

Uppföljning av internkontrollplan januari - augusti 2019

Kommunstyrelsen

Innehållsförteckning

Inledning	3
Direktåtgärder	4
Brister i ärendeberedning	4
Ärendehantering.....	4
Brister i kommunikation	5
Kommunikation.....	5
Stödfunktioner	6
Stödfunktioner.....	6
Granskningar	7
Nämndens granskningar	7
Sårbarhet.....	7
Sårbarhet på grund av personberoende.....	7
Verkställande av beslut	8
Granskning av om beslut i ledningsgrupp och nämnd verkställts i enlighet med beslut.	8
Finansieringsrisk	9
Säkerställande av kreditlöftens användbarhet.....	9
Verkställanderisk mot extern part.....	10
Säkerställande av kreditlöftens användbarhet	10
Bedrägeririsk (identitetskapning)	11
Kommungemensamma granskningar	12
Löneskuld.....	12
Löneskulder	12
Bristande serviceskyldighet	13
Användande av sociala medier.....	13
Bristande avtalshantering.....	14
Avtalshantering.....	14

Inledning

Malmö stads reglemente för intern kontroll, antaget av kommunfullmäktige 20 december 2016, fastställer att respektive nämnd har det yttersta ansvaret för att utforma en god intern kontroll. Det reglerar vidare att nämnden årligen antar en särskild plan för den interna kontrollen.

Kommunstyrelsen antog *Intern kontrollplan 2019*, 13 februari 2019 (STK-2019-15).

Föreliggande redovisning utgör resultat av genomförda granskningar och direktåtgärder utförda under årets två första tertial. Slutgiltigt resultat kommer att redovisas för kommunstyrelsen senast 28 februari 2020.

Direktåtgärder

Risk:

Brister i ärendeberedning

Beskrivning av risk

Ärendeberedningsprocessen har utvecklats och kvalitetssäkrats under de senaste åren. Det finns dock fortfarande en risk att språket i vissa ärenden uppfattas som svårtillgängligt. Det finns även en risk för att samtliga ärenden inte fullt ut beaktar den bredd av aspekter som man bör eftersträva för att skapa ett fullgott beslutsunderlag.

Åtgärd:

Ärendehantering

Vad ska göras

Det utvecklingsarbete inom området som pågår på stadskontoret kommer att fortsätta.

Under 2019 planeras till exempel fortbildning och information riktad till stadskontorets handläggare, till exempel avseende klarspråk (ur Intern kontrollplan 2019).

Genomförda åtgärder

Flera insatser har genomförts för att ytterligare förbättra kvaliteten i ärendeberedningen:

- klarspråksutbildning har genomförts vid tre tillfällen. Ett fyrtiotal medarbetare deltog
- stödmallar för tjänsteskrivelser för stadskontorets medarbetare har utvecklats. I mallarna beaktas olika typer av aspekter
- stadskontorets nyanställda medarbetare får information om ärendeprocessen tillsammans med information om vikten av att dokument registreras på rätt sätt
- en utbildning riktad till stadskontorets handläggare och chefer i hur man skriver ärenden har genomförts. Ett trettiotal medarbetare deltog
- ärendegruppen har givit handläggare stöd i enskilda komplexa ärenden
- workshops om ekonomiska konsekvenser av politiska beslut och ett seminarium om styrdokument riktade till handläggare och chefer har genomförts

Följande aktiviteter planeras inför hösten

- klarspråksutbildning kommer att erbjudas stadskontorets medarbetare vid två tillfällen
- en halvdags-workshop riktad till handläggare och chefer planeras till hösten. Fokus för halvdagen är hur aspekter som *barnens rättigheter, jämställdhet, jämlikhet, och nationella minoriteter och finskt förvaltningsområde* integreras i ärendeprocessen
- ännu en utbildning riktad till handläggare och chefer i hur man skriver ärenden planeras
- en analys av om stadskontorets beslutsunderlag till kommunstyrelsen tar hänsyn till barnrätts-, jämställdhets-, och antidiskrimineringsaspekter, när det är relevant att de beaktas, kommer att genomföras i slutet av året

Risk:

Brister i kommunikation

Beskrivning av risk

Brist på systematiskt genomförd kommunikation kan leda till att

- ledningens beslut och prioriteringar är okända i förvaltningen
- att verksamheten drivs på ett ineffektivt sätt

Åtgärd:

Kommunikation

Vad ska göras

Frågor som rör utveckling av samlad och effektiv kommunikation på stadskontoret, hanteras inom ramen för det förändrings- och utvecklingsarbete som för närvarande pågår inom förvaltningen (ur Intern kontrollplan 2019).

Genomförda åtgärder

Stadskontoret genomförde en omorganisering av den egna verksamheten 1 juli 2019. Förändringen föregicks av ett arbete där stadskontorets medarbetare på arbetsplatsträffar och i arbetsgrupper diskuterade stadskontorets utmaningar och möjliga förbättringsområden. Den samlade ledningskommunikationen identifierades som ett strategiskt viktigt utvecklingsområde. Av den anledningen har insatser på kommunikationsområdet genomförts:

- stadskontorets ledningsgrupp kommer under hösten att utveckla en kommunikationsplan för intern ledningskommunikation
- för närvarande utvecklas stadskontorets intranät, med syftet att ge tätare och tydligare information till stadskontorets samtliga medarbetare
- metoder för att utveckla ledningens återkoppling på beslutsunderlag ska utvecklas

Kommunikation kommer fortsatt att vara en prioriterad utvecklingsfråga på stadskontoret.

Risk:

Stödfunktioner

Beskrivning av risk

Det finns en risk för att stadskontorets interna stödfunktioner inte fungerar effektivt, eftersom ansvar är otydligt och rutiner inte efterlevs eller saknas.

Åtgärd:

Stödfunktioner

Vad ska göras

Behovet av samlat lednings- och administrativt stöd har uppmärksammats på stadskontoret. Under 2018 genomfördes en inventering av de mer specifika behoven och en struktur för att hantera dessa gjordes. Under 2019 kommer strukturen att implementeras. Arbetet kommer att integreras i den omorganisation som för närvarande förbereds på förvaltningen (ur Intern kontrollplan 2019).

Genomförda åtgärder

För närvarande implementeras en struktur för att hantera behov av stöd inom ramen för stadskontorets nya organisation.

En samlad funktion för stödet har inrättats och inom den utvecklas arbetsformer för att möta behoven. Exempel på åtgärder som genomförts är

- en funktion som bland annat innebär "en väg in" för att förmedla behov av intern service, Navet, är inrättad
- praktiska rutiner runt bland annat beställningar, IT, introduktion för nyanställda och kontorsutrustning har formaliserats
- ansvar för att hantera vissa uppgifter har tydliggjorts

Planerade åtgärder är bland andra

- att utveckla en gemensam process för verksamhetsplanering
- att utveckla stadskontorsgemensamma standarder runt lokaler, utrustning och service

Arbetsätt för ständiga förbättring har introducerats i flera av de processer som ingår i funktionens uppdrag och ambitionen är att det ska göras också inom fler områden. Arbetet utvecklas kontinuerligt, men för att professionalisera verksamheten behöver stödfunktionens uppdrag tydliggöras och kommuniceras. Funktionen behöver dessutom kompletteras med fler kompetenser och resurser.

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk:

Sårbarhet

Beskrivning av risk

Det finns en risk med att viktiga arbetsuppgifter endast utförs av en tjänsteperson. Det kan leda till att arbetsuppgifter inte utförs på ett effektivt sätt när tjänstepersonen är frånvarande. Exempel på personberoende arbetsuppgifter är

- videoproduktion
- ärendekoordinering
- protokollära arbetsuppgifter

Enhet

Kommunstyrelsen

Granskning:

Sårbarhet på grund av personberoende

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

Arbetsområden som hanteras av en eller få medarbetare ska identifieras.

Förekomst av handlingsplan för hantering av arbetsområdet om medarbetaren är frånvarande ska undersökas.

Syfte med granskningen

Att förebygga störningar i stadskontorets verksamhet uppstår och att skapa förutsättningar att skapa redundans.

Omfattning/avgränsning

Totalundersökning

Granskningsmetod

Inventering av personberoende.

Resultat

Inventeringsarbetet är påbörjat, men då stadskontoret vid halvårsskiftet genomförde en omorganisation har förhållandena delvis förändrats. Viss sårbarhet har minskat, medan annan kanske uppstått.

Inventeringen kommer därför att fortsätta under hösten.

Det kan redan nu konstateras att funktionen säkerhetsskyddschef, som är reglerad i lag, är sårbar.

Likaså är arbetet med försäkringsskyddet sårbart i de fall ansvarig tjänsteperson är frånvarande under längre tid.

Risk:

Verkställande av beslut

Beskrivning av risk

Det finns en risk att tagna beslut, politiska såväl som verksamhetsmässiga, inte verkställs, eftersom informationsöverföring och uppföljning brister.

Enhet

Kommunstyrelsen

Granskning:

Granskning av om beslut i ledningsgrupp och nämnd verkställts i enlighet med beslut.

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

Granskning av om beslut, om aktiviteter och åtgärder som ska verkställas av stadskontorets medarbetare, tagna i ledningsgrupp och kommunstyrelse verkligen blir utförda.

Syfte med granskningen

Granska om beslut är kända och efterlevs i kommunstyrelsens förvaltning.

Omfattning/avgränsning

Stickprov

Granskningsmetod

Kvalitativ analys

Resultat

Stadskontorets ledningsgrupp kommer under hösten att ta ställning till hur detta granskningsområde ska hanteras.

Risk:

Finansieringsrisk

Beskrivning av risk

Risk för att staden inte har tillgång till medel för betalningar på grund av bristande likviditetsplanering och riskbedömning vilket kan leda till ekonomisk skada och förtroendeskada. Finanspolicy kapitel 8.

Enhet

Finansiering

Granskning:

Säkerställande av kreditlöftens användbarhet

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

Beslutsmandat och rutiner kring realiserande av bankernas kreditlöften.

Syfte med granskningen

Granskningen syftar till att säkerställa nödvändiga beslutsmandat och rutiner samt att respektive bank ska lämna klartecken att kreditlöftena är användbara inom den antagna tiden.

Omfattning/avgränsning

Genomgång av samtliga befintliga kreditlöften utom checkkrediter.

Granskningsmetod

Kontroll mot respektive bank säkerställa att nödvändiga rutiner och mandat finns på plats.

Resultat

Samtliga fem banker med vilka kommunen har kreditlöften har kontaktats. Kontakt har tagits med kundansvariga på respektive bank. Samtliga fem banker har bekräftat att kreditlöftena är gällande med de ursprungliga villkoren.

Avtal med respektive bank finns tillgängliga digitalt. I dessa avtal finns blanketter för begäran om utbetalning.

Då behov att nyttja kreditlöfte uppstår tas i första hand kontakt med kundansvarig på respektive bank.

För att säkerställa inför banken att behöriga personer framställer begäran ska ansökan kompletteras med bilaga 4 "Finanspolicyn" (delegationsförteckning).

Risk:

Verkställanderisk mot extern part

Beskrivning av risk

Risk för utebliven eller felaktig transaktion, t.ex. betalning, på grund av bristande kunskap, bristande underlag, bristande kontroll, systembrister, ont uppsåt eller personberoende, vilket kan leda till ekonomisk skada, förtroendeskada eller att medarbetare blir felaktigt misstänkt.

Enhet

Finansiering

Granskning:

Säkerställande av kreditlöftens användbarhet

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

Finansiella betalningar

Syfte med granskningen

Bedömning huruvida nuvarande rutiner är tillräckliga

Omfattning/avgränsning

Stickprov av betalningar som härstammar från affärer i finanssystemet TWIN.

Granskningsmetod

Granskning att de medarbetare som är bemyndigade att verkställa betalningar också har nödvändiga behörigheter och ändamålsenliga rutinbeskrivningar samt att underlag och godkännande uppfyller krav i attestreglemente och finanspolicy.

Resultat

Granskningen kommer att genomföras i höst och resultatet kommer att redovisas för kommunstyrelsen senast 28 februari 2020.

Risk:

Bedrägeririsk (identitetskapning)

Beskrivning av risk

Risk för att anställdas identiteter kapas (exempelvis bank-ID) på grund av bristande kunskaper och/eller bristande IT-säkerhet, vilket kan leda till ekonomisk skada och förtroendeskada.

Enhet

Finansiering

Granskning:

Granskning av IT-säkerhet och rutiner avseende bank-ID och liknande

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Rutiner och säkerhet kring bank-ID och liknande.

Syfte med granskningen:

Bedöma risk- och säkerhetsnivå.

Omfattning/avgränsning:

Omfattar de medarbetare som har behörighet att verkställa betalningar på företag 099.

Granskningsmetod:

Anlitande av IT-säkerhetsexpert.

Resultat

Granskningen kommer att genomföras i höst och resultatet kommer att redovisas för kommunstyrelsen senast 28 februari 2020.

Kommungemensamma granskningar

Risk:

Löneskuld

Beskrivning av risk

Risk för att löneskuld uppstår på grund av okunskap och bristande följsamhet av anställning- och löneprocessen 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

Kommunstyrelsen

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:

Stadskontoret tar fram konkreta anvisningar kring metod och dokumentation för respektive granskning. Anvisningarna tillhandahålls förvaltningar och bolag under hösten 2019.

Resultat

Granskningen kommer att påbörjas i september 2020.

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

Kommunstyrelsen

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. För att kontrollera huruvida fråga 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

Arbetsmarknads- och socialförvaltningens kommer att granska stadskontorets sociala medier. Resultatet kommer att redovisas senast 28 februari 2020.

Risk:

Bristande avtalshantering

Beskrivning av risk

Risk för att Malmö stad sluter felaktiga eller bristfälliga avtal och bryter mot gällande rätt på grund av bristande styrning och okunskap vilket kan leda till förtroendeskada och ekonomiska konsekvenser såväl direkt (dåliga villkor) som indirekt (upphandlingsskadeavgift/ skadestånd).

Enhet

Kommunstyrelsen

Granskning:

Avtalshantering

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Avtalshantering

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att följa upp hur nämnder och bolag, som vid granskning 2017 genom självskattning bedömde att de hade förbättringsområden inom avtalshantering, i relevanta delar säkerställt att förbättringar genomförts.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar samtliga nämnder och bolagsstyrelser som vid granskning av avtalshantering 2017 bedömde att det fanns ett eller flera områden inom avtalshantering som behövde förbättras eller ses över omgående.

Granskningsmetod:

För de områden som vid kommungemensam granskning 2017 bedömdes som förbättringsområden eller vara i behov av omedelbar översyn, beskrivs hur nämnden/bolagsstyrelsen säkerställt att förbättringar genomförts

Resultat

Det sammanställda granskningsresultatet framgår av bilaga.

Generellt visar kontrollen på en hög avtalstrohet inom kommunstyrelsens verksamheter.

Vid motsvarande granskning genomförd 2017 identifierades brister avseende struktur och sökbarhet samt avseende information om avtalsvillkoren. Information om upphandling på stadskontorets intranät och i Malmö stads avtalskatalog bedöms i dagsläget som tillräckliga.

Dessutom erbjuds nu ett bättre upphandlingsstöd i förvaltningen än tidigare och antalet beställningsbehöriga medarbetare på stadskontoret reduceras för närvarande.

Stadskontoret saknar avtalssamordnare eller motsvarande. Frågan kommer att hanteras inom ramen för stadskontorets nya organisation.

