

Uppföljning av internkontrollplan 2022 – tertial 2

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Ansvar	3
Direktåtgärder	5
Risk: Följsamhet till inköpsrutin	5
Åtgärd: Implementera förvaltningens inköpsrutin	5
Risk: Risk för bristande kontroll vid överföring av ekonomiskt bistånd	5
Åtgärd: Egenkontroller ekonomiskt bistånd	5
Risk: Bristande struktur kring implementering av nya arbetssätt och processer.....	6
Åtgärd: Struktur för implementering	6
Granskningar	7
Risk: Bristande följsamhet till utredningstider enligt lag	7
Granskning: Utredningstider i barnavårdsutredningar	7
Risk: Dataintrång	9
Granskning: Granskning av systematisk logguppföljning	9
Risk: Löneändring utanför löneöversynen	11
Granskning: Granskning av löneändringar	11
Risk: Bristande registerkontroll.....	12
Granskning: Kontroll av utdrag ur belastningsregistret vid rekrytering.....	13

Inledning

Enligt Malmö stads reglemente för intern kontroll (kommunfullmäktige 2016-12-20, § 303, bilag 178) har arbetsmarknads- och socialnämnden det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sitt ansvarsområde. Det årliga arbetet med intern kontroll utgörs av återkommande aktiviteter där den interna kontrollen planeras, genomförs, följs upp och åtgärdas.

Syftet med intern kontroll är att säkra en ändamålsenlig och effektiv verksamhet, en tillförlitlig ekonomisk rapportering, en tillförlitlig information om verksamheten samt att verksamheten följer lagar, föreskrifter och andra styrdokument. Det handlar också om att säkra tillgångar och förhindra förluster samt upptäcka och eliminera eller förebygga allvarliga fel.

Nämnden ska varje år anta en särskild plan för den interna kontrollen, en så kallad *internkontrollplan*. I planen samlas årets direktåtgärder och granskningar. Varje tertiäl följer arbetsmarknads- och socialförvaltningen upp internkontrollplanen och rapporterar resultatet av de direktåtgärder och granskningar som har genomförts.

Denna rapport är årets andra rapportering och innehåller resultatet av de tre direktåtgärder och fyra granskningar som var planerade att genomföras under perioden maj till augusti 2022.

Läs mer om arbetsmarknads- och socialnämndens arbete med intern kontroll i nämndens styrdokument *Riktlinje för arbetet med intern kontroll* (ASN-2021-11450).

ANSVAR

Ansvarsfördelningen för den interna kontrollen beskrivs i Malmö stads reglemente.

Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för att en organisering av intern kontroll med regler och anvisningar upprättas inom kommunen. Kommunstyrelsen ska även utvärdera och utveckla kommunens system för intern kontroll.

Nämnderna har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sina verksamhetsområden. De ska se till att det finns en organisering och ett systematiskt arbetssätt som säkerställer en god intern kontroll. Nämnderna ska utifrån dokumenterade riskanalyser besluta om en internkontrollplan varje år. Planen beskriver vilka åtgärder och granskningar som ska genomföras under året. Nämnderna ska även följa upp arbetet årligen och rapportera resultatet till kommunstyrelsen.

Förvaltningschefen ansvarar för att kommungemensamma regler och anvisningar tillämpas och att det finns rutiner för att ta fram och följa upp internkontrollplanen. Förvaltningschefen ska även säkerställa att en god intern kontroll upprätthålls och ska löpande rapportera till nämnden hur arbetet fungerar.

Verksamhetsansvariga chefer på alla nivåer ska se till att medarbetarna har förståelse för vad god intern kontroll innebär och att det finns goda förutsättningar för att intern kontroll kan

upprätthållas. Cheferna ska stödja ett riskmedvetande, det vill säga att chefer och medarbetare är uppmärksamma på vad som kan gå fel och agerar utifrån det.

Medarbetare är skyldiga att följa antagna riktlinjer och anvisningar i sin arbetsutövning. Brister och avvikelser ska omedelbart rapporteras till ansvarig chef.

Direktåtgärder

RISK: FÖLJSAMHET TILL INKÖPSRUTIN

Beskrivning av risk

Risk för att förvaltningens inköpsrutin inte följs på grund av bristande implementering, vilket kan leda till ökade kostnader.

Åtgärd: Implementera förvaltningens inköpsrutin

Vad ska göras:

Genomföra nya informationsinsatser i syfte att implementera arbetsmarknads- och socialförvaltningens inköpsrutin.

Genomförda åtgärder

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har utarbetat en kommunikationsplan för inköpsrutinen och målgruppen är förvaltningens chefer. Rutinen kommer att aktualiseras genom en nyhet på intranätet *Komin* under oktober 2022 och samtidigt uppdateras även den befintliga informationen om inköp på Komin. Planeringen var att informationsinsatsen skulle genomföras under våren 2022 men den senarelades för att synkas med revideringen av förvaltningens rutin för direktupphandling och nämndens attestinstruktion.

RISK: RISK FÖR BRISTANDE KONTROLL VID ÖVERFÖRING AV EKONOMISKT BISTÅND

Beskrivning av risk

Risk för att attesteringen vid utbetalning av ekonomiskt bistånd inte sker korrekt på grund av avsaknad av kontroll vid överföring, vilket kan leda till felaktiga utbetalningar.

Åtgärd: Egenkontroller ekonomiskt bistånd

Vad ska göras:

Utarbeta ett arbetssätt för egenkontroller genom systematiska stickprov av utbetalt ekonomiskt bistånd.

Genomförda åtgärder

Det finns fyra olika utbetalningssätt inom ekonomiskt bistånd: insättning på bankkonto, direktbetalningar på bankgiro/plusgiro, förladdade bankkort (för uttag i bankomat eller köp i butik) samt rekvisitioner. Arbetet med direktåtgärden krävde en större kartläggning av de olika utbetalningsformerna innan ett arbetssätt för egenkontroller kunde utarbetas. Befintliga arbetssätt och styrdokument granskades tillsammans med redan befintliga kontroller av utbetalningar i verksamhetssystemet och i ekonomisystemet. Syftet med kartläggningen var att få en bild av riskerna samt var de fanns i utbetalningskedjan och utifrån det fastställa inom vilken del som det

fanns störst behov av egenkontroller.

Sammanfattningsvis konstaterades vissa brister i de befintliga kontrollerna och direkttågärden har resulterat i ett arbetssätt för systematiska stickprovskontroller av bankgiro- och plusgiroutbetalningar. Gruppen som arbetat med direkttågärden har genomfört testkontroller för att testa metoden, utarbeta en tillämplig dokumentationsmall och beräkna tidsåtgången. Resultatet av både kartläggningen och det nya arbetssättet har presenterats och förankrats i ledningsgruppen för ekonomiskt bistånd. Förslagsvis kommer tio procent av bankgiro- och plusgiroutbetalningarna att granskas varje månad. Kontrollen omfattar granskning av utbetalningsunderlaget och huruvida det överensstämmer med uppgifterna i utbetalningslistan.

RISK: BRISTANDE STRUKTUR KRING IMPLEMENTERING AV NYA ARBETSSÄTT OCH PROCESSER

Beskrivning av risk

Risk för bristande implementering av nya arbetssätt eller processer på grund av avsaknad av en tydlig implementeringsstruktur, vilket kan leda till bristande följsamhet i verksamheten.

Åtgärd: Struktur för implementering

Vad ska göras:

Utarbeta en förvaltningsgemensam struktur för implementering av nya arbetssätt, system, processer och styrdokument. Målsättningen är ett material som kan anpassas utifrån exempelvis målgrupp, omfattning och vad som ska implementeras.

Genomförda åtgärder

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har utarbetat en guide med tillhörande checklista som kan användas vid implementeringsprocesser i verksamheten. Guiden kan exempelvis användas vid implementering av nya styrdokument, metoder och arbetssätt. Under hösten 2022 ska verksamheten pröva guiden och utifrån erfarenheterna kommer eventuella revideringar att ske. Slutversionen ska presenteras och spridas i förvaltningen via intranätet *Komin* och via de avdelningsspecifika kommunikationswebbplatserna.

Granskningar

RISK: BRISTANDE FÖLJSAMHET TILL UTREDNINGSTIDER ENLIGT LAG

Beskrivning av risk

Risk för att utredningar enligt 11 kap 1 § SoL med stöd av 11 kap 2 § SoL inte sker inom lagstadgad tid om fyra månader på grund av bristande handläggning, vilket kan leda till att brukaren får vänta på insatser och att förvaltningen inte följer lagstiftningen.

GRANSKNING: UTREDNINGSTIDER I BARNAVÅRDSUTREDNINGAR

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Utredningstider i barnavårdsutredningar.

Syfte med granskningen:

Enligt socialtjänstlagen 11 kapitlet och 2 § ska utredningar bedrivas skyndsamt och vara slutförda senast inom fyra månader. Syftet med granskningen är att kontrollera att utredning skett inom lagstadgad tid.

Omfattning/avgränsning:

Två granskningar ska genomföras under året. Den första omfattar barnavårdsutredningar som inletts under januari, februari och mars 2022 och den andra omfattar utredningar som inletts under april, maj och juni 2022.

Granskningsmetod:

Uppföljning av antalet och andelen utredningar som överskridit tidsramen om fyra månader under kvartal ett och två 2022 samt jämföra med samma perioder 2021.

Resultat

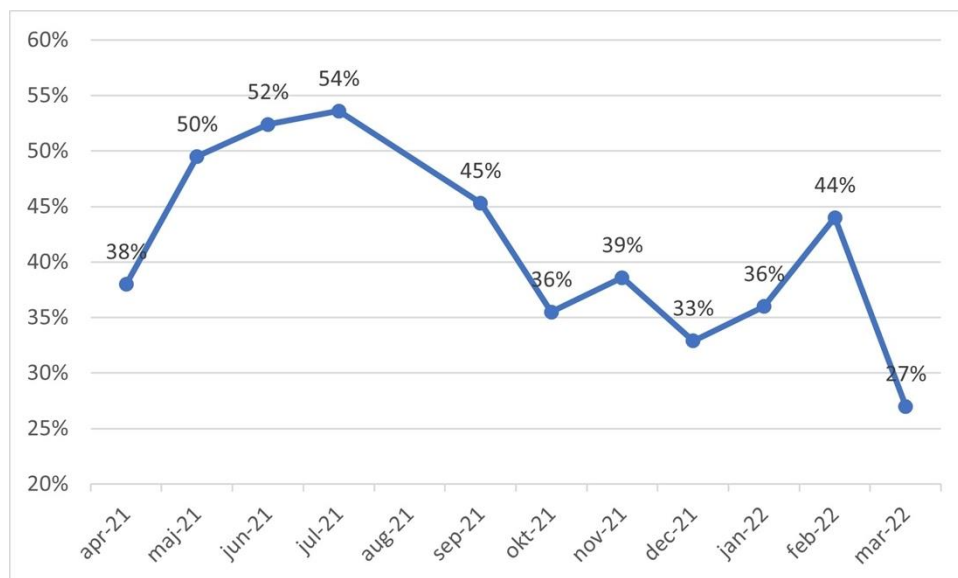
Aktuell granskning omfattar barnavårdsutredningar (SoL 11 kap 1 och 2 §§) som inletts under januari, februari och mars 2022 och som överstigit den lagstadgade utredningstiden utan beslut om förlängning inom fyra månader.

Tabellen visar resultatet för januari till mars 2022 med 2021 års resultat inom parentes.

	Antal inledda utredningar enligt SoL 11 kap 1 och 2 §§	Antal utredningar inledda i respektive månad som överstigit 4 månader utan beslut om förlängning	Andel utredningar inledda i respektive månad som överstigit 4 månader utan beslut om förlängning
Januari	420 (457)	151 (202)	36 % (44%)
Februari	492 (612)	217 (263)	44 % (43%)
Mars	634 (581)	170 (274)	27 % (47%)

Flertalet av utredningarna som inte registrerats som avslutade i verksamhetssystemet är utredningar som ska avslutas utan vidare åtgärd men viss administration återstår.

Diagram över andelen inledda barnavårdsutredningar som överskridit tidsramen om fyra månader utan beslut om förlängning.



Har granskningen lett till åtgärder?

Det pågår ett utvecklingsarbete kring utredningstiderna i barnavårdsutredningar. Redan pågående åtgärder:

- Implementeringen av det förändrade arbetssättet med strukturerade utredningar och ett digitalt verktyg för stöd i utredningsprocessen tydliggör flödet i utredningarna och även tidsperspektivet för olika utredningsaktiviteter.
- Ett arbete för att säkerställa att bemanningen motsvarar behovet av resurser. Arbetsbelastningen följs regelbundet och verksamheten strävar efter att socialsekreterarna ska ha en arbetsbelastning som medger att arbetsuppgifterna kan utföras med god kvalitet. Verksamheten arbetar genom projektet *Hållbart arbetsliv* med att främja arbetsmiljön för att kunna rekrytera och behålla medarbetare.
- Ett *förstärkningsteam* används för att möta behovet av förstärkning i samband med underbemanning och för att korta ner handläggningstiderna.
- Sektionscheferna hjälps åt att läsa utredningar för att minska risken att utredningar inte kan avslutas i verksamhetssystemet på grund av att de väntar på godkännande av en chef.

Nästa granskning omfattar utredningar som inletts under april, maj och juni 2022 och resultatet återspeglaras i samband med årsuppföljningen av internkontrollplan 2022.

RISK: DATAINTRÅNG

Beskrivning av risk

Risk för att obehöriga anställda tar del av känsliga uppgifter på grund av medveten eller omedveten handling, vilket kan leda till att sekretessen bryts och att känsliga uppgifter kan spridas vidare.

GRANSKNING: GRANSKNING AV SYSTEMATISK LOGGUPPFÖLJNING

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Följsamheten till förvaltningens rutin för systematisk logguppföljning ska granskas. Rutinen beskriver hur månadsvisa stickprovskontroller av tio procent av användarna ska genomföras samt att kontroller ska genomföras i de system som verksamheten använder i vilka sekretesskyddad information behandlas. Kontrollerna ska dokumenteras i enlighet med rutinen och sparas i dokument- och ärendehanteringssystemet Platina.

Syfte med granskningen:

Granskningen syftar till att säkerställa att arbetsmarknads- och socialförvaltningen följer lagens intentioner om ett gott integritetsskydd.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar 20 slumpmässigt utvalda sektioner.

Granskningsmetod:

Under våren 2022 kommer dokumentation från en månads logguppföljningar att granskas.

Resultat

Granskningen syftade till att undersöka följsamheten till förvaltningens övergripande rutin för systematisk logguppföljning. Vid granskningen kontrollerades antalet genomförda logguppföljningar som var registrerade i dokument- och ärendehanteringssystemet *Platina* under perioden januari till mars 2022. Den planerade granskningsperioden utökades från en till tre månader för att resultatet skulle kunna jämföras med tidigare års granskningar. Granskning av logguppföljningen har genomförts inom ramen för intern kontroll år 2019 och 2021.

Antal diarieförda ärenden under januari till mars:

- År 2019 - 7 ärenden
- År 2021 - 19 ärenden
- År 2022 - 85 ärenden

Granskningen visade på en betydligt högre följsamhet till rutinen än vid tidigare års granskningar. Framförallt sågs ett ökat antal genomförda logguppföljningar inom verksamhetsområde individ och familj. Vissa av de diarieförda ärendena var även samlingsärenden som omfattade flera sektioner inom en enhet. Av granskningen framgår att det trots det förbättrade resultatet finns brister inom enskilda avdelningar och att få logguppföljningar görs på sektionschefer och personal som arbetar avdelnings- eller förvaltningsövergripande.

Hur respektive verksamhetsområde har organiserat logguppföljningarna skiljer sig delvis åt. I vissa verksamheter har logguppföljningen delegerats från närmaste chef till annan personal. Trots skillnaden i organisering ses överlag en bättre följsamhet till rutinen. Till skillnad från tidigare år sker även loggningen i fler system utöver verksamhetssystemet *Lifecare*. Exempelvis genomförs logguppföljningar i journalföringssystemet *Journal Digital*. Inom verksamheter som arbetar utifrån hälso- och sjukvårdslagen (HSL) är den systematiska logguppföljningen tydligt lagstadgad och det framgår av granskningen att HSL-loggningen görs enligt rutin.

Förvaltningen har under 2021 genomfört ett antal åtgärder för att förbättra kunskapen om rutinen och vikten av systematisk logguppföljning. Åtgärder för att underlätta logguppföljningen har också genomförts. Åtgärderna har omfattat dels återkommande informationsinsatser om rutinen och dess syfte riktat till förvaltningens chefer och dels praktisk vägledning i genomförandet. För ett antal av förvaltningens system har manualer och vägledande informationsfilmer producerats och spridits i verksamheten.

Orsak till bristande följsamhet

Orsaker till den bristande följsamheten bedöms vara:

- Arbetsuppgiften bortprioriteras då kontrollen och dokumentationen tar tid.
- Kontrollen görs men dokumentationen diarieförs inte på grund av osäkerhet kring hur diarieföringen ska genomföras.
- Logguppföljning av chefer och medarbetare som arbetar övergripande är svårare att genomföra på grund av deras olika uppdrag.

Sammanfattning

Av granskningen framgår att följsamheten till rutinen för systematisk logguppföljning har blivit bättre jämfört med tidigare års granskningar. Inom flera avdelningar har logguppföljningen förbättrats och den sker mer systematiskt och strukturerat. Loggning genomförs även i fler system och inom fler verksamheter än tidigare. Brister i följsamheten kvarstår främst inom en avdelning samt vid enstaka sektioner. Logguppföljningen av chefer och medarbetare som arbetar övergripande brister och anledningen bedöms vara att det är grupper som är svåra att granska utifrån deras olika uppdrag.

Har granskningen lett till åtgärder?

Förvaltningen fortsätter att arbeta aktivt för att säkerställa att de IT-system som används möjliggör en systematisk logguppföljning. Möjligheten finns nu i fler system än tidigare.

Det planeras även för liknande informationsinsatser som genomfördes år 2021 i syfte att öka kunskapen om rutinen och hur logguppföljningar görs och dokumenteras.

RISK: LÖNEÄNDRING UTANFÖR LÖNEÖVERSYNEN

Beskrivning av risk

Risk för att lön ändras under pågående anställning och utanför löneöversynen på grund av att arbetsordningen inte följs, vilket kan leda till löneglidning (löneökningar utöver vad som fastställts i centrala löneavtal).

GRANSKNING: GRANSKNING AV LÖNEÄNDRINGAR

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Ändring av lön som sker utanför den årliga löneöversynen.

Syfte med granskningen:

Granskningen syftar till att säkerställa att arbetsordningen för beslut inom HR-området följs.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen är avgränsad till perioden januari till juni 2022.

Granskningsmetod:

HR-avdelningen kommer att granska alla valideringar av anställningar under granskningsperioden och kontrollera om den beställda ändringen i anställningen medför förändrad lön.

Resultat

Vid ingående av en anställning kommer arbetsgivaren och medarbetaren överens om lön. Under pågående anställning sker årligen en löneöversyn i enlighet med gällande löneavtal. Ändring av lön utöver detta tillfälle ska som huvudregel inte ske. Arbetsordningen för beslut inom HR-området fastställer att sådan löneändring, under pågående anställning, ska beslutas av HR-chef. Granskningens syfte var att säkerställa att arbetsordningen följs.

Anställningsguiden är Malmö stads digitala stöd till chefer och används för att registrera och ändra anställningar. När en ny anställning eller förändring av befintlig anställning beställs av chef via anställningsguiden, granskas den av HR-avdelningens administratörer innan registrering. I granskningen har beställningar av löneändringar i anställningsguiden kontrollerats.

Under granskningsperioden beställdes 13 ändringar av lön. Ytterligare ett onoterat antal beställningar inkom under perioden men togs tillbaka efter att beställande chef uppmärksammats om arbetsordningen för löneändring.

Resultatet visade att vid 12 av 13 beställningar ändrades lönen i samband med förlängning av en tidsbegränsad anställning och vid tre av dessa beställningar skedde det i samband med att avlöningsformen övergick från timavlönning till månadslön. I ett fall beställdes en löneändring i en pågående tillsvidareanställning.

I åtta av de 13 beställningarna innebar den förändrade lönen att lönenivån förflyttades från 2021 års nivå till 2022 års lönenivå. Dessa anställningar omfattades följaktligen inte av innevarande års löneöversyn då lönerna redan hade reviderats. Detta förfarande är inte felaktigt, även om det

rekommenderas att alla löneförändringar hanteras samlat i samband med löneöversynen.

I de återstående fem ärendena hade mer än en revidering av lönen genomförts under året utan att granskaren funnit underlag som styrkte att ändringarna var beslutade av HR-chef. Granskningsen har inte närmare undersökt omständigheterna kring dessa fem ärenden.

Slutsats

Granskningsen visar att det förekommer viss okunskap kring arbetsordningen vid förändring av lön under pågående anställning och utanför löneöversynen. Resultatet visar också att det bland lönesättande chefer råder en viss oklarhet kring under vilka förutsättningar som lön kan ändras under pågående anställning. Detta bedöms bero på att arbetsordningen är bristfälligt implementerad och att tydliga rutiner för lönesättning saknas. Att det är tekniskt möjligt för lönesättande chef att beställa en ändring av lön i anställningsguiden kan också bidra till att det råder oklarheter kring chefens mandat i frågan.

Kontrollen som HR-administratörerna gör i anställningsguiden uppmärksammar ändring av lön under pågående anställning, men i många fall har lönen redan avtalats mellan chef och medarbetare när kontrollen sker.

Har granskningsen lett till åtgärder?

HR-avdelningen har inlett ett arbete med att ta fram rutiner för lönesättning vid anställning. Syftet är att förtydliga och skapa likvärdighet i hur förvaltningen arbetar med lönesättning samt att tillhandahålla stödmaterial för ett gemensamt arbetssätt. Från och med halvårsskiftet 2022 har HR-avdelningens roll i stödet till lönesättande chef, i samband med lönesättning, förtydligats.

Granskningsen visar att det finns behov av att kommunicera arbetsordningen inom HR-området till förvaltningens chefer. Behovet av en översyn av arbetsordningen har uppmärksamats och förvaltningen har inlett en process för detta. Det är eftersträvansvärt med en stadsövergripande inriktning i frågan, men även arbetsordningens förhållande till delegationsordningen behöver beaktas i den fortsatta processen.

När rutiner, översyn och implementering är klar, föreslås en förnyad granskning i internkontrollplan 2023 eller 2024.

RISK: BRISTANDE REGISTERKONTROLL

Beskrivning av risk

Risk för att utdrag ur belastningsregistret inte begärs i samband med rekryteringen på grund av bristande följsamhet till rutin, vilket kan leda till att förvaltningen anställer medarbetare som inte uppvisat utdrag ur belastningsregistret.

GRANSKNING: KONTROLL AV UTDRAG UR BELASTNINGSREGISTRET VID REKRYTERING

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Lag (2007:171) om registerkontroll av personal vid vissa boenden som tar emot barn, lag (2013:852) om registerkontroll av personer som ska arbeta med barn samt Malmö stads rekryteringsprocess.

Syfte med granskningen:

Granskningen syftar till att säkerställa följsamheten till Malmö stads rekryteringsprocess samt tillämpliga lagar avseende registerkontroll vid anställning.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen är avgränsad till anställningar som påbörjats under perioden januari till april 2022.

Granskningsmetod:

HR-avdelningen kommer att genomföra stickprovskontroller i personalsystemet och granska om utdrag ur belastningsregistret har begärts vid rekryteringar under granskningsperioden.

Resultat

I samband med rekrytering av personal som arbetar med barn ska ett registerutdrag från belastningsregistret uppvisas och det ska ske innan anställningen ingås. Arbetsgivaren har inte rätt att spara originalet eller en kopia av registerutdraget utan ska istället dokumentera att registerutdraget uppvisats genom en anteckning av giltighetsdatum i HR-systemet.

Granskningen genomfördes med hjälp av stickprovskontroller i personalsystemet. Avsikten var att granska anteckningar om uppvisat utdrag vid rekryteringar under granskningsperioden. Resultatet visade att dokumentation saknades i de utvalda ärendena, vilket försvårade genomförandet av granskningen såsom planerat.

Granskningen visade även att den stadsövergripande informationen om utdrag ur belastningsregister inte beskriver den administrativa hanteringen när ett utdrag har uppvisats. Istället hänvisar informationen till förvaltningsspecifika rutiner, vilket arbetsmarknads- och socialförvaltningen saknar. Det visade sig även att den stadsövergripande informationen saknade hänvisning till Malmö stads rekryteringsprocess och stadens gemensamma rutin.

Har granskningen lett till åtgärder?

Sammanfattningsvis gick det inte att säkerställa att registerkontroller har genomförts i enlighet med den lagstiftning som omgärdar området. Granskningen visade att förvaltningen behöver rutiner för kontroll av utdrag ur belastningsregistret vid rekrytering och som även omfattar den administrativa hanteringen av kontrollerna. När rutiner är klara och implementerade föreslås en granskning av följsamheten i internkontrollplan 2023.