uppgifter, sekretess, lokaler som de inte ska ha.

Granskning: Felaktig tillgång till information och lokaler

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Rutiner för säkerställande av att obehöriga inte har tillgång till information och lokaler.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka hur nämnder och bolagsstyrelser säkerställer att personer inte obehörigen har tillgång till information och lokaler, exempelvis om det finns lokala styrdokument och rutiner och huruvida dessa efterlevs.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar Malmö stads nämnder och helägda bolag Riktlinjer och anvisningar för informationssäkerhet i Malmö stad gäller för nämnderna och i tillämpliga delar även för bolagen. Detta innebär att granskningsmomenten kommer att skilja sig mellan nämnder och bolagsstyrelser.

Granskningsmetod:

- Självskattning utifrån ett antal frågor/påståenden kring hur nämnden/bolagsstyrelsen säkerställer att risken inte faller ut.
- Enkät med frågor till slumpmässigt urval av chefer (nämnder).
- Intervjuer med ett färre antal chefer i respektive förvaltning för att få djupare och mer nyanserade svar (nämnder).

Stadskontoret tar i samråd med förvaltningar och bolag fram anvisningar som bland annat innehåller frågor för enkäter och intervjuer och påståenden för självskattningsdelen av granskningen.

Resultat

Genomförande av granskning och resultat

Enkät

Totalt fick 22 chefer på gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen enkätfrågorna, varav 18 svarade. Enkäten bestod av olika påståenden som respondenterna fick ta ställning till genom att kryssa i ett av fyra svarsalternativ; instämmer helt, stämmer delvis, stämmer delvis inte och stämmer inte alls. Likadan granskning genomfördes 2021 och då svarade 17 chefer på enkäten.

Avseende frågan om det finns rutiner för återlämning av nycklar/passerkort/taggar och motsvarande för fysisk tillgång till lokaler, framkommer att 16 av svarande instämmer helt och 2 stämmer delvis. Vid samma granskning 2021 framkom vid samma fråga att 10 instämde helt, 5 stämde delvis och 2 stämde delvis inte. Resultatet visar således att fler lokaler inom nämndens verksamheter har rutiner för återlämning av nycklar/passerkort/taggar 2024 än 2021.

Vid frågan om i hur hög grad cheferna anser att de fått information om vad som gäller kring tillgång till lokaler, visar granskningen 2024 att 4 svarande anser att de fått fullständig information, 10 svarande anser att de fått tillräcklig information och 4 svarande anser att informationen varit något bristfällig. Vid samma frågeställning 2021 angav 3 svarande att de fått fullständig information, 10 svarande ansåg att de fått tillräcklig information, 2 svarande angav att de fått något bristfällig information och 2 svarande angav att de inte alls fått information.

Vid frågan om i hur hög grad chefer fått information om vad som gäller för behörighet till system, visar granskningen 2024 att 4 svarande anser sig ha

fått fullständig information, 7 svarande anser att de fått tillräcklig information och 7 svarande anser att informationen varit något bristfällig. Vid samma frågeställning 2021 angav 1 svarande att de fått fullständig information, 9 svarande att de fått tillräcklig information, 5 svarande ansåg att de fått något bristfällig information och 2 svarande angav att de inte alls fått information.

Intervjuer

I intervjuer med chefer framkom att den största utmaningen kopplat till felaktig tillgång till lokaler är lokaler med nyckelbaserade system. Cheferna uppger större svårigheter med att ha en uppdaterad inventering av utlämnade nycklar i lokaler med nyckelbaserade system jämfört med lokaler med digitala passerkort.

Ytterligare en utmaning som framhölls i intervjuerna var avslutande av behörigheter för vissa funktioner som inte avslutas automatiskt utan som behöver genomföras manuellt. Det framkom att det saknas en enhetlig hantering för att säkerställa att behörigheterna avslutas.

Analys

Svaren på enkätfrågorna kombinerat med intervjuerna visar att förvaltningens arbete med tillgång till information och lokaler förbättrats sedan föregående granskning 2021 men att det finns ett fortsatt behov av utveckling.

De utvecklingsbehov som identifierats avser behov av ytterligare information kring hantering av behörigheter till system och lokaler, gemensamma rutiner för hantering av fysiska nycklar samt gemensamma rutiner för hantering av behörigheter till system vid avslutad anställning/uppdrag.

Gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen arbetar löpande med att modernisera verksamhetslokalernas skalskydd och passersystem vilket på sikt kommer omhänderta en del av problematiken avseende fysiska nycklar. Nämnden har under 2024 inventerat skollokalernas säkerhetsinstallationer med fokus på bland annat passersystem. Inventeringen visade att en stor andel av nämndens säkerhetsinstallationer var i behov av utbyte under kommande femårsperiod. Ersättningsinvesteringarna är nödvändiga för att uppfylla myndighetskrav samt för elevers och anställdas säkerhet i skolan. Flera projekt är initierade och nio nya säkerhetsinstallationer pågår. Däremot är det ett långsiktigt arbete vilket innebär att det på kort sikt finns ett behov av gemensamma rutiner för hantering av fysiska nycklar vid avslutad anställning/ uppdrag och rutiner för framtagande av förteckning över vilka nycklar som verksamheten förfogar över.

Slutsats

Granskningen visar att förvaltningens chefer har ett fortsatt behov av information om vad som gäller kring behörigheter till system och lokaler.

Gemensamma rutiner kommer tas fram för hantering av behörigheter till system vid avslutad anställning/uppdrag.

Granskningen visar även behov av gemensam hantering av fysiska nycklar. Det pågår ett långsiktigt arbete för att övergå till digitala passersystem. För att öka säkerheten under övergångsperioden kommer förvaltningen ta fram gemensamma rutiner för hantering av fysiska nycklar vid avslutad anställning/ uppdrag och rutiner för framtagande av förteckning över vilka nycklar som verksamheten förfogar över.

Risk: AI-relaterade risker

Beskrivning av risk

Risk för bristande beredskap för att identifiera, möta och hantera möjligheter och risker kopplade till AI, på grund av bristande kompetens. Detta kan leda till outnyttjad effektiviseringspotential, rättsosäkerhet, kränkning av enskildas fri- och rättigheter, välfärdsbrottslighet och otillåten påverkan med mera.

Granskning: AI - artificiell intelligens

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Granskningen avser huruvida det finns en beredskap att tillvarata möjligheter och möta hot kopplade till AI - artificiell intelligens.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka beredskapen i nämnder och bolag att hantera hot och utnyttja möjligheter med AI.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar Malmö stads samtliga nämnder och helägda bolag, och genomförs på samma sätt för nämnder och bolag.

Granskningsmetod:

Granskning görs genom självskattning av det egna arbetet utifrån ett antal påståenden. Självskattningen kompletteras med frågor.

Resultat

Analys

AI öppnar upp nya möjligheter inom utbildning, där det kan användas för att skapa anpassade läromaterial, automatiserade övningar och generera pedagogiskt innehåll. Krittiskt tänkande - förmåga att navigera i den komplexa och informationsrika världen - blir särskilt viktig i samband att AI genomsyrar alla delar av samhället. Detta kommer få en stor påverkan på hur undervisning bedrivs. Skolverket uppmanar skolor att ha uttalade

förhållningssätt gällande användning av AI, vilket kräver beredskap och resurser på huvudmannanivå för att stödja och främja verksamheter i detta arbete.

Generativ Artificiell intelligens (AI) är ett utvecklingsområde som nämnden fokuserar på under 2025. Under 2025 planeras därför för olika insatser för att stärka nämndens arbete med AI. En enhet för digitalisering och IT har inrättats på förvaltningen som bland annat tar fram en förvaltningsövergripande AI-plan som kommer beslutas av nämnd. Kompetensutvecklingsinsatser planeras för lärare, skolledare och andra funktioner under 2025. Nämnden deltar i flera forskningsprojekt med fokus på AI. Därtill planerar nämnden att undersöka hur AI kan påverka och ingå som innehåll i olika ämnens undervisning och främja elevernas lärande.

Förbättringsåtgärder

Nämnden arbetar aktivt med att integrera AI i verksamheternas arbetssätt med fokus på kärnverksamheten. Självskattningen visar att nämnden behöver utveckla en process för att säkerställa att användningen av AI faktiskt utvecklar/effektiviserar verksamheten. Nämnden ser därför behov av att utveckla arbetssätt för att identifiera områden där AI ger möjligheter, identifiera risker kopplat till AI samt utvärdera insatser utifrån hot, möjlighet och utvecklingspotential.

Slutsats

AI öppnar upp nya möjligheter inom utbildning, bland annat kring att stödja barns lärande och bidra till tillgängliga lärmiljöer. Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden fokuserar under 2025 på att utveckla nämndens arbete med AI. Under 2024 har en förvaltningsövergripande vägledning för användning av AI tagits fram. En enhet för digitalisering och IT har inrättats på förvaltningen som under 2025 bland annat tar fram en förvaltningsövergripande AI-plan. Kompetensutvecklingsinsatser för lärare, skolledare och andra funktioner planeras 2025 och nämnden deltar i flera forskningsprojekt med fokus på AI. Därtill planerar nämnden att undersöka hur AI kan påverka och ingå som innehåll i olika ämnens undervisning och främja elevernas lärande. Nämnden bevakar kontinuerligt utvecklingen av AI och deltar i kommunövergripande arbete i frågan.

Risk: Bristande digital offentlig service

Beskrivning av risk

Risk för bristande tillgång till digital offentlig service på grund av otillräcklig och/eller bristande prioritering. Detta kan hindra grupper från att tillvarata sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter på lika villkor.

Granskning: Digital offentlig service

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Granskningen avser webbsidor, innehåll och e-tjänster och om kommunen, inklusive de helägda bolagen, lever upp till de krav som finns i lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen).

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att säkerställa att Malmö stad - stadens förvaltningar och bolag - har rutiner och metoder som säkrar att alla kan ta del av digital offentlig service på lika villkor.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar Malmö stads nämnder och helägda bolag.

Granskningsmetod:

Nämndernas granskning kommer att utgå från granskning och analys av ett urval av webbsidor, innehåll som e-tjänster som genomförs av stadskontorets kommunikationsavdelning, och genom frågor kring nämndens arbete inom området. Bolagen kommer granskas genom frågor kring bolagsstyrelsens arbete inom området.

Resultat

Genomförande av granskning och resultat

Del 1. Resultat och identifierade avvikelser gällande innehåll och tjänster

Redaktionellt innehåll

Dokument

Stickprov på tre av förvaltningens dokument på malmo.se har genomförts. De granskade dokumenten uppfyllde kraven på tillgänglighet.

Filmer

117 videofilmer publicerade på malmo.se granskades. 54 filmer bedömdes fullt tillgänglighetsanpassade med både undertexter och syntolkning. 56 bedömdes ha mindre brister. Nio filmer hade större brister.

Tjänster/gränssnitt

Unikum – Elev

Den digitala tjänsten är ett stöd för lärare, elever och vårdnadshavare i gymnasieskolan. I denna granskning har gränssnittet för elever granskats. Granskningen visar större brister i tillgänglighet.

Komvux – ansökningswebb

Den digitala tjänsten riktar sig till de som vill söka utbildningar/kurser som erbjuds inom den kommunala vuxenutbildningen. Tjänsten visar större brister i tillgänglighet..

Öppet hus – kampanjsajt

Webbplatsen för öppet hus uppfyller många av de granskade kriterierna. De brister som uppmärksammats beror på inställningar i webbverktyget. Bristerna är sedan tidigare kända av stadskontoret och uppdateras under våren 2025.

Del 2. Frågor kring nämndens/bolagets arbete med att systematiskt identifiera och åtgärda tillgänglighetsbrister på webbplatser, i innehåll och i e-tjänster

2.1. Hur säkerställer nämnden/bolaget att kraven på digital tillgänglighet efterlevs för redaktionellt innehåll?

Det redaktionella arbetet på malmo.se genomförs av ett fåtal användare med god kännedom om de krav som finns gällande tillgänglighet. För Komin finns en stödjande struktur genom redaktörer på varje stabsenhet som säkerställer att dessa krav följs. Filmer på malmo.se publiceras främst av kommunikatörer med kompetens i hur en tillgänglighetsanpassad video skapas.

Följer nämnden/bolaget upp dessa krav?

Nämnden följer löpande upp att digital tillgänglighet efterlevs för redaktionellt innehåll.

Hur görs uppföljningen?

Förvaltningsredaktör för malmo.se övervakar löpande innehållets kvalitet och åtgärdar och/eller återkopplar upptäckta brister till ansvariga redaktörer. Redaktörer för respektive system övervakar kontinuerligt att tillgänglighetskraven efterföljs inom respektive ansvarsområde. Förvaltningen genomför inom ramen för intern kontrollplan 2024, åtgärden "Uppföljning av efterlevnad av tillgänglighetsdirektivet".

2.2. Ställer nämnden/bolaget regelmässigt/alltid krav på digital tillgänglighet vid upphandling av digitala verktyg/tjänster?

Skolnämnderna delar en gemensam systemförvaltning, som är organiserad inom grundskoleförvaltningen. Enheten ansvarar för förvaltning och utveckling av de verksamhetssystem som används av samtliga skolförvaltningar. Krav på tillgänglighet inkluderas i dessa upphandlingar.

Följer nämnden/bolaget upp dessa krav under avtalstiden?

Tillgänglighetskravens efterlevnad följs upp i dialog med mer berörda verksamheter samt inom ramen för enheten för systemförvaltning.

Hur görs uppföljningen?

Nämnden följer upp tillgänglighetskraven i dialog med de verksamheter som använder de olika systemen. Kraven följs även upp av respektive systemförvaltare på enheten för systemhantering. I de fall en tjänst/ett system inte uppfyller kraven på tillgänglighet förs dialog med leverantören.

Analys

Efterlevnaden av tillgänglighetskraven är generellt god för det redaktionella innehållet som publiceras på malmo.se. Förvaltningen ser dock behov av fortsatt arbete för att åtgärda de brister som framkommit i granskningen.

Stickproven av redaktionellt innehåll för Unikum och Komvux ansökningswebb visar brister som kan åtgärdas med hjälp av utbildning i digital tillgänglighet för systemets administratörer. Gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen är i dagsläget under upphandling av nytt digitalt system som ska ersätta befintlig miljö för ansökan till Komvux Malmö från och med augusti 2025. I upphandlingen finns krav om tillgänglighet.

Hantering av bildbeskrivningar (alt-text) utgörs av en subjektiv bedömning av respektive bild. Utbildning och gemensamma riktlinjer inom staden kan bidra till likvärdig hantering.

Förbättringsåtgärder

En översyn av filmerna planeras 2025. Filmer som inte godkänts kommer ersättas med annan information.

Slutsats

Digital tillgänglighet eller digital inkludering är ett eget specialistområde, som kräver god kunskap om regler och riktlinjer samt kompetens i digitala verktyg. Det krävs ett systematiskt och kontinuerligt arbete i förvaltningen med tydliga rutiner och stöd för medarbetare, för att en hög nivå på tillgängligheten ska kunna upprätthållas.

En stadsgemensam organisation av tillgänglighetsfrågorna är önskvärd. Sakkunniga och specialister inom området behöver leda och samordna arbetet för att uppfylla tillgänglighetskraven, uppnå synergieffekter och undgå varierande tillämpning inom staden. En dokumentansvarig eller samordnare skulle också vara fördelaktigt, då osäkerhet kring dokumenten idag utgör den största utmaningen inom tillgänglighetsarbetet.

Självskattning och arbetet inom AI

Självskattning

Nr	Påstående	Ja, tillfredsställande utifrån nämndens/styrelsens behov/ambition	Delvis, förbättrings område	Nej, behöver ses över omgående
1	Nämnden/styrelsen har en god förståelse för olika typer av AI och dess tillämpningsområden.		X	
2	Nämnden/styrelsen vet var och hur AI används inom den egna verksamheten i dag.		X	
3	Nämnden/styrelsen har ett arbetssätt för att identifiera möjliga områden i verksamheten att utveckla med hjälp av AI.		X	
4	Nämnden/styrelsen har ett arbetssätt för att identifiera risker som uppstår till följd av AI som verksamheten använder eller påverkas av:			
4 a	Säkerhetsmässiga aspekter		X	
4 b	Dataförvaltning (datakvalitet, vidareutnyttjande av data, metadata)		X	
4 c	Etiska aspekter (exempelvis bias, desinformation/påhittade fakta, kontrollproblemet, transparens)	X		
4 d	Juridiska aspekter	X		
4 e	Tekniska aspekter		X	
4 f	Klimatpåverkan (se länk https://www.ri.se/sv/resur-seffektiv-ai-for-hallbarhet-och-praktisk-nytta)			X
4 g	Affärsmässiga/leverantörs mässiga aspekter (leverantörsberoende, leverantörens lämplighet kopplat till Malmö stads värderingar och mål)	X		
5	Nämnden/styrelsen har dimensionerat		X	

Nr	Påstående	Ja, tillfredsställande utifrån nämndens/styrelsens behov/ambition	Delvis, förbättrings område	Nej, behöver ses över omgående
	resurstilldelningen och säkerställt den kompetens som krävs för att arbeta med AI utifrån ovanstående (a-g) aspekter.			
6	Nämnden/styrelsen arbetar systematiskt med att höja medarbetarnas förståelse och kunskap kring AI.		X	
7	Nämnden/styrelsen har en process för att säkerställa att användningen av AI faktiskt utvecklar/effektiviserar verksamheten.			X
8	Nämnden/styrelsen är transparenta mot enskilda eller organisationer som direkt berörs/påverkas av den egna användningen av AI.		X	
9	Nämnden/styrelsen har ett strukturerat och användarcentrerat arbetssätt vid utveckling eller implementering av AI i den egna verksamheten.		X	

Frågor kring nämndens/bolagsstyrelsens arbete

Hur ser nämndens/bolagsstyrelsens arbetssätt för AI ut och hur tillämpas det i verksamheten?

Huvudmannen stödjer verksamheter att ta fram ett gemensamt förhållningssätt till generativ AI i linje med Skolverkets rekommendationer. Ett fokusområde i nämndens pedagogiska utvecklingsarbete är under 2025 användning av AI i undervisning.

Inom ramen för ULF (Utbildning, Lärande, Forskning) kan nämndens verksamheter delta i didaktiska nätverk samordnade av forskare på Malmö universitet, delta i Malmö stads och Malmö universitets gemensamma forskningsmiljö samt genomföra gemensamma forskningsprojekt tillsammans med lärosäten. Under 2024 har nämnden initierat och ansökt om finansiering för ett forskningsprojekt med fokus på AI i undervisningen. Ett AI-nätverk kommer att startas 2025 inom ramen för detta projekt. Syftet med nätverket är att utifrån etiska, didaktiska och kritiska perspektiv

undersöka hur AI kan påverka och ingå som innehåll i olika ämnens undervisning. Därtill planeras praktisknära forskningsprojekt med fokus på AI inom ramen för PI i samverkan med Malmö universitet där inriktningen ligger på hur lärare kan använda sig av AI för att främja elevers lärande. Vidare planerar nämnden att undersöka hur AI kan påverka och ingå som innehåll i olika ämnens undervisning och främja elevernas lärande.

Kompetensutveckling inom användning av AI i undervisningen är en nödvändig förutsättning för att kunna omsätta dessa tekniska möjligheter i nämndens verksamheter på ett likvärdigt sätt. Ledning och styrning av digitaliseringsarbetet förstärks för att säkerställa att denna utveckling kommer personal och elever till gagn. Bland annat har en enhet för digitalisering och IT inrättats på förvaltningen. Utbildningsinsatser planeras för personal 2025 för att kunna leda arbetet.

Hur har nämnden/bolagsstyrelsen åstadkommit förbättringar (exempelvis effektivisering eller kvalitetshöjning, reduktion av risker i verksamheten), där AI helt eller delvis varit en del av lösningen?

Nämndens huvudsystem har i dagsläget inte integrerade AI-lösningar. Den användning som skett av AI har hittills varit i form av generativ AI. Det finns mot denna bakgrund ännu inte några exempel där gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden gjort utvärderingar rörande förbättringar där AI varit en del av lösningen.

Vilka eventuella hinder respektive utvecklingsområden ser nämnden/bolagsstyrelsen för ett framgångsrikt arbete med AI?

Nämndens verksamhet hanterar en stor mängd personuppgifter. Mot bakgrund av det, har gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden ett stort säkerhetstänk vid införande av nya digitala lösningar, vilket kan begränsa möjligheten att använda tillgängliga AI-tjänster. Medarbetare som bedöms ha behov av generativ AI för att utföra sitt arbete ska använda av Malmö stad upphandlad AI-tjänst Skolup - Generativ AI. Personal och elever inom gymnasie- och vuxenutbildningen har nu tillgång till tjänsten Skolup vilket öppnar upp för nya möjligheter inom lärande och undervisning.

Välj ut ett konkret fall: Hur har nämnden/bolagsstyrelsen resonerat i detta fall kring effekter och konsekvenser av tillämpning av AI i verksamheten?

En tillgänglig digital lärmiljö och ett medvetet användande av digitala verktyg gynnar alla elever och särskilt de som är i behov av extra stöd. Nämnden arbetar därför med att integrera AI i undervisningen. Förvaltningen har upphandlat AI-tjänster som prövats för GDPR i syfte att tillgängliggöra tekniken för lärare och elever. Det finns i nuläget endast övergripande diskussioner på förvaltningsövergripande nivå kring möjliga effekter och konsekvenser kopplat till AI.

Hur säkerställer nämnden/bolagsstyrelsen digitala eller analoga alternativ för fortsatt utförande av uppdrag/verksamhetsprocesser om förutsättningarna för användningen av AI förändras (kontinuitetsplanering)?

Huvuddelen av nämndens medarbetare består av lärare som kan använda både digitala och analoga metoder i undervisningen.

Kring vilka områden har nämnden/bolagsstyrelsen styrdokument för AI-utveckling och tillämpning?

Det finns sedan sommaren 2024 en kommungemensam vägledning rörande AI, som uppmuntrar till utforskandet av möjligheterna med generativ AI inriktat på allmänt tillgängliga AI-system. Denna vägledning har kompletterats av en vägledning för användning av generativ AI inom gymnasie- och vuxenutbildningsförvaltningen som syftar till att tillförsäkra en säker och ansvarsfull användning av generativ AI. Dessa vägledningar är avsedda att tillämpas vid bedömningen av hur AI kan användas. I dagsläget pågår framtagande av en förvaltningsövergripande plan för artificiell intelligens som planeras att färdigställas under 2025.

Kring vilka områden där nämnden/bolagsstyrelsen saknar styrdokument för AI-utveckling och tillämpning finns ett behov av styrdokument?

Nämnden tar i dagsläget fram en förvaltningsövergripande plan för artificiell intelligens som kommer beslutas av nämnd under 2025. Nämnden kommer löpande utvärdera behovet av styrdokument specifikt för AI-utveckling.

Hur arbetar nämnden/bolagsstyrelsen systematiskt med arbetsmiljön vid utveckling eller tillämpning av AI inom den egna verksamheten?

Nämnden arbetar med detta i ordinarie arbetsmiljöprocesser. Kompetensutvecklingsinsatser planeras för lärare, skolledare och andra funktioner under 2025.

Felaktig tillgång till lokaler och information





Självskattning

Nr	Påstående	Ja, tillfredsställande	Delvis, förbättrings område	Nej, behöver ses över omgående
1	Det finns dokumenterade rutiner för hantering av tillgång till system vid avslut av anställning/uppdrag	X		
2	Rutinerna är kända	X		
3	Rutinerna tillämpas	X		
4	Det finns dokumenterade rutiner för hantering av tillgång till lokaler vid avslut av anställning/uppdrag	X		
5	Rutinerna är kända	X		
6	Rutinerna tillämpas	X		





Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll

Självskattning





Kontrollmiljö

Kriterium	Bedömning
Ansvar och befogenheter tydliggjorda	 Tillfredsställande
Anvisningar antagna för intern kontroll	 Tillfredsställande
Effektiv arbetsstruktur för arbetet med intern kontroll	 Tillfredsställande
Ledningsgrupperna tar ansvar för fungerande kontrollmiljö	 Tillfredsställande




Risikanalys

Kriterium	Bedömning
Risker bedöms utifrån sannolikhet och konsekvens och dokumenteras	 Tillfredsställande
Risikanalysen innehåller risker av varierande art	 Tillfredsställande
Risikanalysen är underlag för åtgärder och granskningar	 Tillfredsställande
Risikanalysen kommuniceras med nämnden/styrelsen	 Tillfredsställande

Kontrollaktiviteter

Kriterium	Bedömning
Det finns en relevant och konsekvent genomförd granskningsmetodik	 Tillfredsställande
Granskningar är dokumenterade och kända	 Tillfredsställande
Granskningar och åtgärder är anpassade och utvärderade i förhållande till risikanalys	 Tillfredsställande
Oberoende i förhållande till processen som granskas	 Tillfredsställande

Kommunikation/information

Kriterium	Bedömning
Ledningsgrupperna hanterar kontinuerligt intern kontroll-frågor	 Tillfredsställande
Informationstillgången är tillräcklig	 Tillfredsställande
Nya chefer får introduktion om intern kontroll	 Förbättringsområde

Uppföljning/utvärdering

Kriterium	Bedömning
Åtgärder vidtas vid konstaterade avvikelser	 Tillfredsställande
Återkoppling görs till förvaltnings-/bolagsledningen	 Tillfredsställande
Återkoppling görs till nämnden/styrelsen	 Tillfredsställande
Återkoppling till berörda medarbetare	 Tillfredsställande