



Datum

2022-09-14

Vår referens

Victor Nordin

Utredningssekreterare

victor.nordin@malmo.se

## Tjänsteskrivelse

### Uppföljning intern kontroll januari - augusti 2022 GYVF-2022-2841

#### Sammanfattning

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden beslutade den 25 februari 2022 om internkontrollplan för 2022. I planen beslutades att granskningen *Besvarande av inkommande telefon och mejl* skulle återrapporteras till nämnden i september 2022. Förvaltningen har genomfört granskningen och redovisar i ärendet resultatet. Granskningen visar på en avvikelse vilket föranlett att förbättringsåtgärder tagits fram.

#### Förslag till beslut

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden godkänner återrapporteringen av intern kontroll för perioden januari till augusti 2022.

#### Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse GVN 2022-09-30 Uppföljning intern kontroll januari - augusti 2022
- Uppföljning av internkontrollplan januari-augusti 2022

#### Beslutsplanering

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämndens arbetsutskott 2022-09-21

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden 2022-09-30

#### Ärendet

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden beslutade den 25 februari 2022 om internkontrollplan för 2022. I planen beslutades att granskningen *Besvarande av inkommande telefon och mejl* skulle återrapporteras till nämnden i september 2022.

Förvaltningen har genomfört granskningen genom att granska hur 100 slumpmässigt utvalda anställda svarat på mejl och 50 slumpmässigt anställda svarat i telefon. Resultaten visar att i 17 fall av 100 har mejl besvarats på ett sätt som anses uppfylla en myndighets serviceskyldighet enligt förvaltningslagen. För telefonsamtal är det 16 av 50 som anses uppfylla samma krav.

De anställda som ej svarat på mejl arbetar alla på förvaltningens skolor. Anställda på skolorna använder sig huvudsakligen av den e-postadress som tillhör Googles lärmiljö (e-postadresser med domänen *@skola.malmo.se*) och inte av den e-postadress (domänen *@malmo.se*) som alla anställda i staden erhåller. En trolig orsak till resultatet är att anställda på skolorna inte bevakar sin "@malmo.se"-adress.

Förvaltningen har tagit fram två förslag till förbättringsåtgärder för att komma till rätta med avvikelserna och som ska genomföras under hösten 2022. Den första är en informationsinsats riktad till alla förvaltningens anställda och som berör vilka krav som ställs på en offentligt anställd när det gäller besvarande av telefon och mejl. Den andra är en instruktion för hur mejl automatiskt kan vidarebefordras mellan de två mejldomäner som används i förvaltningen.

Förbättringsåtgärderna återrapporteras till nämnden i samband med årsrapporten av intern kontroll i februari 2023.

### **Ansvariga**