

# Uppföljning av intern kontroll 2022

---

Funktionsstödsnämnden

# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>Ansvar</b> .....	<b>4</b>
<b>Arbetsgång vid internkontrollgranskning</b> .....	<b>5</b>
<b>Kommungemensamma granskningsområden</b> .....	<b>6</b>
<b>Direktåtgärder</b> .....	<b>7</b>
Risk: Behörigheter till verksamhetssystem/G-mappar .....	7
Åtgärd: Följ upp åtgärder från åtgärdsplan kopplade till behörigheter i verksamhetssystem.....	7
Åtgärd: Följ upp åtgärder från åtgärdsplan kopplade till G-mappar.....	8
<b>Granskningar</b> .....	<b>9</b>
Nämndens granskningar .....	9
Risk: Inköp utan upphandling.....	9
Granskning: Granskning av att inköp görs från avtalade leverantörer eller efter direktupphandling om avtal saknas. Inköp som inte görs enligt regler för upphandling kan medföra ekonomiska konsekvenser.....	9
Risk: Förmånsbeskattning av kostförmån.....	10
Granskning: Granskning av följsamhet till regelverket avseende förmånsbeskattning av kostförmån vid intern representation.....	11
Risk: Privata medel.....	12
Granskning: Granskning av hantering av privata medel inom verksamheterna.....	12
Risk: Korttidsfrånvaro.....	13
Granskning: Korttidsfrånvaro .....	13
Kommungemensamma granskningar.....	15
Risk: Bristande serviceskyldighet .....	15
Granskning: Användande av sociala medier.....	15
Risk: Löneskuld.....	17
Granskning: Löneskulder .....	17
Risk: Barnrätt .....	18
Granskning: Barnrätt.....	18
<b>Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll</b> .....	<b>21</b>
Självskattning.....	21
Kontrollmiljö.....	21
Riskanalys .....	21
Kontrollaktiviteter .....	21

Kommunikation/information.....	22
Uppföljning/utvärdering .....	22

## **Inledning**

Funktionsstödsnämnden fastställde vid sammanträde den 31 januari 2022 internkontrollplan för funktionsstödsförvaltningen.

Internkontrollplanen togs fram utifrån förvaltningens riskanalyser. Utöver de risker som förvaltningen identifierade har kommunstyrelsen beslutat om tre gemensamma granskningsområden för samtliga nämnder i Malmö stad.

Uppföljning av delar av internkontrollplan 2022 har under året skett i samband med delårsrapport. Denna uppföljning av internkontrollplan 2022 omfattar samtliga granskningsområden och direktåtgärder. De tre kommungemensamma granskningarna samt självskattningen rapporteras vidare till kommunstyrelsen.

## **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 skall nämnden varje år anta en särskild plan för den interna kontrollen. Nämndens verksamheter upprättar en gemensam plan för intern kontroll samt ansvarar för rapportering, uppföljning och utvärdering av denna. Ansvariga för framtagande av metoder för kontrollerna är avdelningschefer.

Förvaltningsdirektören rapporterar till nämnden huruvida granskningar och åtgärder genomförts i enlighet med antagen internkontrollplan samt redogöra för resultatet av genomförda kontroller. Nämnden fattar beslut om rapport från föregående års internkontroll samt beslutar om årets internkontrollplan senast i februari månad.

## Arbetsgång vid internkontrollgranskning

Genomförande av granskningar och direktåtgärder sker löpande under året och rapporteras i enlighet med vad som angivits i internkontrollplanen samt i den samlade uppföljningsrapporten för hela året till nämnden.

Granskare som utses ska ha relevant kunskap inom granskningsområdet men inte stå i jävsförhållande till det som ska granskas. Efter genomförd granskning ska eventuellt konstaterade avvikelser leda till åtgärdsförslag från den som utför granskningen. Granskare ska efter genomförd kontroll rapportera resultatet av granskningen till granskad verksamhet, ansvarig avdelningschef samt vid behov till förvaltningsdirektör. Avdelningschef beslutar om förbättringsåtgärder inom sitt ansvarsområde.

## **Kommungemensamma granskningsområden**

Kommunstyrelsen beslutade vid sitt sammanträde 2021-10-12 om tre gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder:

- löneskulder
- sociala medier
- barnrätt

Dessa ingår som obligatoriska granskningar i samtliga nämnders internkontrollplaner för 2022 och har granskats på sätt som beskrivs i kommunstyrelsens ärende och stadskontorets anvisningar.

## Direktåtgärder

### Risk: Behörigheter till verksamhetssystem/G-mappar

#### Beskrivning av risk

Risk för att hantering av förändringar, avslut och flytt inom staden gällande behörigheter till verksamhetssystem/G-mappar inte fungerar på grund av bristande behörighetshantering vilket kan leda till sekretessbrott eller avsaknad av tillgång till information och system.

#### Åtgärd: Följ upp åtgärder från åtgärdsplan kopplade till behörigheter i verksamhetssystem.

#### Vad ska göras:

Åtgärdsarbetet har delats upp och genomförs inom följande områden:

1. Översyn och förbättringar av processer/rutiner för att beställa behörigheter (ny, ändring, avslut)
2. Behov av verktyg som förstärker användarvänlighet och kvalitet i behörighetsprocessen
3. Kunskapsuppbyggnad och information för beställare av behörigheter

De åtgärder från åtgärdsplanen som kvarstår är:

- Utrullning av ärendehanteringssystemet i uppdaterad version i etapper under 2022 Q1-2 med information och stöd till berörda verksamheter och behörighetsadministratörer.
- Förbättrad initiering av avslut. Utöver information och kunskapsuppbyggnad hos ansvariga i verksamheterna finns behov av initiering av behörighetsförändringar/-avslut utifrån förändringar i hos HR och HR-systemet (process/rutinfrågor, ej teknik)
- Utröna förutsättningar om resultaten dvs. process/rutiner och ärendestöd, kan användas för andra behörigheter än verksamhetssystem.

#### Genomförda åtgärder

Arbetet med att sätta upp processer för att hantera behörighetsbeställningar till verksamhetssystem i ärendehanteringssystemet MSM är klart. Dock ska MSM snart upphandlas på nytt av Malmö stad och möjligheten att hantera behörigheter i den plattform som förvaltningen har upphandlat som process- och systemstöd för kvalitetsavvikelser respektive synpunkter och klagomål har därför setts över. Processplattformen passar bra för ändamålet, men fokus har varit på det omfattande processarbetet under hela 2022, då plattformen driftsätts den 2/1 2023. Arbeta har startats för att ytterligare se över och förfina existerande behörighetsprocesser då den nya plattformen ger en del nya möjligheter att automatisera och följa upp.

Samarbete har också startats med HR-avdelningen och kansli- och kommunikationsavdelningen för att möjliggöra och införa en bättre sammanhållen och enhetlig hantering av behörigheter utöver verksamhetssystemen. I detta ligger även fokus på ett samlat, tydligare och enklare sätt för chefer, inte minst nya chefer, att beställa och avsluta behörigheter till sin personal.

Existerande formulär för behörighetsansökningar har uppdaterats och förtydligats.

De utbildningsinsatser kring informationsägarskap som planeras för alla medarbetare bedöms även de ge en förbättrad hantering av behörigheter till verksamhetssystemen.



Under 2023 kommer de uppdaterade processerna att implementeras och införas i hela förvaltningen.

## **Åtgärd: Följ upp åtgärder från åtgärdsplan kopplade till G-mappar**

### **Vad ska göras:**

Behörigheter och ansvar för innehåll på G-mappar är ett stort arbete med många olika delar. Innehållet på G omfattar förutom behörighetsperspektivet en stor mängd existerande ostrukturerad information som omfattas av generell och specifik lagstiftning (såsom sekretess/vård & omsorg/GDPR/osv). Informationshanteringen är även beroende av stadens riktlinjer och förvaltningens val/beslut av hur information ska delas och spridas (idag används Teams, SharePoint, Komin, OneDrive, G, m.fl.).

En rad åtgärder kommer att genomföras under 2022-2023. Däribland tillsättandet av en ny tjänst på funktionsstödsförvaltningen 2022 som är dedikerad till informationssäkerhet. Efter tillsättandet kommer en inventering av behörigheter till G-mappar genom stickprovskontroller att genomföras.

Efter tillsättandet av en ny tjänst och inventering av behörigheter 2022 kommer en plan på fler åtgärder att göras för 2023.

### **Genomförda åtgärder**

Förvaltningen har under året förstärkt arbetet med såväl informationssäkerhet som dataskydd. I nuläget bedömer förvaltningen att en kartläggning inte är prioriterad utan att andra insatser ska prioriteras då de ger en mer omedelbar verkan.

För att hantera den bristande behörighetshandlingen av G-mappar har förvaltningen genomfört följande åtgärder för att minimera risken för sekretessbrott:

- Lanserat digital utbildning för alla medarbetare inom funktionsstödsförvaltningen som ska höja kunskapen om informationssäkerhet.
- Tagit fram tydlig information riktad till sektionschefer angående informationsägarskapet som förvaltningens chefer har och deras ansvar.
- Alla mappar som inte har haft en ägare har fått en ägare med tillhörande ansvar.

Utbildningsinsatserna utgår från riktlinjen för informationssäkerhet och riktlinjen för personuppgifter.

Nyheten av den digitala utbildningen för informationssäkerhet och GDPR har kommunicerats via utökad förvaltningsledning men även kommunicerats via Ledarnytt och Komin. Utbildningen ska göras enskilt för de som har möjlighet och gemensamt på APT för de som har svårare att gå ifrån för att genomföra utbildningen.

I utbildningen för nya sektionschefer som sker kontinuerligt informeras sektionscheferna kring deras ansvar för personuppgiftsbehandlingar men även hur personuppgiftsincidenter ska rapporteras.

Förvaltningen bedömer att det inte behövs några ytterligare åtgärder i nuläget.

# Granskningar

## Nämndens granskningar

### Risk: Inköp utan upphandling

#### Beskrivning av risk

Risk att inköp görs utan upphandling, vilket innebär att LOU inte följs, vilket kan leda till negativa ekonomiska konsekvenser.

#### Enhet

Ekonomiavdelning

Granskning: Granskning av att inköp görs från avtalade leverantörer eller efter direktupphandling om avtal saknas. Inköp som inte görs enligt regler för upphandling kan medföra ekonomiska konsekvenser.

#### Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Rutiner för inköp och direktupphandling.

#### Syfte med granskningen:

Granskning av inköp görs från avtalade leverantörer eller efter direktupphandling om avtal saknas. Inköp som inte görs enligt regler för upphandling kan medföra ekonomiska konsekvenser.

#### Omfattning/avgränsning:

Kontroll av 15 fakturor inom förbrukningsmaterial och livsmedel för inköp över 100 kronor vid två tillfällen under 2022, maj och oktober. Kontroll av att inköp gjorts från avtalsleverantörer alternativt att direktupphandling genomförts då avtal saknas.

#### Granskningsmetod:

Stickprov

#### Resultat

*Befintliga styrdokument*

Rutinen *Riktlinje för direktupphandlingar* finns på Komin. På sidan finns länk till upphandlingsenhetens sida för direktupphandling där instruktion och mallar för direktupphandlingar finns.

*Fungerar styrdokument ändamålsenligt*

Verksamheterna har ett ansvar att följa gällande regler. Marknadsplatsen ska vara första valet när inköp ska göras. Avtalskatalogen finns tillgänglig för alla på Komin. På Komin finns det även information om inköp och direktupphandling.

Granskning våren 2022 av 15 fakturor inom kontona livsmedel och förbrukningsmaterial visar att

- Sex fakturor var inom avtal.

#### Nio fakturor avsåg inköp utanför avtal:

- Två fakturor utanför avtal där direktupphandling har gjorts.
- Fem fakturor avsåg inköp kopplat till pedagogisk aktivitet eller brukaraktivitet.
- Två fakturor avsåg akuta inköp.

Granskning hösten 2022 av 15 fakturor inom kontona livsmedel och förbrukningsmaterial visar att

- Tolv fakturor var inom avtal.

#### **Tre fakturor avsåg inköp utanför avtal:**

- En faktura avsåg inköp kopplat till pedagogisk aktivitet.
- En faktura avsåg akut inköp.
- En faktura avsåg inköp på produkt där avtal saknas. Beloppet understeg 1000 kr och därmed krav på dokumenterad direktupphandling.

#### *Förslag på förbättringsåtgärder*

Sedan år 2020 har andelen leverantörstrohet på livsmedel och förbrukningsmaterial gått från 81 procent till 90 procent året 2022. Med den utvecklingen föreslås fortsättning med befintliga åtgärder för att upprätthålla att inköp görs från avtalade leverantörer samt att rutiner för direktupphandlingar följs.

När nya chefer introduceras informerar ekonomiavdelningen om regler kring upphandling. Utbildning gällande kostförmån, inköp och konferensbokning kommer fortsättningsvis ingå i den fördjupade utbildningen inom ekonomi som hålls för förvaltningens chefer. Framöver behövs ytterligare utbildningsinsatser för att öka kompetensen hos både chefer och beställare. Ekonomiavdelningen gör löpande stickprovskontroller av fakturor i samband med att utbetalningar sker. När brister identifieras kontaktar ekonomiavdelningen attestanten. Framöver kommer ekonomiavdelningen arbeta mer aktivt med att följa upp och informera om inköp.

Ekonomiavdelningen har i ett samarbete med kommunikationsavdelningen skapat en sida på Komin med tydlig information som ska underlätta för chefer och dess verksamheter att göra rätt. Sidan är bestående där informationen ska hållas aktuellt och som det enkelt kan länkas till vid löpande information via till exempel Ledarnytt.

Arbetet med att göra kontroller av fakturor utanför avtal i samband med utbetalningsjournalen samt att informera nya chefer fortsätter.

Inköpsprojekt att utbilda och auktorisera beställare pågår i Malmö stad centralt för att säkra inköpsprocessen. Förvaltningens inköpsamordnare finns för att ge service, hjälpa och följa upp förvaltningens inköp.

### **Risk: Förmånsbeskattning av kostförmån**

#### **Beskrivning av risk**

Risk för att regelverket avseende förmånsbeskattning av kostförmån vid intern representation inte är känt i förvaltningen och därmed inte efterlevs, vilket kan leda till minskat förtroende hos medborgarna.

#### **Enhet**

Ekonomiavdelning

Granskning: Granskning av följsamhet till regelverket avseende förmånsbeskattning av kostförmån vid intern representation.

**Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:**

Rutiner för intern representation

**Syfte med granskningen:**

Granskning av att regelverket avseende förmånsbeskattning av kostförmån vid intern representation följs. Om regelverket inte efterlevs kan det leda till minskat förtroende hos medborgarna.

**Omfattning/avgränsning:**

Kontroll av 20 fakturor som konterats på konton för intern representation vid två tillfällen under 2022, april och september. Kontroll av att regelverket för intern representation efterlevs med avseende på kostförmån.

**Granskningsmetod:**

Stickprov

**Resultat**

*Befintliga styrdokument*

Sedan 2019 har funktionsstödsförvaltningen tillsammans med hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen och arbetsmarknads- och socialförvaltningen en gemensam rutin på Komin som heter *Rutin för kurser, konferenser, resor, intern och extern representation, gåvor med mera* som beskriver vad som gäller för tjänstepersoner i samband med kurser, konferenser, resor, intern och extern representation, gåvor med mera.

*Fungerar styrdokument ändamålsenligt*

Rutinen tas upp vid introduktionen av nya chefer. Förvaltningens chefer informeras löpande om ”regler för förmånsbeskattning vid fika eller lunch i samband med möten” via nyhetsbrevet Ledarnytt.

Vid redovisningsenhetens dagliga kontroller av utbetalningar kontrolleras bland annat att syfte och deltagare framgår av fakturor som avser representation.

Granskningen våren 2022 visar att fem av de tjugo fakturorna hanterats felaktigt. Fyra av fakturorna som avsåg lunch saknade komplett information bifogad till fakturan. En av fakturorna som avsåg enklare förtäring saknade information om deltagare.

En av fakturorna som avsåg lunch/måltid kunde kompletteras med korrekt bifogat material. Övriga tre kunde inte bifoga korrekt information till fakturan och de hade inte heller delat ut förmånsblankett vid tillfället. Fakturan som saknade deltagarlista har efter påminnelse inte kompletterats med deltagarlista.

Granskningen hösten 2022 visar att fyra av de tjugo fakturorna hanterats felaktigt. Två av fakturorna avsåg lunch/måltid och två avsåg enklare förtäring/fika. En av fakturorna som avsåg lunch/måltid hade verksamheten inte följt reglerna gällande kostförmån i enlighet med riktlinjerna och till den andra fakturan kunde korrekt information bifogas i efterhand. Fakturorna som avsåg enklare förtäring saknade en komplett deltagarlista och den andra saknade syfte med mötet. Fakturan där syfte saknades kompletterades i efterhand. Fakturan som saknade deltagarlista har efter påminnelse inte kompletterats med deltagarlista.

## *Förslag på förbättringsåtgärder*

Ekonomiavdelningen har i ett samarbete med kommunikationsavdelningen skapat en sida på Komin med tydlig information som ska underlätta för chefer och dess verksamheter att göra rätt. Detta är en bestående sida där informationen ska hållas aktuell och som det enkelt kan länkas till. Utbildning gällande kostförmån, inköp och konferensbokning kommer fortsättningsvis ingå i den fördjupade utbildningen inom ekonomi som hålls för förvaltningens chefer. Utbildningen har startats med tre tillfällen under hösten 2022.

Arbetet med att göra kontroller av fakturor som avser representation i samband med utbetalningsjournalen samt att informera nya chefer fortsätter.

En kommungemensam granskning under 2023 kommer att vara bristande följsamhet mot skattelagstiftning kopplat till förmåner varav området kommer granskas igen.

### **Risk: Privata medel**

#### **Beskrivning av risk**

Risk för att privata medel inte hanteras korrekt pga. bristande kunskaper hos medarbetare, vilket kan leda till brister i redovisningen av privata medel och ekonomiska konsekvenser för den enskilde brukaren.

#### **Enhet**

Ekonomiavdelning

Granskning: Granskning av hantering av privata medel inom verksamheterna

#### **Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:**

Rutin för hantering av privata medel inom verksamheterna

#### **Syfte med granskningen:**

Syftet med granskningen är att undersöka om reglerna för förvaltningens rutin för hantering av privata medel inom verksamheterna efterföljs.

#### **Omfattning/avgränsning:**

Granskningen kommer att utföras genom besök på två slumpvis utvalda boenden vid två separata tillfällen under året, ett tillfälle i maj och ett i september.

#### **Granskningsmetod:**

Stickprov

#### **Resultat**

*Befintliga styrdokument*

Rutinen för *Hantering av privata medel inom verksamheterna* finns på Komin.

*Fungerar styrdokument ändamålsenligt*

Utbildning erbjuds ett par gånger om året. Revidering av rutin för hantering av privata medel pågår.

Granskningen våren 2022 visar att samtliga kassaböcker förvaras i personalrum tillsammans med pärnarna med kvitton i stället för att låsas in med plånböckerna enligt rutin. Utredningen visar att kassaböckerna inte får plats i de läsbara säkerhets/förvaringsboxarna. Tre av de kontrollerade privata

medlen har i övrigt hanterats på ett korrekt sätt enligt rutin. I hantering av korttransaktioner fanns samtliga kvitton med i redovisningen. Granskning mot bankutdrag görs i samband med avstämning med god man.

I en av granskningarna saknades verifikationsnummer vilket omöjliggjorde en korrekt och säkerställd avstämning. Sektionschefen informerades och direktåtgärd infördes.

Ett generellt problem är att gamla kvitton inte tas med från verksamheten av god man efter avstämning och godkännande med underskrift.

Granskningen hösten 2022 visar att samtliga tre av de kontrollerade privata medlen hanterats på ett korrekt sätt enligt rutin. I hantering av korttransaktioner fanns samtliga kvitton med i redovisningen. Granskning mot bankutdrag görs i samband med avstämning med god man, men även regelbundet av personalen under året. Avstämning med god man bör göras mer regelbundet då transaktionerna översteg 100 stycken i samtliga fall. Samtliga tre av de kontrollerade privata medlen var kontantfria.

#### *Förslag på förbättringsåtgärder*

Revidering av rutin för hantering av privata medel är genomförd. Utbildningstillfällen av den nya rutinen har startat och genomförs kontinuerligt.

### **Risk: Korttidsfrånvaro**

#### **Beskrivning av risk**

Risk att arbetsgivaren inte startar upp reabutredning efter upprepad korttidsfrånvaro, på grund av bristande kunskap om rehabiliteringsprocessen och/eller hög arbetsbelastning för chefer, vilket kan leda till att medarbetaren inte får den rehabilitering som behövs

#### **Enhet**

HR-avdelning

Granskning: Korttidsfrånvaro

#### **Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:**

Rehabiliteringsprocessen

#### **Syfte med granskningen:**

Säkerställa att medarbetaren får den rehabilitering som behövs

#### **Omfattning/avgränsning:**

Stickprovskontroll i Adato

#### **Granskningsmetod:**

Stickprovskontroll i Adato om 20 korttidsärenden för att säkerställa uppstart av reabutredning

#### **Resultat**

*Befintliga styrdokument*

Malmö stads rehabiliteringsprocess.

### *Fungerar styrdokument ändamålsenligt*

Granskningen omfattar perioden 2021-10-01-2022-09-30. Parentes nedan visar resultatet vid granskningen som gjordes tidigare under året för perioden 2021-05-01-2022-04-30. Resultatet av de båda granskningarna 2022 påminner mycket om varandra.

I funktionsstödsförvaltningen hade 2534 unika (2596) medarbetare någon form av sjukfrånvaro under den undersökta perioden. Av dessa hade 559 (569) unika medarbetare sex (6) eller fler sjukfrånvarotillfällen under den undersökta tolv månadersperioden. Antalet sjukfall i urvalet varierade från 6 till 16 sjukfrånvarotillfällen per medarbetare.

Av de 559 unika medarbetarna gjordes ett slumpmässigt urval av 20 medarbetare. I 18 (19) av dessa fanns ett uppstartat rehabiliteringsärende i Adato, systemstödet för rehabilitering. Vid närmare undersökning kan konstateras att det, precis som vid tidigare mätningar, fanns flera uppstartade ärenden utan anteckning eller åtgärd i Adato. Det går därmed inte helt att konstatera om chef, som enligt rutin är skyldig att utreda orsakerna till korttidsfrånvaron och sätta in eventuella åtgärder, följt processen. En utredning genom omtankesamtal och/eller kontakt och stöd via företagshälsovården är en utgångspunkt för en framgångsrik rehabilitering. Det kan konstateras att det finns behov av ytterligare, eller andra åtgärder, för att säkerställa att rehabiliteringsprocessen för korttidsfrånvaro efterlevs.

### *Förslag på förbättringsåtgärder*

Korttidsfrånvaron i förvaltningen är fortsatt hög och det kan konstateras att de inplanerade rehabiliteringsavstämningar som verksamhetsnära HR-konsulter deltagit i under 2022 än så länge inte gett märkbar effekt. En tydligare uppföljning krävs där enhetschefer kontinuerligt följer upp sektionschefernas systematiska arbetsmiljöarbete, där rehabilitering inkluderas. Malmö stads nya årliga uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet, som under hösten 2022 genomförs från enhetsnivå och uppåt, är en obligatorisk uppföljning som möjliggör att arbetsmiljörisker uppmärksammas och viktiga arbetsmiljöindikatorer diskuteras för att sätta in rätt förbättringsåtgärder på rätt nivå. Förvaltningens partsammansatta beredningsgrupp inom arbetsmiljö arbetar också fokuserat med arbetsmiljöfrågor på flera nivåer vilket bör ge effekt på längre sikt. Gruppen föreslår och arbetar med tydliga åtgärder kopplat till förvaltningens arbetsmiljömål och Arbetsmiljöverkets systeminspektion från 2021 där sjukfrånvaro är ett prioriterat område. En del i handlingsplanen handlar om att höja kunskapsnivån hos alla medarbetare inom hot och våld som kan vara en delförklaring till frånvaro hos medarbetare som inte hinner återhämta sig under och mellan arbetspass.

Förutom ovan har förvaltningens HR-avdelning erbjudit och genomfört ett flertal både digitala och fysiska rehabiliteringsutbildningar under 2022. Under hösten 2022 har ytterligare ett utbildningskoncept testats där sektionschefer bjudits in personligen utifrån ett riskorienterat arbetssätt. Inbjudan bygger på att verksamheten har hög korttidsfrånvaro och/eller hög och ökande total sjukfrånvaro. Denna utbildning genomförs tillsammans med företagshälsovården och Försäkringskassan under temat ”Tillsammans, så skapar vi friskare arbetsplatser”. Målgruppen är såväl sektionschefer som HR och skyddsombud. Under dessa halvdagar lyfts vikten av att arbeta såväl hälsofrämjande, förebyggande och efterhjälpande och praktiska verktyg presenteras på såväl individ- som gruppnivå. Utvärdering pågår av utbildningstillfällena och förvaltningen håller på att utveckla ett helhetskoncept kring arbetsmiljöutbildningar för att höja kunskapsnivån under 2023.

En ytterligare åtgärd som övervägs är att fortsätta arbeta riskorienterat och erbjuda arbetsplatser och sektionschefer extra stöd för att identifiera eventuell arbetsmiljöproblematik som kan ligga till grund för sjukfrånvaron. I förlängningen kan detta innebära att också medarbetare i risk identifieras och erbjuds extra stöd via exempelvis företagshälsovården.

## Kommungemensamma granskningar

### Risk: Bristande serviceskyldighet

#### Beskrivning av risk

Risk för att kommunen inte klarar att leva upp till serviceskyldigheten i förvaltningslagen på grund av felaktig hantering av sociala medier, vilket kan leda till att medborgare inte får den service de förväntar sig och har rätt till, sekretessbelagd information röjs eller medborgare blir kränkta etc.

#### Enhet

Funktionsstödsnämnden

Granskning: Användande av sociala medier

#### Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Granskning huruvida frågor och kommentarer besvaras inom 24 timmar.

#### Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka om Malmö stad hanterar sociala medier på ett ansvarsfullt sätt i enlighet med Malmö stads riktlinjer och i enlighet med tillämplig lagstiftning.

#### Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar samtliga konton på Facebook, Twitter och Instagram.

#### Granskningsmetod:

Granskningen innebär att kontroll ska göras huruvida frågor och kommentarer besvaras inom 24 timmar (förutom över helger, då svar ges snarast möjligt kommande arbetsdag). För att kontrollera huruvida frågor besvaras inom 24 timmar väljer förvaltningen, d.v.s. granskaren, ut enkla frågor som rör verksamheten och ställer dessa i förvaltningens konton i sociala medier.

#### Resultat

##### *Befintliga styrdokument*

I Malmö stads handbok för sociala medier finns instruktioner som talar om hur sociala medier i Malmö stad ska hanteras. Där finns också instruktioner för hur frågor ska besvaras.

##### *Fungerar styrdokument ändamålsenligt*

Stadskontoret har granskat funktionsstödsförvaltningens konton i sociala medier enligt stadskontorets anvisningar. Granskningen gick ut på att kontrollera om frågor ställda på Facebook, Instagram och Twitter besvarades inom 24 timmar. Funktionsstödsförvaltningen hade vid granskningstillfället, enligt Malmö stads förteckning över sociala medier, 19 konton i sociala medier. 10 av kontona finns på Instagram, 8 av kontona finns på Facebook och 1 av kontona finns på Youtube. 3 av de 19 kontona gick inte att hitta.

- Av de 16 konton som granskaren skrev en fråga eller kommentar till, svarade 8 kontoinnehavare inom 24 timmar.
- 2 svar signerades med förnamn.
- 2 kontoinnehavare svarade efter 24 timmar.
- 6 kontoinnehavare svarade inte inom granskningsperioden (2022-06-15 – 2022-06-22).



Vid den förra granskningen 2019 hade funktionsstödsförvaltningen 11 konton i sociala medier som granskades.

- Av dessa svarade 2 kontoinnehavare inom 24 timmar.
- Ytterligare 1 svarade efter 24 timmar.
- 2 svar signerades med förnamn.
- 8 konton svarade inte inom granskningsperioden.

Jämförelse	2022	2019	Förändring
Totalt antal konton på Facebook och Instagram:	16 st	11 st	+5
Andel besvarade frågor och kommentarer inom 24 timmar:	50 %	18 %	+32 %
Andel svar signerat med förnamn:	25 %	67 %	-42 %
Andel besvarade frågor/kommentarer efter 24 timmar:	12 %	9 %	+3 %
Andel frågor/kommentarer som inte besvarades inom granskningsperioden:	37 %	73 %	+36 %

En av förvaltningens kommunikatörer gick våren 2022 igenom Malmö stads officiella lista över konton i sociala medier. De konton som saknade aktivitet sedan lång tid tillbaka kontaktades med frågan om kontot ska finnas kvar eller om det bör tas bort. I samband med det påmindes kontoinnehavarna om riktlinjerna för sociala medier, vad gäller serviceskyldighet, korrekt användning av Malmö stads logotyp och att signera svar med förnamn. Listan över konton på malmo.se rensades också på inaktiva länkar, som ledde till bortplockade konton.

Några konton i sociala medier har skapats av personer som inte längre arbetar i organisationen. Verksamheterna har därefter försökt ta bort kontona, som de inte kommer åt för att administrera. På grund av begränsningar i de sociala plattformarna har de inte lyckats ta bort sina konton. I dessa konton har verksamheterna därför ingen möjlighet att besvara frågor eller kommentarer. De får heller ingen notis om det kommer någon fråga eller kommentar.

Verksamheter som kontaktar kommunikationsenheten för att starta nya konton i sociala medier får information om vad det innebär att ha ett konto i sociala medier, inklusive skyldigheten att besvara frågor och kommentarer inom 24 timmar samt att signera svar med förnamn. I samband med detta får verksamheterna också information om dataskyddsförordningen, GDPR, och vilket ansvar verksamheten har i detta. Kommunikationsenheten informerar också om Malmö stads handbok i sociala medier, som verksamheten behöver ta del av innan de ska starta ett konto.

#### *Förslag på förbättringsåtgärder*

Under 2023 planeras följande aktiviteter på kommunikationsenheten:

- Ett utskick till ansvarig chef för de verksamheter som har konton i sociala medier för att berätta om resultatet i granskningen med en påminnelse om de riktlinjer som gäller för sociala medier. I samband med detta efterfrågas om verksamheten har en rutin för hantering av sina sociala medier så att frågor och kommentarer bevakas dagligen.
- Förtydligande för de som har ett konto eller planerar att starta ett konto i sociala medier att de

bör ha minst två administratörer kopplade till kontot under kontots hela livslängd, för att säkerställa att konton inte lämnas utan administratörer och därför inte kan bevakas.

Förslag på insatser/åtgärder från centralt håll;

- Upprätta en rutin för hur Malmö stads förteckning över sociala medier ska hållas uppdaterad och aktuell.
- Förtydliga i Malmö stads riktlinjer för sociala medier att det bör finnas flera administratörer för kontona och förklara varför detta är viktigt.
- Stöd till förvaltningarna för att kontakta och föra dialog med sociala medier/plattformar när de nekar till att stänga ner inaktiva konton

## **Risk: Löneskuld**

### **Beskrivning av risk**

Risk för att löneskuld uppstår på grund av okunskap och bristande följsamhet av anställning- och lön processen vid registrering av semester, vård av barn, sjukfrånvaro och annan frånvaro, vilket kan leda till att felaktig lön utbetalas och att extra kostnader uppstår.

### **Enhet**

Funktionsstödsnämnden

### **Granskning: Löneskulder**

#### **Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:**

Granskningen av löneskulder handlar om att få kunskap om när och varför löneskulder uppstår i förhållande till rutiner och riktlinjer i den gemensamma processen för Anställning och lön.

#### **Syfte med granskningen:**

Syftet med granskningen är att bidra med kunskap om när och varför löneskulder uppstår i förhållande till rutiner och riktlinjer i den gemensamma processen för Anställning och lön, kunskap som kan ge underlag för förbättringar och därmed bidra till att minimera risken för löneskulder.

#### **Omfattning/avgränsning:**

Granskningen gäller samtliga nämnder, men inte bolagen. Ett urval av löneskulder kommer att göras och stadskontoret kommer genom detaljerad anvisning beskriva hur granskningen ska gå till.

#### **Granskningsmetod:**

Ett urval av löneskulder levereras från stadskontoret till förvaltningen som underlag i granskningen. Förvaltningarna genomför intervjuer med både chef, medarbetare och anställningsrapportör och/eller HR-rapportör utifrån orsaken till löneskulden och sammanställer resultatet. Intervjuerna utgår från frågeformulär från stadskontoret.

### **Resultat**

*Befintliga styrdokument*

Rutiner och riktlinjer i Malmö stads process Anställning och lön.

*Fungerar befintliga styrdokument*

Av åtta löneskulder som skulle granskas kunde en medarbetare inte lokaliseras och då intervjuades enbart

chef. Alla intervjuer gjordes via telefon av samma HR-administratör som också fyllde i filen. Resultatet är liknande med tidigare mätningar och det som framkom är bristande kommunikation och att systemet upplevs som svårt. Löneskulder handlar om:

- fem fall om sjukskrivning
- ett fall om vård av barn
- ett fall om föräldraledighet
- ett fall om studieledighet
- ett fall om annat, språkförbistring

I inget fall är det bristande eller för sent inlagda anställningsuppgifter som ligger till grund för skulden. I de flesta fallen är det medarbetare som inte har lagt in frånvaro i HR-utan eller lagt in den för sent. I ett fall är det ändrad omfattning av frånvaro som är anledning. Några uppger att de tycker systemet är krångligt, andra att de trodde att chefen skulle lägga in frånvaron och i ett fall är det en kollega som lagt in medarbetarens frånvaro fel.

#### *Förslag på förbättringsåtgärder*

Förvaltningens arbete med att få ner löneskulder fortsätter och det finns behov av utbildningsinsatser av chefer och medarbetare. De olika mätningar som gjorts har alla liknande resultat, medarbetare uppger att de tror att chefen ska lägga in frånvaro när det är medarbetarens ansvar.

Vad har gjorts sedan 2019 för att förbättra resultatet?

För att få ökad kunskap om varför löneskulder uppstår i förvaltningen har HR-avdelningen på uppdrag av nämnden genomfört en KPI enligt samma modell som 2021. Resultatet är liknande de övriga två mätningarna. HR-avdelningens administration och bemanningsenhet har under hösten 2022 besökt samtliga ledningsgrupper i avdelning LSS-bostäder och informerat om bland annat löneskulder och varför de uppstår. Enheten har också startat en utbildning/dialogmöte för nya chefer i förvaltningen i HR-systemen där löneskulder och dess orsaker tas upp. Första utbildningen gavs i november 2022 och planeras genomföras en gång i månaden. Enheterna får statistikuttag nedbrutet på verksamhetsnivå där löneskulder ingår som ett dialogmaterial på uppföljningsmöten eller ledningsgrupper. HR-service har infört en obligatorisk utbildning för nya chefer samt börjat skicka sms till chefer som har ej beviljade poster i HRut samma dag som HRut stänger för lönekorning.

### **Risk: Barnrätt**

#### **Beskrivning av risk**

Risk för att barnkonventionen inte uppfylls på grund av brist på kompetens och systematik, vilket kan leda till att Malmöborna inte får rätt insats eller service och att barnets rättigheter inte tillgodoses i enlighet med barnkonventionen.

#### **Enhet**

Funktionsstödsnämnden

#### **Granskning: Barnrätt**

#### **Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:**

Nämnders och bolags arbete för att säkerställa respekten för, skyddet av och främjandet av barnets rättigheter, i enlighet med barnkonventionen, i sina verksamheter.

#### **Syfte med granskningen:**

Syftet med granskningen är att undersöka hur nämnder och bolag säkerställer respekten för, skyddet av och främjandet av barnets rättigheter, i enlighet med barnkonventionen, i sina verksamheter.

## **Omfattning/avgränsning:**

Granskningen omfattar nämnder och bolag.

## **Granskningsmetod:**

Granskning genom frågor från stadskontoret gällande nämndens arbete för att säkerställa respekten, skyddet för och främjandet av barnets rättigheter, i enlighet med barnkonventionen, i nämndens verksamheter.

## **Resultat**

### *Befintliga styrdokument*

Barnkonventionen och Malmö stads ”Policy för mänskliga rättigheter med fokus på barnets rättigheter, jämlikhet och jämställdhet”.

### *Fungerar styrdokument ändamålsenligt*

## **Säkerställa prövning av barnets bästa i åtgärder och beslut som berör barn direkt eller indirekt**

För individärenden genomförs prövningar/analyser inom myndighetsenheten och inom barnenheten i olika ärenden, särskilt vid tillfälliga placeringar i korttidsverksamheten och beslut om boende. Om inte fullständiga analyser görs sker ofta en bedömning av barnets bästa, exempelvis inom hälso- och sjukvårdsverksamheten gällande utförande av insats. Granskningen visar att ett viktigt utvecklingsområde är att säkerställa att det enskilda barnet är delaktigt i prövningen/analysen och att rutiner behövs för när och hur en prövning/analys ska göras. Behov har också identifierats av att utveckla arbetet i myndighetsenheten och genomföra analysen tidigare i processen.

Gällande åtgärder och beslut som rör grupp av barn/alla barn saknas ofta prövning/analys, både på strategisk och operativ nivå. Det gäller åtgärder och beslut som rör exempelvis start av ny verksamhet, organisationsförändringar, budget och konsekvenser av olika lagändringar. Det finns därför behov av att inrätta strukturer för detta och tillämpa prövning/analys på ett systematiskt sätt.

## **Säkerställa att barn får uttrycka sina åsikter i frågor som rör dem och att dessa beaktas i beslut**

Arbetet med att stärka och säkerställa barns möjlighet att uttrycka sina åsikter sker bland annat genom implementering av kommunikationspass och kompetensutveckling i AKK/TAKK och liknande kommunikationsstöd. Arbetet sker också för att barnens röster tydligare ska framgå i all dokumentation, exempelvis genomförandeplaner. Granskningen har visat på flera utvecklingsområden. Det finns fortsatta behov av kompetensutveckling i kommunikationsstöd för fler yrkesgrupper och nya medarbetare. Det finns också behov av att lyssna in barnets åsikt i högre utsträckning och ta med detta i bedömningen om exempelvis val och beslut om personlig assistent. Granskningen visar också att barn (både enskilda barn och grupp av barn) ofta tillfrågas i frågor som rör dem och ges inflytande på olika sätt, men att det därefter saknas systematik för hur deras åsikter beaktas i beslut eller att det inte lyfts till nästa nivå genom en barnkonsekvensanalys/prövning.

## **Systematisk uppföljning av åtgärder och beslut**

Den övergripande uppföljningen har under mandatperioden gjorts genom målstyrningen och ledningssystemet för systematiskt kvalitetsarbete. Nämnden har följt utvecklingsarbetet inom barnets delaktighet och rättigheter genom ett nämndsmål med detta fokus, där arbetet följts upp vid delårsrapport och årsanalys. Inom ledningssystemet följs arbetet med barnkonsekvensanalys inom myndighetsenheten genom en egenkontroll med granskning av utredningar som sedan sammanställs på gruppnivå.

När det gäller direkta insatser i verksamheten följs dessa ofta upp regelbundet men inte systematiskt med fokus på prövning av barnets bästa och att barn får uttrycka sina åsikter i frågor som rör dem. Granskningen har även visat att det inte sker någon systematisk uppföljning i större omfattning av

åtgärder och beslut som rör barn på gruppnivå.

### **Säkerställa rättigheter på lika villkor som andra**

Arbetet med att enskilda barn och grupper av barn i nämndens verksamheter kan leva som andra är en del av nämndens grunduppdrag. Genom arbetet med exempelvis genomförandeplaner, AKK/TAKK och kompetensutveckling inom barns utveckling läggs grunden för att barn kan ta del av sina rättigheter på lika villkor som andra. Granskningen visar dock att mer arbete behöver göras för att säkerställa barnets rättigheter inom fler områden och att arbetet sker barnrättsbaserat på ett likvärdigt vis. Granskningen identifierar även ett behov av att arbeta systematiskt med att informera barn om deras rättigheter. Samverkan med andra nämnder, regionen och organisationer är också avgörande för att barn med funktionsnedsättning på lika villkor kan ta del av sina rättigheter.

#### *Förslag på förbättringsåtgärder*

- Inrätta förvaltningsgemensam rutin för när och hur en prövning av barnets bästa/barnkonsekvensanalys ska göras.
- Se över befintliga rutiner inom verksamhet och myndighet för att tydligare säkra hur barn kan involveras i beslut och åtgärder som påverkar barnet.
- Framtagande av anpassat och översatt material för frågor och beslut som rör barnet och där barnets åsikt ska inhämtas samt för att informera barnet om dess rättigheter.
- Kompetensutveckling inom barnkonventionen och prövning av barnets bästa för medarbetare och chefer samt vårdnadshavare som även är personliga assistenter.

# Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll

## Kommentarer till självskattning





Förvaltningen bedömer att kontrollmiljön är ett förbättringsområde. När det gäller kontrollmiljön så ser förvaltningen det ur det breda perspektivet, där intern kontroll, egenkontroller och avvikelshantering ingår. Ledningsgruppernas och chefernas ansvar för kontrollmiljö omfattar främst egenkontroller och avvikelshantering, men även intern kontroll.

Det pågående förbättringsarbetet har fokus på att få in en ökad systematik för att analysera risker, planera, ha dialog kring resultat av åtgärder och granskningar/egenkontroller, utvärdera och göra förbättringsåtgärder. En del i detta arbete är att stärka kompetensen hos chefer och förenkla IT-stödet för det systematiska kvalitetsarbetet.

Förvaltningen kommer framåt också att ha regelbundna genomlysningar, dialog och uppföljningar av verksamhetens uppdrag. Under 2023 ska en modell för kvalitetsgranskningar tas fram, förankras och testas i verksamheterna. Förväntad effekt är att modellen blir ett stöd i att arbeta förebyggande och medvetet för att säkra kvaliteten i utförande av insatser.

## Självskattning



### Kontrollmiljö

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

### Riskanalys




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

### Kontrollaktiviteter





Kriterium	Bedömning
Det finns en relevant och konsekvent genomförd granskningsmetodik	 Tillfredsställande
Granskningar är dokumenterade och kända	 Tillfredsställande

Kriterium	Bedömning
Granskningar och åtgärder är anpassade och utvärderade i förhållande till riskanalys	 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	 Tillfredsställande

### 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