

Uppföljning av internkontrollplan 2022 - DR

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Direktåtgärder	4
Granskningar	5
Nämndens granskningar	5
Risk: Inkommande mejl och telefonsamtal besvaras ej i tid.....	5
Granskning: Besvarande av inkommande telefon och mejl	5
Kommungemensamma granskningar	7

Inledning

I rapporten redovisas granskningen *Besvarande av inkommande telefon och mejl* som gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden i intern kontrollplan 2022 beslutat ska återrapporteras till nämnden i september 2022.

Övriga granskningar och direktåtgärder redovisas i årsrapporteringen av intern kontroll.

Direktåtgärder

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk: Inkommande mejl och telefonsamtal besvaras ej i tid

Beskrivning av risk

Risk för att anställda inte svarar på inkommande mejl och telefonsamtal och därför inte uppfyller serviceskyldigheten i förvaltningslagen.

Granskning: Besvarande av inkommande telefon och mejl

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Förvaltningens fullgörande av myndigheters serviceskyldighet enligt förvaltningslagen genom besvarande av inkommande mejl och telefonsamtal.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att säkerställa att förvaltningen uppfyller serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen och att frågeställare får svar på förfrågningar som ställs till förvaltningen

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar hela förvaltningen och ett stickprov görs bland alla anställda. Granskningen begränsas till att avse telefonsamtal och mejl.

Granskningsmetod:

För mejl görs ett stickprov bland förvaltningens anställda där ett mejl med en enkel frågeställning som rör förvaltningens verksamhetsområde skickas till 100 slumpmässigt utvalda anställda från en extern e-postadress. För telefonsamtal görs ett stickprov bland förvaltningens anställda och 50 slumpmässigt utvalda ringer upp från ett externt telefonnummer. I samtalet framförs en enkel frågeställning som rör förvaltningens verksamhetsområde. För telefonsamtal begränsas urvalet till de yrkeskategorier som har en tjänstetelefon.

Förvaltningslagen fastställer inte hur lång tid en myndighet har på sig att besvara en förfrågan men svar ska ges utan onödigt dröjsmål. Rimlig svarstid beror på ärendets art. Då granskningen avser enklare frågeställningar kommer granskningen utgå ifrån att svar på mejl ska ges inom 48 timmar. Vid missat samtal ska återuppringning ske senast nästkommande arbetsdag. För att serviceskyldigheten ska anses vara uppfylld ska frågeställaren hänvisas vidare om kontaktad tjänsteperson uppger sig inte kunna svara på förfrågan.

Resultat

Det finns ingen riktlinje, rutin eller instruktion på förvaltningsnivå eller stadsnivå som reglerar besvarande av inkommande mejl och telefonsamtal.

Genomförande av granskning

En excel-fil med förvaltningens alla anställdas telefonnummer och e-postadresser beställdes från stadens IT-avdelning. Filen mottogs den 28 april 2022. Från excel-filen slumpades 100 anställdas e-postadresser och 50 anställdas telefonnummer fram.

En extern e-postadress skapades och ett mejl med en fråga om var förvaltningens reception ligger skickades ut till de 100 e-postadresserna den 19 maj 2022.

Ett SIM-kort utan Malmö stad-koppling införskaffades och under perioden 15 - 21 juni 2022 ringdes samtal till de 50 telefonnumren med en fråga om kontaktuppgifter till förvaltningens reception.

Resultat mejl

Av de 100 mejl som skickades ut inkom svar på frågan eller korrekt vidarehänvisning inom 48 timmar i 17 fall.

I 8 fall inkom svar som ej svarade på frågan eller ej hänvisade vidare korrekt. 2 av dessa inkom dessutom senare än 48 timmar.

I 75 fall inkom inget svar.

Av de 75 är det 3 anställda som avslutat sin tjänst i perioden mellan att excel-filen med alla anställda mottogs och att utskicket genomfördes.

Resterande 72 är alla anställda på förvaltningens skolor.

Resultat telefonsamtal

Av de 50 telefonsamtal som ringdes var det 16 stycken som svarade eller ringde upp senast nästkommande arbetsdag och som svarade på frågeställningen eller hänvisade vidare korrekt.

5 stycken svarade på samtalet men svarade inte på frågeställningen eller hänvisade vidare på ett korrekt sätt.

1 telefonnummer var ur bruk och 3 telefoner var avstängda.

I 25 fall besvarades samtal inte och ingen återuppringning skedde.

Analys

De 72 mejl som inte besvarades skickades till anställda på förvaltningens skolor. Anställda på skolorna använder sig av Googles lärmiljö och använder sig huvudsakligen av den e-postadress som genereras i Google-miljön (domänen @skola.malmo.se) i kontakt med elever och vårdnadshavare 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.

För de telefonsamtal där svar uteblivit har inget mönster eller trolig orsak identifierats.

Utöver de mejl och telefonsamtal som ej besvarats är det 8 svar på mejl och 5 svar på telefonsamtal som ej anses uppfylla en myndighets serviceskyldighet vilket tyder på behov av en informationsinsats.

Förslag till förbättringsåtgärder

Ta fram en instruktion för hur inkommande mejl automatiskt kan vidarebefordras mellan domänen @skola.malmo.se och @malmo.se och kommunicera den till alla anställda.

Genomför en informationsinsats för alla anställda med information om hur offentligt anställda ska bevaka och besvara inkommande mejl och telefonsamtal.

Åtgärd	Vad ska göras:
Instruktion vidarebefordring av mejl	En instruktion för vidarebefordring av mejl mellan domänen @skola.malmo.se och @malmo.se ska tas fram och kommuniceras inom förvaltningen.
Informationsinsats serviceskyldighet	Alla chefer ska informera sina anställda om serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen och vad det innebär för besvarande av mejl och telefonsamtal.

Kommungemensamma granskningar