



Malmö stad

Uppföljning av internkontrollplan 2018 - Felaktiga kontaktuppgifter

Förskolenämnden

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
2 Granskningar	4
2.1 Felaktiga kontaktuppgifter.....	4

1 Inledning

Intern kontroll är en del i Malmö stads utvecklings- och kvalitetsarbete. Lite förenklat handlar intern kontroll om ordning och reda. Ett av kännetecken för god intern kontroll är att det finns ändamålsenliga och väl dokumenterade system och rutiner att följa. En god intern kontroll fokuserar på att hantera de viktigaste riskerna för att målen ska uppnås. Ett annat kännetecken på god intern kontroll är att det finns rättvisande redovisning, bra information om verksamheten samt skydd mot förluster eller förstörelse av kommunens tillgångar. En god intern kontroll kännetecknas även av att åtgärder och kontroller införs för att hantera identifierade risker.

Ur riskanalysarbetet har det prioriterats ett antal risker som granskas vidare för att få bättre underlag om åtgärder behöver sättas in. Förskoleförvaltningen rapporterar granskningsresultat löpande under året. Den här rapporteringen avser risken *Felaktiga kontaktuppgifter*.

2 Granskningar

Risk:

2.1 Felaktiga kontaktuppgifter

Beskrivning av risk

Risk för att kontaktuppgifter till medarbetarna inte uppdateras vid omorganisationen på grund av tidsbrist och bristfällig information vilket kan leda till att medborgarna inte kan nå rätt person

Granskning:

2.1.1 Kontaktuppgifter

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Utifrån urval som tillhandahålls av stadskontoret granskas kontaktuppgifter i intranätet Komin inklusive katalogtjänsten CMG Office Web. Utöver detta ska respektive nämnd svara på om det finns rutin för att lägga upp och uppdatera kontaktuppgifter. Stadskontoret återkommer senast i början av 2018 med detaljerad anvisning hur granskningen ska genomföras och hur granskningsresultaten ska dokumenteras.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är dels att undersöka förekomsten av rutiner för att lägga upp och uppdatera kontaktuppgifter i Malmö stads intranät, dels undersöka förekomst och omfattning av eventuella brister. Upptäckta brister i kontaktuppgifter ska åtgärdas direkt. Med granskningsresultatet som grund bedömer respektive nämnd om det finns behov av att upprätta eller förbättra befintliga rutiner för att ajourhålla kontaktuppgifterna.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen gäller samtliga nämnder, men inte bolagen.

Granskningsmetod:

Granskning av kontaktuppgifter genom kontroll i Komin och CMG Office Web huruvida uppgifter finns och är korrekta samt förekomst av rutin som säkerställer att kontaktuppgifter läggs upp, ändras och tas bort när förändringar sker.

Resultat

Granskningen av utvalda arbetsplatser har gjorts av de administrativa teamen samt av receptionen under oktober månad. Vid granskningen kontrollerades om kontaktuppgifter i CMG Office Web och på Komin är korrekta. Granskningen visar att det finns flera brister gällande kontaktuppgifter.

Granskning av CMG Office Web

Flera tjänstepersoner fattas i CMG Office Web, varav samtliga pedagogiska medarbetare på den utvalda förskolan. Ytterligare granskning visar att det inte finns några pedagogiska medarbetare alls registrerade i systemet.

I systemets hjälpsnitt finns instruktioner för att beställa ändringar. Instruktionerna fungerar

emellertid inte då knappen för *Ändra användarinformation* är nedsläckt. Det finns inga anvisningar om vilka uppgifter som automatgenereras i systemet, eller hur användaren kan säkerställa att det är rätt uppgifter i systemet.

CMG Office Web används sällan av medarbetare i förskoleförvaltningen, eftersom det i princip saknas fasta telefoner i förvaltningen. Det är svårt att se hur förskoleförvaltningen kan dra nytta av systemet, utöver det som redan finns på Komin.

Granskning av Komin

Det förekommer fel i kontaktuppgifter på Komin, men inte alls lika många som i CMG Office Web. Bristerna är fler gällande kontaktuppgifter till pedagogisk personal. En anledning till detta kan vara att dessa medarbetare i mindre utsträckning använder sig av Komin för att hitta andras kontaktuppgifter. De har därför mindre anledning att uppmärksamma och rätta till eventuella fel.

Förskoleförvaltningen saknar i princip fasta telefonnummer. Istället är telefonnumret till Malmö stads växel angivet. Det saknas anvisningar om vilka uppgifter som genereras automatiskt.

Granskning av rutiner för uppdatering av kontaktuppgifter

Finns rutin för uppdatering?	Ja	Nej
Komin		x
CMG Office Web		x

Förskoleförvaltningen har tagit fram anvisningar för hur medarbetarna kan uppdatera sina kontaktuppgifter på Komin. Utbildningsområdenas administrativa team uppdaterar regelbundet telefonnummer åt förskolechefer och biträdande förskolechefer. Det finns emellertid ingen övergripande rutin gällande hur alla medarbetare ska uppdatera sina kontaktuppgifter på Komin eller i CMG Office Web.

Slutsats

Sammantaget visar granskningen av utvalda arbetsplatser att det finns flera brister gällande kontaktuppgifter, framför allt när det gäller CMG Office Web. Det finns heller inga fungerande instruktioner för hur ändringar ska göras i CMG. Detta behöver tas fram gemensamt för hela staden.

Det är oklart vilken koppling som finns mellan de båda systemen. Det gör det svårt för medarbetarna att veta hur de ska säkerställa att kontaktuppgifter är korrekta. Detta behöver förtydligas, samt vilka uppgifter som är tvingande för växelns och det kommande kontaktcenters del.

Förslag till förbättringsåtgärder

Förskoleförvaltningens anvisningar för uppdatering av kontaktuppgifter bör läggas till i introduktionsmaterial för nya medarbetare, så att de blir lättare att hitta.