

# Uppföljning intern kontroll 2024

---

Överförmyndarnämnden



# Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>5</b>
Ansvar .....	5
Kommungemensamma granskningsområden .....	6
Självskattning .....	6
<b>Direktåtgärder</b> .....	<b>7</b>
Risk: Byråkratiskt skrivna beslut och dokumentation.....	7
Åtgärd: Utbildning i klarspråk.....	7
<b>Granskningar</b> .....	<b>9</b>
Nämndens granskningar .....	9
Risk: Bristande tillgång till gode män eller förvaltare .....	9
Granskning: Rekryteringsprocessen för ställföreträdare .....	9
Risk: Bristande uppföljning av mål och verksamhet .....	11
Granskning: Registrering av inkomna handlingar .....	11
Kommungemensamma granskningar.....	13
Risk: AI-relaterade risker .....	13
Granskning: AI - artificiell intelligens.....	13
Risk: Bristande digital offentlig service .....	15
Granskning: Digital offentlig service .....	15
Självskattning och arbetet inom AI .....	17
Självskattning.....	17
Frågor kring nämndens/bolagsstyrelsens arbete.....	19
<b>Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll</b> .....	<b>21</b>
Självskattning .....	21
Kontrollmiljö .....	21
Riskanalys .....	22
Kontrollaktiviteter .....	22

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

# Inledning

Enligt Malmö stads reglemente för intern kontroll (kommunfullmäktige 2016-12-20, § 303, bilag 178) har överförmyndarnämnden det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sitt ansvarsområde. Det årliga arbetet med intern kontroll utgörs av återkommande aktiviteter där den interna kontrollen planeras, genomförs, följs upp och åtgärdas.

Syftet med intern kontroll är att säkra en ändamålsenlig och effektiv verksamhet, en tillförlitlig ekonomisk rapportering, en tillförlitlig information om verksamheten samt att verksamheten följer lagar, föreskrifter och andra styrdokument. Det handlar också om att säkra tillgångar och förhindra förluster samt att upptäcka och eliminera eller förebygga allvarliga fel.

Överförmyndarnämnden ska varje år anta en särskild plan för den interna kontrollen, en så kallad *internkontrollplan*. I planen samlas årets direktåtgärder och granskningar. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen följer upp internkontrollplanen och rapporterar resultatet av de direktåtgärder och granskningar som har genomförts under året. Denna rapport omfattar resultatet av alla årets direktåtgärder och granskningar.

Internkontrollarbetet leder vid konstaterade brister till förbättringsåtgärder. Förbättringsåtgärder som inte är slutförda i samband med uppföljningen av internkontrollplanen för innevarande år, återrapporteras till nämnden tillsammans med uppföljningen för nästkommande år. Under 2024 har det inte funnits några kvarvarande förbättringsåtgärder från internkontrollplan 2023.

Läs mer om överförmyndarnämndens arbete med intern kontroll i nämndens styrdokument *Riktlinje för arbetet med intern kontroll* (ÖFN-2021-183).

## Ansvar

Ansvarsfördelningen för den interna kontrollen beskrivs i Malmö stads reglemente.

**Kommunstyrelsen** har det övergripande ansvaret för att en organisering av intern kontroll med regler och anvisningar upprättas inom kommunen. Kommunstyrelsen ska även utvärdera och utveckla kommunens system för intern kontroll.

**Nämnderna** har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sina verksamhetsområden. De ska se till att det finns en organisering och ett systematiskt arbetssätt som säkerställer en god intern kontroll. Nämnderna ska utifrån dokumenterade riskanalyser besluta om en internkontrollplan varje år. Planen beskriver vilka åtgärder och granskningar som ska genomföras under året. Nämnderna ska även följa upp arbetet årligen och rapportera resultatet till kommunstyrelsen.

**Förvaltningschefen** ansvarar för att kommungemensamma regler och

anvisningar tillämpas och att det finns rutiner för att ta fram och följa upp internkontrollplanen. Förvaltningschefen ska även säkerställa att en god intern kontroll upprätthålls och ska löpande rapportera till nämnden hur arbetet fungerar.

**Verksamhetsansvariga chefer** på alla nivåer ska se till att medarbetarna har förståelse för vad god intern kontroll innebär och att det finns goda förutsättningar för att intern kontroll kan upprätthållas. Cheferna ska stödja ett riskmedvetande, det vill säga att chefer och medarbetare är uppmärksamma på vad som kan gå fel och agerar utifrån det.

**Medarbetare** är skyldiga att följa antagna riktlinjer och anvisningar i sin arbetsutövning. Brister och avvikelser ska omedelbart rapporteras till ansvarig chef.

## Kommungemensamma granskningsområden

Kommunstyrelsen beslutar årligen om gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder. Det övergripande syftet med de gemensamma granskningsområdena är att kvalitetssäkra kommunens processer utifrån ändamålsenlighet och effektivitet.

De gemensamma granskningsområdena och kontrollerna är ett medel för kommunstyrelsen i dess roll som ansvarig för ledning, samordning och uppsikt över nämndernas verksamhet. Kommunstyrelsen beslutade inför 2024 om tre gemensamma granskningar för Malmö stads nämnder:

- AI relaterade risker
- Felaktig tillgång till information och lokaler
- Bristande digital offentlig service

Det administrativa ansvaret för överförmyndarnämndens förvaltningsorganisation ligger hos arbetsmarknads- och socialnämnden. Det innebär att arbetsmarknads- och socialförvaltningen har ansvar för driften av överförmyndarverksamheten som bedrivs i enheten för överförmyndarärenden.

Av 2024 års kommungemensamma granskningar var granskningarna *AI relaterade risker* samt *Bristande digital offentlig service* tillämplig på överförmyndarnämnden och har ingått i nämndens internkontrollplan. Resultatet av kommungemensamma granskningar redovisas under en egen rubrik i rapporten.

## Självskattning

Kommunstyrelsen har beslutat om kommungemensamma kriterier för årlig utvärdering av nämndernas interna kontroll. Nämnderna ska genom självskattning utvärdera sitt arbete med intern kontroll och återrapportera resultatet till kommunstyrelsen. Överförmyndarnämndens självskattning utgör ett eget kapitel i rapporten.

# Direktåtgärder

## **Risk: Byråkratiskt skrivna beslut och dokumentation**

Risk för att beslut och dokument som tas fram av enheten är byråkratiskt skrivna på grund av dålig kunskap om språklagen och klarspråk, vilket kan leda till att Malmöbor inte förstår beslut och information som de tar del av.

### **Åtgärd: Utbildning i klarspråk**

#### **Vad ska göras:**

Genomföra utbildningsinsatser i klarspråk för chefer och medarbetare inom enheten för överförmyndarärenden.

#### **Genomförda åtgärder**

Enligt språklagen (2009:600) ska språket i offentlig verksamhet vara vårdat, enkelt och begripligt. Förarbetena till lagen betonar att den som företräder det allmänna och utövar offentlig makt ska använda ett språk som den enskilde medborgaren kan förstå, vilket ytterst är en fråga om demokrati och rättssäkerhet.

I propositionen till språklagen definieras innebörden av ett *vårdat* språk som att det ska följa allmänna språknormer. Att det ska vara *enkelt* innebär att språket ska ligga relativt nära talspråket och att språket ska vara *begripligt* innebär att det ska vara anpassat så att mottagaren bör kunna förstå (prop. 2008/09:153 sid. 32).

Trots löpande utvecklingsarbete för att förbättra rutiner, processer och brevmallar har årliga enkätundersökningar visat att enheten för överförmyndarärenden har utrymme för förbättring när det gäller skriftlig kommunikation. Detta bekräftas av separata klagomål, vilket uppmärksammats i de årliga uppföljningarna av inkomna klagomål.

För att bättre möta kraven i språklagen och tillgodose de brister som uppmärksammats har överförmyndarnämnden beslutat att inom ramen för den interna kontrollen 2024 genomföra en utbildningsinsats i klarspråk för chefer och medarbetare inom enheten.

Inom Malmö stad fanns under 2024 inget ramavtal som kunde åberopas vid behov av utbildning i klarspråk för medarbetare. Enheten för överförmyndarärenden beslutade därför att upphandla en sådan tjänst. Uppdraget innefattade att hålla en digital klarspråksföreläsning för medarbetare och chefer inom enheten för överförmyndarärenden, med optioner om ytterligare fördjupningsföreläsningar och workshops.

Inför föreläsningen hölls ett möte med den språkkonsult som upphandlades för att genomföra föreläsningen. Språkkonsulten fick då veta mer om vilka olika typer av textmottagare som vanligen förekommer i enhetens skriftliga kommunikation. Konsulten fick även tillgång till ett urval av de brevmallar

som används mest i ärendehandläggningen, i syfte att granska och använda dem som exempel under föreläsningen.

Föreläsningen ägde rum den 19 september 2024 och var obligatorisk för såväl chefer som medarbetare. Efter dialog och utvärdering framkom att deltagarna uppskattade innehållet och tog till sig kunskaperna på ett positivt sätt.

Deltagarna har fått tillgång till praktiskt material från föreläsningen, länkar till vägledningsdokument samt till en digital utbildningsportal om klarspråk som skapats av den statliga myndigheten *Institutet för språk och folkminnen*.

### **Planering inför 2025**

Under hösten 2024 har enheten påbörjat det praktiska arbetet med att anpassa de mest använda brevmallarna utifrån de principer om klarspråk som lärdes ut under föreläsningen. Brevmallar riktade till barn och huvudmän är prioriterade. Under 2025 kommer enheten att arbeta vidare med anpassning av befintliga brevmallar.

Klarspråksutbildningen är ett viktigt steg för att stärka enhetens efterlevnad av språklagens krav och förbättra kommunikationen med Malmöborna. Ambitionen är att inkorporera principerna för klarspråk i det löpande utvecklingsarbetet på enheten.



# Granskningar

## Nämndens granskningar

### **Risk: Bristande tillgång till gode män eller förvaltare**

Risk för bristande tillgång till gode män eller förvaltare på grund av svårigheter att rekrytera ställföreträdare, vilket kan leda till rättsförlust för den enskilde.

### **Granskning: Rekryteringsprocessen för ställföreträdare**

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

Rekryteringsprocessen för ställföreträdare.

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

Syftet med granskningen är att få kunskap om orsaker till att intresserade inte fullföljer utbildningen för ställföreträdare.

#### **Omfattning/avgränsning:**

Granskningen innefattar alla intresserade som hoppar av utbildningsprocessen under årets sex första månader.

#### **Granskningsmetod:**

Enkät riktad till intresserade som har hoppat av utbildningsprocessen. Frågorna besvaras genom telefonsamtal.

#### **Vad visade granskningen?**

Granskning har genomförts genom uppföljning av ett urval av intresseanmälningar under första halvåret 2024. Totalt uppgick antalet intresseanmälningar till 238 under perioden. 82 personer bedömdes initialt ha frånträtt utbildningsprocessen. 40 av de 82 personerna har deltagit i undersökningen och besvarat frågorna. 21 personer har inte kunnat nås och ingår därför inte i resultatet av undersökningen. Resterande 21 personer har under pågående undersökning uppgett att de vill fullfölja utbildningen för att bli ställföreträdare. En av dessa har i dagsläget blivit godkänd som ställföreträdare, tre är inbokade för utbildningstest och sju har sedermera valt att frånträda.

129 av de 238 personerna som inkommit med en intresseanmälan under tidsperioden har inte varit aktuella att ingå i undersökningen. Detta på grund av att de redan genomgått utbildningsprocessen eller för att de har blivit avförda från processen på grund av förekomst i belastningsregister, socialregister eller skuldregistret hos Kronofogden. 27 av 238 är fortfarande aktiva i utbildningsprocessen.

### **Befintlig rutin och process**

I huvudsak fungerar befintlig rutin och process för rekrytering av nya ställföreträdare ändamålsenligt. Vissa avvikelser har uppmärksammats i samband med granskningen, bland annat att e-postmeddelanden från överförmyndarnämnden ibland hamnar i mottagarens "skräpbrevlåda" på mailen, vilket har lett till onödig fördröjning i rekryteringsprocessen. I andra fall har mottagaren inte läst sin e-post.

Undersökningen visar att de personer som hoppar av processen att bli ställföreträdare gör detta i hög grad på grund av personliga förhinder. Med personligt förhinder avses bland annat flytt, graviditet, byte av jobb, arbetsanhopning på arbetet eller andra personliga skäl. Andra anledningar till att personer hoppar av processen är för att de varit föreslagna som god man åt exempelvis en anhörig, men att denne under processens gång inte längre var aktuell för att få en ställföreträdare utsedd.

Övriga angivna skäl för att personer hoppar av processen är spridda och få i antal och det går inte mot bakgrund av dessa skäl att dra några generella slutsatser kring att det behövs några generella förändringar av befintlig rutin och process.

### **Har granskningen lett till åtgärder?**

Det är svårt att rekrytera ställföreträdare och varje intresseanmälan är viktig att förvalta. Innan någon avförs från processen är det därför viktigt att säkerställa att personen som lämnat intresse inte längre vill bli ställföreträdare. Granskningen har belyst vikten av att ta kontakt muntligen med den som lämnat in en intresseanmälan innan denne eventuellt avskrivs. Till följd av granskningens resultat föreslås en förändring i processen för hantering av de som bedöms ha frånträtt lämplighetsbedömningen. Innan verksamheten avför någon från processen ska dessa framöver kontaktas muntligen i syfte att säkerställa att de inte längre är intresserade av att bli ställföreträdare.

Under granskningen har det uppmärksammats att personer lämnar in en intresseanmälan för att bli ställföreträdare trots att hen förekommer i register hos socialtjänsten, kronofogden eller polisen. En ställföreträdare ska enligt 11 kap. 12 § föräldrabalken vara lämplig och rättrådig, vilket innefattar att hen inte ska vara belastad med egna skulder eller förekomma i belastningsregistret. Det är en tidskrävande process att inhämta och granska sådana register, vilket tar tid från övrig handläggning.

Förvaltningen arbetar med att ta fram en ny e-tjänst för intresseanmälningar, som i viss mån syftar till att avhjälpa denna problematik genom att formulera frågor på ett sådant sätt att de hjälper den enskilde att själv komma till insikt att de inte är lämpliga som ställföreträdare och därför inte behöver lämna in en intresseanmälan.

## **Risk: Bristande uppföljning av mål och verksamhet**

Risk för otillräcklig verksamhetsuppföljning på grund av brister i uppföljnings- och verksamhetssystem, vilket kan leda till svårigheter att planera och följa upp mål och verksamhet.

### **Granskning: Registrering av inkomna handlingar**

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

Registrering av inkomna handlingar genom ärendefunktionen i systemet Wärna Go.

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

Syftet med granskningen är att undersöka följsamheten till befintlig rutin.

#### **Omfattning/avgränsning:**

Granskningen kommer att avgränsas till ärenden rörande byte av ställföreträdare.

#### **Granskningsmetod:**

Slumpvist urval av 100 registrerade ärenden om byte inkomna under 2024.

#### **Vad visade granskningen?**

Granskningen har genomförts genom ett slumpvist urval av bytesärenden inkomna i ärendehanteringssystemet under 2024. Ärendena har granskats utifrån fördefinierade frågeställningar som utgått från de centrala momenten i den befintliga rutinen för byte av ställföreträdare. Eventuella andra avvikelser relaterade till ärendeprocessen har också noterats.

Nedan redovisas resultatet av granskningen utifrån frågeställningarna:

##### *Har ärendets ankomstdatum registrerats korrekt?*

I 89 av 100 ärenden är ankomstdatumet korrekt registrerat. I resterande 11 ärenden är ankomstdatumet felaktigt registrerat. I några enstaka ärenden saknades datumstämpel på inkomna handlingar.

##### *Är mottagningsbekräftelse/ information skickad till både ställföreträdare och huvudman?*

I 85 av 100 ärenden är mottagningsbekräftelse/ information skickad till både ställföreträdare och huvudman. I resterande 15 ärenden saknades detta.

##### *Är överförmyndarnämndens behörighet enligt 11 kap. 25 § föräldrabalken kontrollerad och är utförd kontroll noterad i ärendet?*

Det går inte att utläsa om behörigheten är kontrollerad då sådan dokumentation saknas i alla ärenden. Det sker alltså en automatisk veckovis avläsning mot folkbokföringsregistret i IT-systemet så att motsvarande uppgifter hålls uppdaterade.

*Har huvudmannens eventuella egna förslag på ny ställföreträdare hörsammats?*

Det har inkommit två egna förslag på ny ställföreträdare från huvudmän. I det ena ärendet hörsammades huvudmannens förslag och i det andra ärendet hörsammades inte huvudmannens förslag, vilket var korrekt.

*Har huvudmannen eller dennes närmaste anhöriga fått möjlighet att avge yttrande i fråga om förordnande av ny ställföreträdare?*

Tillfälle till yttrande skulle ha aktualiserats i 54 av 100 ärenden. I tre ärenden gavs inget sådant tillfälle eller så saknades dokumentation om att så har skett. I ett av dessa har huvudmannens samtycke inhämtats muntligen av den blivande ställföreträdaren. Enligt lagstiftningen är det överförmyndaren som ska ge den enskilde tillfälle att yttra sig.

*Används rätt händelsetyp vid beslut i ärendet?*

I 60 av 100 ärenden skulle en händelsetyp anges vid beslut. Av dessa valdes rätt händelsetyp vid 58 tillfällen och fel eller ingen händelsetyp i två ärenden.

*Har överförmyndarnämnden efter sex månader informerat om väsentlig försening i enlighet med 11 § förvaltningslagen?*

Information om väsentlig försening skulle ha skickats till ställföreträdaren i 13 ärenden. I sex av dessa ärenden skickades information ut, och i resterande sju ärenden informerades ställföreträdaren inte om väsentlig försening i deras ärende.

*Är alla handlingar inskannade och korrekt registrerade i både ärende och aktens dagbok?*

Samtliga handlingar var korrekt registrerade i 80 av 100 ärenden. I resterande 20 ärenden var inte samtliga handlingar korrekt registrerade.

I något enstaka ärende förekom att personuppgifter var registrerade i handlingar för en annan huvudman än den som berördes av ärendet. I ett ärende har ett bytesärende felaktigt skapats i ärendehanteringssystemet.

## **Sammanfattning**

Granskningen visar att de flesta moment i rutinen för byte av ställföreträdare hanteras väl utifrån gällande lagstiftning. Det förekommer dock avvikelser som pekar på brister i tillämpningen av rutinen och som gör att följsamheten till rutinen sammantaget inte bedöms tillfredsställande.

De mest kritiska avvikelserna gäller underlåtenheten att informera om väsentliga förseningar enligt förvaltningslagen och att huvudmannen eller dennes närmaste anhöriga inte alltid fått möjlighet att yttra sig inför beslut. Dessa avvikelser har uppmärksammats i ett fåtal av de granskade ärendena. Ytterst är det avvikelser som har inverkan på rättssäkerheten.

Utöver ovan framkom enskilda avvikelser som har att göra med brister i dokumentation, exempelvis felaktig registrering av personuppgifter samt avsaknad av datumstämpel på inkomna handlingar.

Sammantaget indikerar granskningen att rutinen behöver en översyn för att säkerställa att alla moment är tydliga för den som ska utföra respektive åtgärd. Därtill behöver de medarbetare som arbetar med ärendeprocessen få ökad kunskap kring de lagreglerade åtgärder som beskrivs i rutinen.

### **Har granskningen lett till åtgärder?**

Enheten för överförmyndarärenden ska under 2025 implementera en process för systematisk kvalitetskontroll av ärendehandläggning, där regelbunden kontroll av ärenden om byte av ställföreträdare ingår.

I syfte att uppmärksamma och lära av de avvikelser som identifierats under granskningen kommer samtliga medarbetare som arbetar i processen kring byte av ställföreträdare att få vidareutbildning, vid sidan om de befintliga lärandeträffar som hålls regelbundet för att diskutera ärenderelaterade frågor.

Resultatet av granskningen kommer framåt att användas som underlag inför eventuell revidering av introduktionsutbildningen för nya medarbetare.

## **Kommungemensamma granskningar**

### **Risk: AI-relaterade risker**

Risk för bristande beredskap för att identifiera, möta och hantera möjligheter och risker kopplade till AI, på grund av bristande kompetens. Detta kan leda till outnyttjad effektiviserings-potential, rättsosäkerhet, kränkning av enskildas fri- och rättigheter, välfärdsbrottlighet och otillåten påverkan med mera.

### **Granskning: AI - artificiell intelligens**

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

Granskningen avser huruvida det finns en beredskap att tillvarata möjligheter och möta hot kopplade till AI - artificiell intelligens.

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

Syftet med granskningen är att undersöka beredskapen i nämnder och bolag att hantera hot och utnyttja möjligheter med AI.

#### **Omfattning/avgränsning:**

Granskningen omfattar Malmö stads samtliga nämnder och helägda bolag, och genomförs på samma sätt för nämnder och bolag.

## **Granskningsmetod:**

Granskning görs genom självskattning av det egna arbetet utifrån ett antal påståenden. Självskattningen kompletteras med frågor.

## **Vad visade granskningen?**

Granskningen har gjorts i två delar enligt stadskontorets anvisningar. Granskningen omfattar både arbetsmarknads- och socialnämnden och överförmyndarnämndens verksamheter. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har ansvar för driften av överförmyndarverksamheten som bedrivs i enheten för överförmyndarärenden.

Resultatet baseras på arbetsmarknads- och socialförvaltningens tidigare erfarenheter, bland annat utifrån projektet *Artificiell Intelligens, Riktiga Människor* samt nya dialoger som initierats utifrån granskningen.

## **Reflektion självskattning**

Arbetet med AI befinner sig generellt i en utforskande fas. Som självskattningen visar finns det många olika perspektiv att ta hänsyn till. Teknologin är fortfarande i ett omoget stadium, och konsekvenserna av dess tillämpning har ännu inte prövats i praktiken. Det behövs mer forskning och aktiviteter för att höja kunskapen, vilket kan ge en bättre förståelse för de dilemman som generativ AI medför.

## **Resultat kompletterande frågor**

Resultatet av de kompletterande frågorna redovisas i ett eget avsnitt i rapporten.

## **Har granskningen lett till åtgärder?**

Förvaltningens inställning är att utvecklingsarbetet kring AI bör ske med ett långsiktigt perspektiv. Lärprocessen fortsätter genom att testa konkret tillämpning i en säker systemmiljö, genom ett samarbetsprojekt som hålls samman av AI Sweden. Projektet är en nationell samverkan kring gemensamma AI-lösningar för språk i svensk offentlig sektor. Projektet genomförs och följs upp inom ordinarie verksamhet.

## **Förslag på kommungemensamma åtgärder**

AI är ur många aspekter en stadsgemensam fråga. Förvaltningen ser ett behov av att stärka förståelsen och kompetensen inom förvaltningar, på områden som juridik, hållbarhet, informationsriktighet och etik. Av särskild vikt är det att utveckla stöd och riktlinjer för AI vid upphandlingar. Staden bör kommunicera till Malmöborna om hur staden använder AI i avvaktan på nationella regelverk.

Malmö stad behöver vara aktiva i sammanhang som kan generera kunskap och samverkan. Det stadsövergripande AI-rådet bör etableras. Staden bör återuppta medlemskap i AI Sweden för möjlighet att delta i nationella initiativ och hålla sig informerad om den senaste utvecklingen inom AI i

offentlig sektor.

Malmö stad behöver även etablera lämplig infrastruktur för att kunna genomföra arbete med maskininlärning.

### **Risk: Bristande digital offentlig service**

Risk för bristande tillgång till digital offentlig service på grund av otillräcklig och/eller bristande prioritering. Detta kan hindra grupper från att tillvarata sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter på lika villkor.

### **Granskning: Digital offentlig service**

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

Granskningen avser webbsidor, innehåll och e-tjänster och om kommunen, inklusive de helägda bolagen, lever upp till de krav som finns i lagen (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen).

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

Syftet med granskningen är att säkerställa att Malmö stad - stadens förvaltningar och bolag - har rutiner och metoder som säkerställer att alla kan ta del av digital offentlig service på lika villkor.

#### **Omfattning/avgränsning:**

Granskningen omfattar Malmö stads nämnder och helägda bolag.

#### **Granskningsmetod:**

Nämndernas granskning kommer att utgå från granskning och analys av ett urval av webbsidor, innehåll som e-tjänster som genomförs av stadskontorets kommunikationsavdelning, och genom frågor kring nämndens arbete inom området. Bolagen kommer granskas genom frågor kring bolagsstyrelsens arbete inom området.

#### **Vad visade granskningen?**

Granskningen har gjorts i två delar enligt stadskontorets anvisningar. Granskningen omfattar både arbetsmarknads- och socialnämnden och överförmyndarnämndens verksamheter. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har ansvar för driften av överförmyndarverksamheten som bedrivs i enheten för överförmyndarärenden.

#### **Kontroll av innehåll och tjänster**

Tre av enheten för överförmyndarärendens sidor på malmo.se har kontrollerats. Ingen av sidorna har några identifierade tillgänglighetsbrister.

Vid tiden för kontrollen hade enheten för överförmyndarärenden inte några filmer som kunde kontrolleras.

Ingen av enheten för överförmyndarärendens e-tjänster kontrollerades.

Sammantaget är granskningsresultatet bra och inga omedelbara åtgärder behöver vidtas.

### **Frågor kring arbetet med att systematiskt identifiera och åtgärda tillgänglighetsbrister på webbplatser, i innehåll och i e-tjänster**

*Hur säkras att kraven på digital tillgänglighet efterlevs för redaktionellt innehåll?*

Det redaktionella arbetet drivs av ett fåtal användare med kunskap om de krav som finns gällande tillgänglighet. De medarbetare som får behörighet till att redigera på malmo.se får grundläggande information om lagstiftningen och hur de ska arbeta för att uppfylla kraven. Video tas främst fram av kommunikatörer med god kunskap om tillgänglighetsanpassning.

*Följs krav för redaktionellt innehåll upp?*

Ja. Uppföljning av tillgänglighetskrav följs upp främst genom stadsövergripande granskningar, granskningar av myndigheten för digital förvaltning (DIGG) samt genom att huvudredaktörer för respektive system/kanal ansvarar för att övervaka kraven inom sina ansvarsområden löpande.

*Ställs regelmässigt/alltid krav på digital tillgänglighet vid upphandling av digitala verktyg/tjänster?*

Ja. I upphandling för nya e-tjänster och verksamhetssystem används tillgänglighetskrav som finns i IT-kravbibliotek som används vid alla upphandlingar. Detta anses fungera väl.

*Följs krav för upphandling av digitala tjänster/verktyg upp?*

Ja. Det är i huvudsak genom granskningar från DIGG eller stadskontoret som eventuella fel upptäckts, sedan dialog med leverantörer i de fall det finns restpunkter.

### **Har granskningen lett till åtgärder?**

Granskningen indikerar god efterlevnad av tillgänglighetskraven inom arbetsmarknads- och socialförvaltningen. Att tillgodose Malmöbornas behov av digital tillgänglighet är en del i att följa lagstiftningens krav samt arbeta med den fjärde principen i stadens policy för mänskliga rättigheter som innebär att Malmö stad ska kommunicera på ett transparent och inkluderande sätt. Ambitionen är att information ska vara utformad på ett sätt som gör att alla kan ta del av och förstå den.

Förvaltningen bedriver ett kontinuerligt arbete med tillgänglighetsanpassning avseende redaktionellt innehåll och filmer. De brister som identifierats i kontrollerna har åtgärdats. De brister som upptäckts i tjänster/gränssnitt kommer att hanteras tillsammans med leverantörer. Grundläggande förståelse för digital tillgänglighet ingår även i utbildningen av nya publicister på malmo.se och majoriteten av de dokument som laddas upp granskas av förvaltningsredaktör.



Förvaltningen följer stadens riktlinjer kring ansvar, vilken innebär att den som skapar något som ska publiceras på webben också ansvarar för att det ska vara tillgänglighetsanpassat. Arbetet sker i stort sett på individnivå, där varje medarbetare får ta ansvar för att lära sig att tillgänglighetsanpassa. Support efterfrågas, framför allt från kommunikationsfunktionen.

Kunskapen kring digital tillgänglighet och varför tillgänglighetsanpassning ska ske är generellt låg. För att säkerställa digital tillgänglighet behövs kompetensutveckling. Förvaltningen har kommunicerat var medarbetare kan hitta stadsgemensamt utbildningsmaterial på Komin.

### Förslag på kommungemensamma åtgärder

En stadsgemensam organisation för digital tillgänglighet är önskvärd. Sakkunniga och specialister inom området behöver leda och samordna arbetet för att uppfylla tillgänglighetskraven, uppnå synergieffekter och undgå varierande tillämpning. En dokumentansvarig/ samordnare skulle också vara fördelaktigt, då osäkerhet kring dokumenten idag utgör den största utmaningen inom tillgänglighetsarbetet.

På Komin finns utbildningsmaterial samt upphandlad support för att tillgänglighetsanpassa dokument. Materialet behöver förenklas och spridas till stadens förvaltningar.

## Självskattning och arbetet inom AI

### Självskattning

Nr	Påstående	Ja, tillfredsställande utifrån nämndens/styrelsens behov/ambition	Delvis, förbättrings område	Nej, behöver ses över omgående
1	Nämnden/styrelsen har en god förståelse för olika typer av AI och dess tillämpningsområden.		X	
2	Nämnden/styrelsen vet var och hur AI används inom den egna verksamheten i dag.		X	
3	Nämnden/styrelsen har ett arbetssätt för att identifiera möjliga områden i verksamheten att utveckla med hjälp av AI.		X	
4	Nämnden/styrelsen har ett arbetssätt för att identifiera risker som uppstår till följd av AI som verksamheten använder eller påverkas av:			

4 a	Säkerhetsmässiga aspekter		X	
4 b	Dataförvaltning (datakvalitet, vidareutnyttjande av data, metadata)		X	
4 c	Etiska aspekter (exempelvis bias, desinformation/påhittade fakta, kontrollproblemet, transparens)		X	
4 d	Juridiska aspekter		X	
4 e	Tekniska aspekter		X	
4 f	Klimatpåverkan (se länk <a href="https://www.ri.se/sv/resur-seffektiv-ai-for-hallbarhet-och-praktisk-nytta">https://www.ri.se/sv/resur-seffektiv-ai-for-hallbarhet-och-praktisk-nytta</a> )			X
4 g	Affärsmässiga/leverantörsmässiga aspekter (leverantörsberoende, leverantörens lämplighet kopplat till Malmö stads värderingar och mål)		X	
5	Nämnden/styrelsen har dimensionerat resurstilldelningen och säkerställt den kompetens som krävs för att arbeta med AI utifrån ovanstående (a-g) aspekter.		X	
6	Nämnden/styrelsen arbetar systematiskt med att höja medarbetarnas förståelse och kunskap kring AI.			X
7	Nämnden/styrelsen har en process för att säkerställa att användningen av AI faktiskt utvecklar/effektiviserar verksamheten.		X	
8	Nämnden/styrelsen är transparenta mot enskilda eller organisationer som direkt berörs/påverkas av den egna användningen av AI.			X
9	Nämnden/styrelsen har ett strukturerat och användarcentrerat arbetssätt vid utveckling		X	

	eller implementering av AI i den egna verksamheten.			
--	---	--	--	--

## Frågor kring nämndens/bolagsstyrelsens arbete

### Hur ser nämndens/bolagsstyrelsens arbetssätt för AI ut och hur tillämpas det i verksamheten?

Arbetet med AI sker på ett sätt som liknar hur annan digitalisering hanteras. En central fråga är när det är lämpligt att använda AI. Arbetet styrs av de fyra grundprinciperna i *Det digitala Malmö*. Fokusområden är datakvalitet, samarbete och lärande, kompetens inom maskininlärning, juridiskt säker miljö för språkmodeller samt omvärldsbevakning.

### Hur har nämnden/bolagsstyrelsen åstadkommit förbättringar (exempelvis effektivisering eller kvalitetshöjning, reducering av risker i verksamheten), där AI helt eller delvis varit en del av lösningen?

Det finns inga konkreta tillämpningar i dagsläget utan arbetet är i en utforskande fas. Kvalitetshöjning kan främst kopplas till aktiviteter som syftar till att höja datakvalitet för att skapa förutsättningar för tillämpning av AI framöver.

### Vilka eventuella hinder respektive utvecklingsområden ser nämnden/bolagsstyrelsen för ett framgångsrikt arbete med AI?

I det fortsatta arbetet att hitta lämpliga tillämpningar behöver det etableras en systematisk arbetsmodell, genom att exempelvis ta fram vision och strategi för att skapa tydlighet, gemensam riktning och ambitionsnivå.

Hindren är i huvudsak relaterade till bristande datakvalitet, orealistiska förväntningar, juridiska oklarheter samt risk för felaktiga slutsatser och sårbarhet vid avbrott.

### Välj ut ett konkret fall: Hur har nämnden/bolagsstyrelsen resonerat i detta fall kring effekter och konsekvenser av tillämpning av AI i verksamheten?

I projektet *Artificiell Intelligens, Riktiga Människor* utforskades om AI kan användas på data gällande ekonomiskt bistånd och arbetsmarknad, som verktyg för att erbjuda träffsäkra insatser så att personer snabbare når självförsörjning. Inriktningen framåt baserat på erfarenheter från projektet är att höja datakvalitet för att på sikt nå lämplig nivå för att använda AI för det tilltänkta syftet.

### Hur säkerställer nämnden/bolagsstyrelsen digitala eller analoga alternativ för fortsatt utförande av uppdrag/verksamhetsprocesser om förutsättningarna för användningen av AI förändras (kontinuitetsplanering)?

Säkerhetsperspektiv måste beaktas i varje process där AI bedöms som en möjlig lösning. Det är viktigt att ha en hög medvetenhet om att bevara mänsklig kompetens i de processer som automatiseras med hjälp av AI. AI-system bör riskbedömas såsom andra IT-system.

**Kring vilka områden har nämnden/bolagsstyrelsen styrdokument för AI-utveckling och tillämpning?**

Specifikt för utveckling och tillämpning av AI finns inga styrande dokument.

**Kring vilka områden där nämnden/bolagsstyrelsen saknar styrdokument för AI-utveckling och tillämpning finns ett behov av styrdokument?**

Det finns behov av vägledning och styrning kring hur Malmöbon ska informeras kring förvaltningens AI-tillämpning samt kring avtal- och upphandlingsförfarande i system som innehåller AI-funktionalitet.

**Hur arbetar nämnden/bolagsstyrelsen systematiskt med arbetsmiljön vid utveckling eller tillämpning av AI inom den egna verksamheten?**

Etablerade strukturer nyttjas, som dialog med fackliga parter och nyttvärderingar, för att bedöma olika perspektiv. Utforskande av AI görs i samarbete med de som direkt berörs av teknologin. Samarbete med forskarvärlden sker och kommer att fortsätta även framåt.

# Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll

Kommunstyrelsen har beslutat om kommungemensamma kriterier för årlig utvärdering av nämndernas interna kontroll. Nämnderna ska genom en självskattning utvärdera sitt arbete med intern kontroll och återrapportera resultatet till kommunstyrelsen. I självskattningen värderar nämnden nivån på det egna arbetet utifrån ett antal kriterier:

- Kontrollmiljö
- Riskanalys
- Kontrollaktiviteter
- Kommunikation/information
- Uppföljning/utvärdering





## Självskattning

Det årliga planerings- och uppföljningsarbetet med intern kontroll bedrivs enligt överförmyndarnämndens riktlinje för intern kontroll (ÖFN-2021-183) och arbetsmarknads- och socialförvaltningens rutin för arbetet med intern kontroll (ASN-2022-1112).

Överförmyndarnämndens planerings- och uppföljningsarbete följer samma struktur som arbetsmarknads- och socialnämnden. Överförmyndarnämndens verksamhet använder sig bland annat av samma mallar som arbetsmarknads- och socialnämndens verksamheter för att dokumentera arbetet med intern kontroll samt har samma arbetsätt för att arbeta med och återrapportera resultatet av förbättringsåtgärder till nämnden.

Följsamheten till rutiner underlättas av att arbetsmarknads- och socialförvaltningens internkontrollnätverk har ett samordningsansvar för planering, genomförande och uppföljning av överförmyndarnämndens direktåtgärder och granskningar. Nämndens granskningar bemannas vid behov med både granskare som har kunskap om granskningsområdet och med stödfunktioner från förvaltningens övriga avdelningar.





## Kontrollmiljö

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




## Risikanalys

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

## Kontrollaktiviteter

Kriterium	Bedömning
Det finns en relevant och konsekvent genomförd granskningsmetodik	 Tillfredsställande
Granskningar är dokumenterade och kända	 Tillfredsställande
Granskningar och åtgärder är anpassade och utvärderade i förhållande till risikanalys	 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