

Uppföljning av internkontrollplan 2020

Kommunstyrelsen, förvaltning 102 och
finansförvaltningen

Innehållsförteckning

Inledning	3
Direktåtgärder	4
Risk: Organisationsstruktur.....	4
Åtgärd: Organisationskultur.....	4
Introduktion av nyanställda	4
Granskningar	5
Nämndens granskningar	5
Risk: Introduktion av nyanställda.....	5
Granskning: Introduktion av nyanställda	5
Risk: Resor.....	6
Granskning: Resor	6
Risk: Arbetsplatser	7
Granskning: Arbetsplatser	7
Risk: Stödfunktioner	8
Granskning: Stödfunktioner	8
Risk: Bakgrundskontroll	9
Granskning: Bakgrund av nyanställda	9
Kommungemensamma granskningar	9
Risk: Risk för bristande följsamhet mot skattelagstiftning kopplat till förmåner	9
Granskning: Kostförmåner	9
Risk: Risk för otillåten påverkan	11
Granskning: Otillåten påverkan	11
Risk: Risk för röjande av sekretess	13
Granskning: Sekretesshantering	13

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 2020*, 2 februari 2020 (STK-2019-1467).

Föreliggande redovisning utgör resultat av genomförda granskningar och åtgärder utförda under 2020.

Direktåtgärder

Risk: Organisationsstruktur

Beskrivning av risk

Det finns en risk att prioriteringar och samarbete på stadskontoret sker internt på avdelningar och inte över de organisatoriska gränserna, vilket kan leda till suboptimeringar och splittrad förvaltningskultur.

Åtgärd: Organisationskultur

Vad ska göras

Under året kommer flera åtgärder att genomföras inom ramen för satsningen på medarbetarskap och chefskap på stadskontoret. Dessutom utvecklar och implementerar stadskontoret en ny process för gemensam verksamhetsplanering och uppföljning under året.

Genomförda åtgärder

Den planerade satsningen på chefs- och medarbetarskap har, på grund av covid-19-situationen, inte kunnat genomföras under året. Den skjuts på framtiden och bör, under förutsättning att pandemin bromsas, kunna genomföras under 2021.

Insatser för att tydliggöra och förbättra stadskontorets gemensamma verksamhetsplanering- och uppföljningsprocesser har gjorts, till exempel avseende att tydligare än tidigare synkronisera budget- och verksamhetsplaneringsprocesserna, tydliggöra tidplaner och genom att erbjuda chefer och medarbetare visst processtöd i arbetet. Insatser för att fortsatt utveckla processerna pågår.

Introduktion av nyanställda

Beskrivning av risk

Det finns en risk att nyanställda på stadskontoret inte tar del av introduktionspaketet på grund av okunskap eller på grund av att det inte upplevs relevant, vilket kan leda till att chefer och medarbetare inte har den grundläggande förståelse för Malmö stad och arbete i offentlig sektor, de behöver.

Vad ska göras

Modellen för introduktionen av nyanställda på stadskontoret ska revideras.

Genomförda åtgärder

Under 2020 har stadskontoret tagit ett helhetsgrepp om introduktionsprocessen, från det att en medarbetare anställs till dess introduktionen är genomförd. Detta helhetsgrepp har tagits med utgångspunkt från enkätsvar från anställande chefer och nyanställda medarbetare. Exempel på konkreta förändringar som gjorts är ett ändrat upplägg för introduktionsdagen, framtagande av välkomstkit för nyanställda samt ett påbörjat arbete för utveckling av digital introduktionsutbildning.

Ytterligare djupintervjuer med nyanställda för att bekräfta att det nya upplägget är relevant kommer att genomföras.

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk: Introduktion av nyanställda

Beskrivning av risk

Det finns en risk att nyanställda på stadskontoret inte tar del av introduktionspaketet på grund av okunskap eller på grund av att det inte upplevs relevant, vilket kan leda till att chefer och medarbetare inte har den grundläggande förståelse för Malmö stad och arbete i offentlig sektor, de behöver.

Granskning: Introduktion av nyanställda

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

Anledning till frånvaro

Upplevelse av kvalitet

Syfte med granskningen

Säkerställa att stadskontorets nyanställda får en god introduktion för arbete på stadskontoret och i Malmö stad.

Omfattning/avgränsning

Dialog med anställande chefer och nyanställda medarbetare på stadskontoret

Granskningsmetod

Stickprov

Enkät

Resultat

Samtliga nyanställda och anställande chefer har under våren besvarat enkäter avseende upplevelse av introduktionen. Enkäten har kompletterats med ett antal djupintervjuer.

Följande generella synpunkter lämnades:

- Stadskontorets förhållande till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige behöver tydliggöras.
- Stadskontorets förhållande till Malmö stads övriga förvaltningar behöver klargöras.
- Tydligare information om stadskontorets organisation och uppdrag behöver ges.
- Viss individanpassad introduktion behöver utvecklas.
- Praktisk information om hur stadskontoret fungerar behöver ges i början av introduktionen.
- Information om IT-säkerhet behöver förbättras.

Synpunkterna beaktas i den pågående utvecklingen av stadskontorets introduktionsprocess som för närvarande kartläggs och utvecklas.

Risk: Resor

Beskrivning av risk

Det finns en risk att Malmö stads resepolicy inte efterlevs, vilket kan leda till onödigt stora kostnader och utsläpp av växthusgaser, liksom till att förtroendet för stadskontoret som föredöme minskar.

Granskning: Resor

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

Granskning av att resepolicyn tillämpas av stadskontorets medarbetare.

Syfte med granskningen

Säkerställa att resor görs i enlighet med resepolicy

Omfattning/avgränsning

Resor som företagits av medarbetare på stadskontoret

Granskningsmetod

Stickprovskontroll av att resor gjorts i enlighet med regelverk

Resultat

I riktlinjerna till Malmö stads resepolicy slås följande fast:

Flygresor väljer du bara när verksamheten kräver det, exempelvis när tidsvinsten är påtaglig i jämförelse med övriga färd sätt för långresor och därmed är mer kostnadseffektiv. En påtaglig tidsvinst är när restiden kan minskas med minst tre timmar enkel resa. För att ta dig till och från flygplatsen använder du i första hand ett transportsätt som ger låg miljöbelastning, exempelvis tåg eller buss.

Under första kvartalet gjordes 36 inrikes tjänsteresor av medarbetare på stadskontoret. Under resterande månader gjordes totalt ett tiotal. Samtliga utom två av dessa resor gick till Stockholm, som det finns goda förutsättningar att åka tåg till.

Anledningen till den kraftiga minskningen är självklart de restriktioner pandemin medfört. För att förebygga de negativa konsekvenserna av att inte kunna träffas, har flera satsningar, tekniska såväl som utbildningsmässiga, genomförts för att möjliggöra digitala möten.

För att säkerställa att de positiva erfarenheterna av digitala möten tas tillvara i framtiden, kommer stadskontorets medarbetares resvanor fortsätta att följas.

Risk: Arbetsplatser

Beskrivning av risk

Det finns en risk att den nya arbetsplatsfördelningen inte stödjer stadskontorets verksamhetsidé, vilket kan leda till att arbetet inte bedrivs effektivt.

Granskning: Arbetsplatser

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

Granskning av att den större omflyttning av medarbetare, föranledd av omorganisation, stödjer intentionerna i förändringsarbetet

Syfte med granskningen

Att säkerställa att stadskontorets medarbetare har ändamålsenliga arbetsplatser

Omfattning/avgränsning

Medarbetare på stadskontoret

Granskningsmetod

Kvalitativ värdering av gemensamma ytor
Intervjuer med medarbetare och chefer
Enkät till medarbetare som bytt arbetsplats

Resultat

Fysisk skyddsronde har fått skjutas upp på grund av Covid-19.

I dialog med berörda medarbetare och chefer har justering gjorts för enskilda medarbetare.

Insatser för att bättre utnyttja stadskontorets gemensamma ytor har genomförts, till exempel avseende renovering av kök, skapande av platser för samtal och spontana mindre möten och ett påbörjat arbete för att säkerställa önskad kvalitet och likvärdiga arbetsplatser på stadskontoret.

Kommunstyrelsen återkallade 14 oktober 2020, efter förslag från servicenämnden, beslutet att bevilja objektsgodkännande för byggnation av Kontaktcenter i lokaler i stadshuset. Återkallandet innebär att stadskontoret kan fortsätta använda dessa lokaler. Det betyder i sin tur att den förtätning av arbetsplatser som genomfördes i början av 2020, som en konsekvens av ett planerat kontaktcenter, inte längre är nödvändig. Därmed är den planerade genomgripande granskning av enskilda medarbetares arbetsmiljö inte längre nödvändig.

Riskanalys kopplade till arbetsmiljö kommer att genomföras när lokalerna stadskontoret tidigare under året lämnade, åter tas i anspråk.

Risk: Stödfunktioner

Beskrivning av risk

Det finns en risk att den administrativa stödfunktionen för generella behov, som utvecklats på stadskontoret, inte levererar i enlighet med de behov som finns på stadskontoret eller levererar med ojämn servicenivå, vilket kan leda till frustration och bristande effektivitet.

Granskning: Stödfunktioner

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

En utvärdering av den stödfunktion, Navet, som inrättades på stadskontoret 2019

Syfte med granskningen

Säkerställa att stadskontorets medarbetare har tillgång till ändamålsenligt administrativt stöd

Omfattning/avgränsning

Medarbetare på stadskontoret

Granskningsmetod

Enkät

Intervjuer med nyckelpersoner

Resultat

Ett systematiskt kvalitetsarbete pågår för närvarande avseende stadskontorets stödfunktion. Det innefattar bland annat

- Utveckling av standardiserade rutiner, som säkerställer rätt servicenivå.
- Utveckling av systematisk utvärdering av arbetsmetoder och rutiner.
- Utveckling av utvärderingsmetoder såsom statistikanalys, självskattning, dialog för att mäta upplevd servicenivå, enkäter.
- Inrättande av en serviceportal.

Under hösten genomfördes en enkätundersökning riktad till medarbetare som under november anmält ett ärende till stadskontorets stöd- och servicefunktion STK Navet.

I enkäten ombads respondenterna svara på frågor om upplevd service och lämna synpunkter på hur den kan utvecklas.

Enkäten genomfördes under en period när större delen av stadskontorets medarbetare arbetade hemifrån. Flertalet kontakter med Navet togs därför för att beställa olika typer av arbetsutrustning. Felanmälningar och önskemål av olika typer av service var få.

Resultatet visar att samtliga respondenter är nöjda eller mycket nöjda med den service de fått.

Eftersom funktionen Navet ansvarar för lokalernas utformning, skötsel och utrustning ombads respondenterna värdera hur man upplever de gemensamma ytorna och utrustningen i sammanträdesrummen. Också när det gäller lokalerna är nöjdheten stor, men ett par förbättringsförslag gavs:

- Fortsätt arbetet med att göra de gemensamma ytorna trivsamma och funktionella.
- Utrustning och möblering i några sammanträdesrum behöver ses över så att rummen kan utnyttjas på bästa sätt.

Enkätundersökningar kommer också framledes att utgöra viktiga underlag för Navets fortsatta utveckling.

Risk: Bakgrundskontroll

Beskrivning av risk

Det finns en risk att Malmö stad anställer medarbetare som får hög behörighet på olika områden, till exempel att göra stora inköp, utan att tillräcklig bakgrundskontroll gjorts. Det kan leda till att oegentligheter uppstår.

Granskning: Bakgrund av nyanställda

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

En granskning av hur bakgrundskontroll av medarbetare med särskilda behörigheter görs

Syfte med granskningen

Att säkra att befintliga rutiner är tillfredsställande

Omfattning/avgränsning

Malmöövergripande rutiner

Granskningsmetod

Kvalitativ värdering av rutiner och anställningsprocess

Stickprovskontroll av förfarandet vid anställningar av nyckelpersoner

Resultat

Inledande samtal kring hur dagens anställningsprocess hanterar området, riskgrupper och avgränsningar av granskningen har genomförts.

Granskningen visar att det inte finns övergripande rutiner för systematisk bakgrundskontroll av nyanställda med särskilda befogenheter. Pandemin har gjort att tidplanen för arbetet med att hantera bristerna försenats, men en struktur för arbetet har utvecklats och konkreta insatser kommer att genomföras under våren 2021.

Kommungemensamma granskningar

Risk: Risk för bristande följsamhet mot skattelagstiftning kopplat till förmåner

Beskrivning av risk

Risk för bristande följsamhet mot skattelagstiftningen när det handlar om förmåner på grund av bristande kunskaper och dålig följsamhet mot rutiner eller brister i dessa, vilket kan leda till ekonomiska konsekvenser och ifrågasatt förtroende från allmänheten.

Enhet

Kommunstyrelsen

Granskning: Kostförmåner

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

Granskningen omfattar instruktioner/policyer och liknande samt rutiner som syftar till att säkerställa att det blir rätt utifrån gällande regler på området kostförmåner.

Syfte med granskningen

Syftet med granskningen är att få fram underlag för att bedöma huruvida det är lätt att göra rätt, och därigenom kunna uppskatta behov av åtgärder exempelvis i form av informationsinsatser och förbättrade rutiner för att förebygga, upptäcka och hantera brister.

Omfattning/avgränsning

Granskningen omfattar nämnder och helägda bolag och avgränsas till interna sammankomster. Avgränsningen till interna sammankomster har gjorts av resursskäl och för att det bedöms att risken att det blir fel är störst inom detta område.

Granskningsmetod

Granskningen består av två delar, dels fakturagranskning och dels ett antal frågor, bland annat kring förekomst och kvalitet i instruktioner/policyer och liknande.

Fakturagranskningen sker utifrån ett urval av fakturor. Stadskontoret bistår förvaltningar och bolag med att ta fram slumpmässiga urval av fakturor som avser interna sammankomster. Antalet fakturor att granska kommer att vara proportionellt mot omfattningen i respektive nämnd/bolag. Ett underlag för dokumentation av granskningen av fakturorna kommer att tillhandahållas tillsammans med mer detaljerade anvisningar.

Utöver fakturagranskningen kommer respektive nämnd/bolagsstyrelse få svara på ett antal frågor. Dels frågor kring förekomst och kvalitet i instruktioner/policyer och liknande kopplat till resultatet av fakturagranskningen, dels frågor kring hur nämnden/bolaget arbetar med att säkerställa att det blir rätt.

Resultat

44 leverantörsfakturor har granskats. Två av dessa avsåg måltider som skulle ha förmånsbeskattats. Samma mötesarrangör var ansvarig för båda dessa måltidsbeställningar. Tre unika deltagare per möte skulle tillfrågas om de fått information om gällande regelverk runt förmånsbeskattning. Av praktiska omständigheter har det inte varit möjligt att fråga så många.

Granskningen visar att mötesarrangören känner till att det finns ett regelverk runt förmånsbeskattning, men att deltagarna inte informerades om det. De tillfrågade deltagarna har också kunskap om att det finns regler, men att det råder okunskap om hur de är utformade och var man hittar information om dem.

Förslag på åtgärder

Det är komplicerat att bedöma om en kostförmån ska förmånsbeskattas, varför insatser för att stödja stadskontorets medarbetare behöver utvecklas.

Följande åtgärder föreslås

- Information om förmånsbeskattning integreras i den introduktionsinformation nyanställda får.
- Länkar till regelverk och blankett integreras i stadskontorets serviceportal.
- En lathund för hur blanketten fylls i utvecklas och integreras i serviceportalen.
- Stadskontorets chefer informeras om regelverket runt förmånsbeskattning och var man hittar information om det.
- Riktlinjer och rutiner för hur kostförmåner ska hanteras utvecklas.

Risk: Risk för otillåten påverkan

Beskrivning av risk

Det finns en risk för bristande beredskap och förmåga att hantera försök till otillåten påverkan på grund av omedvetenhet och okunskap. Detta kan leda till felaktiga beslut och icke rättssäker handläggning, vilket i sin tur kan medföra exempelvis ekonomisk skada för såväl kommunen som individer och organisationer, negativ påverkan på arbetsmiljön och förtroendeskada.

Enhet

Kommunstyrelsen

Granskning: Otillåten påverkan

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

Granskningen omfattar organisationens arbete för att upptäcka risker för och hantera fall av otillåten påverkan.

Syfte med granskningen

Syftet med granskningen är att ta reda på om det finns medvetenhet om förekomst och beredskap att hantera fall av försök till otillåten påverkan i nämnder och bolag.

Omfattning/avgränsning

Granskningen gäller nämnder och helägda bolag.

Granskningsmetod

En självskattning där respektive nämnd och styrelse får bedöma och motivera den egna utvecklingsnivån i arbetet med att hantera fall av försök till otillåten påverkan. Ett antal påståenden ska bedömas utifrån en tregradig skala.

En beskrivning av hur nämnden/styrelsen ser på risker för otillåten påverkan, om det finns verksamheter som är särskilt exponerade för risk, om det finns risk att organisationen går miste om lärande när incidenter förekommit, lärande som kan vara till nytta i det förebyggande arbetet etc. Anvisningar med mer specifika frågeställningar kommer att tas fram av stadskontoret.

Resultat

Stadskontorets avdelningars ledningsgrupper har reflekterat runt frågeställningarna kopplade till granskningsområdet. Dessutom har en referensgrupp med medarbetare på stadskontoret gjort samma sak.

Stadskontorets ledningsgrupp har, med utgångspunkt från resultatet i dialogerna, förhållit sig till påståendena i självskattningstabellen.

Resultat

Generellt är upplevelsen att det skett ett kulturskifte de senaste åren. Erbjudanden om luncher, presenter till jul, frukt- och godiskorgar från leverantörer och samarbetspartners har i princip upphört.

Bedömningen är att stadskontorets medarbetare, med få undantag, mycket sällan är utsatta för otillåten påverkan. Det råder emellertid viss osäkerhet om var gränserna för otillåten påverkan går.

Särskild riskanalys för området görs inte. Området kan hanteras inom ramen för förvaltningens ordinarie riskanalysarbete kopplat till intern kontroll och systematiskt arbetsmiljöarbete.

Om en medarbetare upplever sig ha utsatts för påverkan, kan det fångas upp i det årliga medarbetarsamtalet, när frågan om medarbetaren under året upplevt trakasserier diskuteras. Det finns dessutom en stödstruktur för den som drabbas:

- Förvaltningens HR-funktion erbjuder stödsamtal.

- Företagshälsovården kan erbjuda stöd.
- Vid behov kan skydd, till exempel personlarm, erbjudas.

Om medarbetare på stadskontoret låtit sig påverkas finns resurser att hantera det:

- Stadskontoret har resurser och kompetens att utreda misstankar om otillåten påverkan.
- Vid allvarliga fall av otillåten påverkan görs polisanmälan.
- Kollegor som frekvent är utsatta för försök till otillåten påverkan får individuellt anpassat stöd av ansvarig chef.

Kommunstyrelsen och stadskontoret saknar nedtecknade riktlinjer och stödmaterial runt hur otillbörligt påverkan hanteras. Flera av informanterna menar att det hade varit värdefullt att ha riktlinjer och stöd inom området.

På stadskontoret pågår för närvarande en utredning runt ett eventuellt införande av en visselblåsarfunktion.

2020 antogs handlingsplanen *Att förebygga och hantera ekonomisk brottslighet och oegentligheter i välfärden*. I planen ingår en rad åtgärder som syftar till att förebygga otillåten påverkan.

Förslag till åtgärder

Stadskontoret bör utveckla riktlinjer om hur otillåten påverkan ska hanteras och tydliggöra det stöd utsatta medarbetare kan få om de drabbas.

Otillåten påverkan bör ingå som en del i stadskontorets introduktionsprogram för nyanställda.

Eftersom det kan vara svårt att avgöra vad som är otillbörlig påverkan bör stadskontoret samordna ett kommungemensamt arbete för att utveckla stödmaterial för Malmö stads verksamheter, bestående av till exempel:

- E-learning med filmer.
- Powerpoint-presentation med grundläggande information om vad otillåten påverkan kan innebära.
- Dilemmafrågor att diskutera på arbetsplatsträffar.

Det är dock viktigt att åtgärderna tar hänsyn till det arbete som redan pågår i staden, till exempel inom ramen för handlingsplanen *Att förebygga och hantera ekonomisk brottslighet och oegentligheter i välfärden*.

Risk: Risk för röjande av sekretess

Beskrivning av risk

Risk för att sekretessbelagd information kommer obehöriga till handa på grund av bristande kunskap i hur den här typen av information ska hanteras, oavsett digitalt format eller pappersform. Detta kan leda till allvarliga konsekvenser för den enskilde, Malmö stad som organisation och dess förtroende.

Enhet

Kommunstyrelsen

Granskning: Sekretesshantering

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas

En enkät med 8–10 frågor kring kunskaper, attityder, kompetens på området kommer att skickas till 400 slumpmässigt utvalda chefer på olika nivåer. Minst 5 chefer per förvaltning kommer att få enkäten. Intervjuer med cirka tre medarbetare i nyckelroller (inom granskningsområdet) per förvaltning.

Syfte med granskningen

Syftet med granskningen är att mäta organisationens mognad och medvetenhet i hanteringen av konfidentiell/sekretessbelagd information oavsett i vilket sammanhang den förekommer.

Omfattning/avgränsning

Granskningen omfattar Malmö stads nämnder. Undersökningen riktar sig främst till chefer på enhets- och avdelningsnivå (exempelvis enhets- och avdelningschefer) samt till medarbetare i viss utsträckning.

Granskningsmetod

Metoden för undersökningen baserar sig på ett centralt framtaget frågeunderlag som distribueras till respektive förvaltning. Resultatet av undersökningen kommer att göras tillgängligt förvaltningsvis och därmed kunna följas upp per nämnd.

Resultat

Resultatet av enkäten riktad till chefer visar att det råder en viss osäkerhet kring hur sekretessbelagda uppgifter ska hanteras. Djupintervjuerna med nyckelpersoner visar att även dessa ibland är osäkra, men att de upplever att det finns ett gott stöd att hämta i den juridiska kompetens som finns på stadskontoret.

Rekommendation

En informationsinsats till stadskontorets chefer och medarbetare bör genomföras och informationssäkerhet bör ingå som ett obligatoriskt introduktionsblock för stadskontorets nya medarbetare.