



Tjänsteskrivelse

Datum

2025-03-13

Vår referens

Henrik Heyman
Utvecklingssamordnare
henrik.heyman@malmo.se

Johanna Ludvigsson
Utvecklingssamordnare
johanna.ludvigsson@malmo.se

Uppföljning av intern kontroll 2024 **STK-2025-301**

Sammanfattning

Varje år sker en rapportering till kommunfullmäktige på kommunövergripande nivå som beskriver arbetet med att säkerställa god intern kontroll inom Malmö stads förvaltningar och bolag. Utöver detta sker även en redovisning för resultat av de tre kommungemensamma granskningar som genomförts under året. För 2024 är dessa granskningar: AI-relaterade risker, risk för brister i digital offentlig service samt risk för felaktig tillgång till information och lokaler.

Årets självskattningar av arbetet med att säkerställa god intern kontroll är i nivå med föregående år vad avser andel områden som skattats som tillfredsställande och förbättringsområden. Jämfört med första året som de gemensamma kriterierna användes för utvärdering (2015) har en avsevärd förbättring skett på övergripande nivå.

Stadskontoret bedömer att arbetet med AI har kommit olika långt i stadens förvaltningar och bolag. Stadskontoret ser att det överlag finns utvecklingspotential och ett behov av att arbeta aktivt med frågan.

Som åtgärd för att förbättra förutsättningarna för bättre digital offentlig service föreslår flera nämnder att staden ska inrätta en central dokumentfunktion. Stadskontoret ställer sig också positiv till förslaget och bedömer att detta skulle leda till besparingar då behovet av konsultstöd för produktion och utbildning skulle minskas. Därtill skulle kvalitet och följsamhet mot lagkraven kunna förbättras ytterligare.

Stadskontoret bedömer också att Malmö stad bör skapa en funktion med nödvändig expertkompetens för att möta nämndernas behov och önskemål om ökat stöd i samband med upphandlingar och leveranskontroller i takt med den alltmer omfattande digitaliseringen.

Granskningen avseende risk för felaktig tillgång till information och lokaler visade att



risken är något mindre jämfört med då området granskades 2021. Stadskontoret bedömer att det finns utmaningar kvar att lösa när det kommer till samverkan mellan flera parter, som till exempel när en förvaltning nyttjar en annan förvaltnings lokaler eller gemensamma verksamhetssystem.

Sammanfattningsvis noterar stadskontoret att nämnder och bolag lyfter frågor om kommungemensam samordning och behov av framtagande och utveckling av kommungemensamma rutiner och system. Stadskontoret delar nämndernas och bolagens uppfattning kring vad som kan göras för att förbättra stödet till nämnder och bolag på de områden som lyfts fram i ärendet, och detta kommer beaktas i det fortsatta kontinuerliga förbättringsarbetet.

Förslaget är att inarbeta uppföljande granskningar inom områdena AI-relaterade risker samt digital offentlig service i de kommande kommungemensamma granskningsområdena för 2027.

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

1. Kommunfullmäktige godkänner rapporten Uppföljning av intern kontroll 2024.

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen för egen del besluta, under förutsättning av kommunfullmäktiges beslut

2. Kommunstyrelsen uppmanar nämnder och helägda bolag att i relevanta delar, utifrån gjorda självskattningar, utveckla det egna arbetet med intern kontroll.
3. Kommunstyrelsen uppmanar nämnder och helägda bolag att i relevanta delar och erforderlig omfattning bedriva fortsatt utvecklingsarbete samt beakta föreslagna åtgärder inom respektive område som omfattas av de gemensamma granskningsområden som det redogörs för i rapporten.
4. Kommunstyrelsen beslutar att inarbeta uppföljande granskningar inom områdena AI-relaterade risker samt digital offentlig service i de kommande kommungemensamma granskningsområdena för 2027.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse KSAU 250324 Uppföljning av intern kontroll 2024
- Bilaga 1 Sammanställning självskattningar intern kontroll 2024
- Bilaga 2 Sammanställning självskattningar intern kontroll 2023
- Bilaga 3 - Självskattningar intern kontroll övergripande 2015 och 2024
- Bilaga 4 - AI Swedens mognadstrappa
- Bilaga 5 - Självskattningar arbete med att motverka risk för felaktig tillgång till information och lokaler



Beslutsplanering

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2025-03-24

Kommunstyrelsen 2025-04-02

Kommunfullmäktige 2025-05-22

Beslutet skickas till

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Fritidsnämnden

Funktionsstödsnämnden

Förskolenämnden

Grundskolenämnden

Gymnasie- och vuxenutbildningsnämnden

Hälsa-, vård- och omsorgsnämnden

Kulturnämnden

Miljönämnden

Revisorskollegiet

Servicenämnden

Stadsbyggnadsnämnden

Tekniska nämnden

Valnämnden

Överförmyndarnämnden

Malmö Stadshus AB

MKB Fastighets AB

Parkering Malmö AB

Parkeringsövervakning Malmö AB

Malmö Live Konserthus AB

Malmö Stadsteater AB

Malmö Leasing AB

Boplats Syd AB

Minc i Sverige AB

Ärendet

Varje år sker en årlig rapportering på kommunövergripande nivå som beskriver arbetet med att säkerställa god intern kontroll. Utöver detta sker även en redovisning för resultat av de tre kommungemensamma granskningar som genomförts under året. I år är dessa: AI-relaterade risker, risk för brister i digital offentlig service samt risk för felaktig tillgång till information och lokaler.

Intern kontroll är ett av flera sätt för en organisation att säkra och utveckla verksamhetens kvalitet. I en offentlig organisation som Malmö stad skapar en god intern kontroll förutsättningar för en effektiv användning av skattepengarna och en väl fungerande service till kommunmedlemmar och andra intressenter.



Intern kontroll syftar till att verksamheten är ändamålsenlig och effektiv, att information om verksamhet och ekonomi är tillförlitlig samt att lagar, förordningar och styrdokument följs. Det kan handla om att göra riskbedömningar för organisationens verksamhet, följa upp mål och grunduppdrag, ta fram arbetsrutiner, kontrollera att organisationen följer sina rutiner samt genomföra åtgärder där så krävs.

En väl fungerande intern kontroll fungerar också som ett skydd mot oönskade misstankar mot såväl förtroendevalda som tjänstepersoner.

Arbetet med att säkerställa en god intern kontroll utgår från ”Reglemente för intern kontroll”, antaget av kommunfullmäktige 2016. I reglementet tydliggörs syfte, omfattning, definition och ansvarsfördelning. Kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för att se till att det finns en god intern kontroll, i vilket bland annat ingår att bistå nämnder och bolagsstyrelser med metodstöd.

För att kommunövergripande följa status och utveckling på arbetet med att säkerställa god intern kontroll görs årliga självskattningar av nämnder och bolagsstyrelser i de helägda bolagen.

En annan del i det kommunövergripande arbetet med intern kontroll är årliga så kallade kommungemensamma granskningar.

Nedan redogörs för vad självskattningarna visar och därefter resultatet av de kommungemensamma granskningarna 2024.

God intern kontroll - självskattningar

Respektive nämnd/bolagsstyrelse har att ta ställning till 19 påståenden om det egna arbetet med intern kontroll fördelade på fem kategorier:

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

Till varje påstående finns en eller flera hjälpfrågor. Nämnder och bolag har sedan bedömt det egna arbetet utifrån följande skala:

- Tillfredsställande
- Förbättringsområde



- Behöver ses över omgående

Självskattningarna avser hur arbetet med intern kontroll bedrivits utifrån Malmö stads reglemente för intern kontroll och det gemensamma metodstöd som finns beskrivet i handboken. De ska ses som en termperaturmätare och fingervisning, inte en exakt sanning.

Resultatet av självskattningarna ligger till grund för prioriteringar i nämndernas och bolagens eget utvecklingsarbete, mot vilka områden utvecklingsinsatser behöver riktas, och ger en samlad bild av inom vilka områden det kan finnas behov av att utveckla kommungemensamt stöd och samordning.

I bilaga 1 visas resultatet av självskattningarna för 2024, och i bilaga 2 motsvarande för 2023. Årets självskattningar är i nivå med föregående år vad avser andel områden som skattats som tillfredsställande och förbättringsområden. Jämfört med första året som de gemensamma kriterierna användes för utvärdering (2015) har en avsevärd förbättring skett på övergripande nivå vilket framgår av bilaga 3, som sammanfattningsvis visar att:

- andelen områden där nämnder och bolagsstyrelser anser att deras arbete med intern kontroll är tillfredsställande ökade från 65 procent 2015 till 89 procent 2024,
- andelen förbättringsområden minskade från 31 procent 2015 till 9 procent 2024,
- andelen områden som bedöms vara i behov av omgående översyn minskade från 3 procent till 0 procent mellan 2015 och 2024 samt att
- ett fåtal av de kriterier som används för att utvärdera det egna arbetet med intern kontroll har ansetts som inte tillämpliga.

Kommungemensamma granskningar 2024

Utöver de granskningar som beslutas av respektive nämnd eller styrelse beslutar kommunstyrelsen årligen om gemensamma granskningsområden med tillhörande kontroller.

De gemensamma granskningsområdena med tillhörande kontroller ska:

- rikta sig till samtliga eller flera av kommunens nämnder eller bolag och komplettera deras egna granskningsområden i internkontrollplanen,
- avse kommungemensamma processer eller gemensamma frågor av strategisk betydelse samt



- beslutas, kommuniceras och följas upp årligen genom en fastställd kommungemensam process.

Under året har kommungemensamma granskningar genomförts avseende AI-relaterade risker, risk för felaktig tillgång till information och lokaler, samt risk för brister i digital offentlig service. Nedan redogörs för resultatet av granskningarna och möjliga förbättrings- och utvecklingsområden.

Granskningarna utformas och anvisningar tas fram tillsammans med sakkunniga inom de områden som ska granskas. Förutom granskningsspecifika anvisningar ska nämnder och bolagsstyrelser svara på följande frågor kopplat till respektive granskning:

- Hur gick det?
- Varför blev det så?
- Hur påverkar resultatet nämndens/bolagets fortsatta arbete på området?

Här följer sammanfattning, analys och bedömningar utifrån resultatet av årets granskningar.

Granskning AI-relaterade risker

Användningen av AI har ökat de senaste åren, och användningen kommer sannolikt öka ytterligare. Mot bakgrund av detta finns det ett behov av att kommunens verksamheter utvecklar sin kompetens för att kunna tillvarata möjligheter och ha beredskap att möta risker inom området.

EU:s definition av AI, som granskningen utgick från:

”Artificiell intelligens avser system som uppvisar intelligent beteende genom att analysera sin miljö och vidta åtgärder - med viss grad av självständighet - för att uppnå särskilda mål.”

Den identifierande risken var såväl bristande beredskap för att identifiera, samt att möta och hantera möjligheter och risker kopplade till AI, på grund av bristande kompetens. Detta bedömdes leda till risk för outnyttjad effektiviseringspotential, rättsosäkerhet, kränkning av enskildas fri- och rättigheter, välfärdsbrottslighet och otillåten påverkan med mera.

Syftet med granskningen var att undersöka beredskapen i nämnder och bolag att hantera hot och utnyttja möjligheter med AI. Granskningen omfattade Malmö stads samtliga nämnder och helägda bolag, och genomfördes på samma sätt för nämnder och bolag.



Enligt anvisningen för AI-granskningen skulle respektive nämnd och bolagsstyrelse göra en självskattning utifrån femton påståenden samt svara på åtta frågor. Uppföljningen ska enligt anvisningen också innehålla de övergripande slutsatser som dras av granskningsresultatet.

Om det finns idéer om förbättringar som med fördel görs på kommunövergripande nivå ska dessa beskrivas. Det har också funnits möjlighet att beskriva nämndens/bolagets behov av stöd för att utveckla nämndens arbete i AI-relaterade frågor.

Resultat av granskningen AI-relaterade risker

Den övergripande bilden är att de flesta nämnder och bolag befinner sig i vad Sveriges nationella centrum för tillämpad AI, AI Sweden, beskriver som en utforskande fas, att det finns ett nyfiken utforskande och intresse för vad AI kan användas till i verksamheten. Flera nämnder och bolagsstyrelser har identifierat ett behov av att öka kunskapen inom området. Av nämndernas svar går att utläsa att detta arbete ofta är drivet av individer och det sker inte strukturerat och systematiskt. Med detta sagt framgår det ändå att några nämnder och bolag kommit längre, samtidigt som ett fåtal nämnder och bolagsstyrelser säger att de inte alls har påbörjat arbetet.

AI Sweden har satt samman en mognadstrappa, som visas i bilaga 4, som många nämnder och bolagsstyrelser hänvisar till när de beskriver hur långt de har kommit i arbetet med AI. De flesta befinner sig någonstans mellan ”nybörjare” och ”utforskare”, vilka är de två första stegen av fem. Sammanfattningsvis visar granskningen att nämndernas och bolagsstyrelsernas arbete kopplats till att identifiera risker och möjligheter med AI att arbetet präglas av såväl osäkerhet som nyfikenhet. Ämnet är nytt och i stort utforskat och många beskriver att de befinner sig i en utforskande fas.

Med några undantag utgår användningen av AI främst till olika former av stöd för administrativa arbetsuppgifter. Exempelvis används Copilot och Chat GPT används för att bearbeta, sammanfatta och ge förslag på text. Att ta fram bilder och illustrationer nämns också. En nämnd beskriver hur en AI-lösning har testats som stöd i rekryteringsprocessen.

Några nämnder tar upp att arbetet med AI inte skiljer sig från andra digitaliseringsprojekt och att AI kan vara en av flera möjliga lösningar. MKB beskriver att de har ett systematiskt verksamhetsutvecklingsarbete, och AI är ett verktyg som är en del av detta arbete.

I den mån det varit aktuellt så har ordinarie strukturer och processer tillämpats för att beakta arbetsmiljöaspekter vid införandet av AI.



Utmaningar och önskemål kring AI-relaterade risker

Flera nämnder och bolagsstyrelser beskriver att de har utmaningar gällande juridiska aspekter, kompetens och brist på resurser, särskilt kopplat till personuppgiftsfrågan. Det finns en efterfrågan av regler kring hantering av känsliga personuppgifter och användning av molntjänster behöver tydliggöras. En nämnd pekar också på behovet av att utveckla en process för att säkerställa att AI faktiskt utvecklar och/eller effektiviserar verksamheten.

Ett annat utpekad område som lyfts fram av flera nämnder och bolagsstyrelser är att det är av vikt att utveckla stöd och riktlinjer för AI vid upphandlingar.

Det av nämnderna mest efterfrågade stödet är framtagande av gemensamma riktlinjer och/eller en stadsgemensam policy. Av granskningen framkommer att önskemål för dessa är att de ska ha en tydlig juridisk bäring, och det efterfrågas även tillgång till kontinuerlig juridisk rådgivning med AI-kompetens. Detta kan till exempel avse juridiska klargöranden gällande förhållandet mellan personlig integritet och AI-användning på allmän plats. Det har även lyfts önskemål om säkra testmiljöer.

Flera förvaltningar och bolag har identifierat en brist på en tydligt utpekad funktion på förvaltningen som ska stödja den operativa verksamheten avseende AI-användning, bland annat i riskbedömning, uppföljning, utvärdering och erfarenhetsåterföring.

Granskning digital offentlig service

Malmö stads webbplatser och mobila applikationer ska vara tillgängliga. Kravet finns i lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen). Lagen gäller även stadens bolag. Syftet med lagstiftningen är att säkra att alla på lika villkor kan få tillgång till digital offentlig service på webbplatser och i applikationer. Det betyder att information och tjänster ska kunna användas av alla oavsett funktionsnedsättning. Bristande tillgång till digital offentlig service kan försvåra eller hindra grupper från att tillvarata sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter på lika villkor.

Syftet med granskningen var att säkerställa att Malmö stad - stadens förvaltningar och helägda bolag - har rutiner och metoder som säkrar att alla kan ta del av digital offentlig service på lika villkor. Granskningen omfattade Malmö stads nämnder och helägda bolag. Framtagning av granskningsmetod och granskning gjordes av stadskontoret i samarbete med externa experter från Useit Consulting Sweden AB. Metoden baserades på de underlag som togs fram i samband med att staden under 2023 besvarade ett tillsynsärende från Myndigheten för digital utveckling (DIGG). Granskningen omfattade innehåll och tjänster främst på malmo.se i form av stickprovsurval. Urvalet gjordes så att de huvudsakliga målgruppernas viktigaste behov utvärderades. Granskningen har kompletterades med ett antal frågor om rutiner och metoder för att upprätthålla en efterlevnad av lagkraven. Bolagen granskades endast genom frågorna.



Granskningen gjordes i två delar. En granskning av redaktionellt innehåll på webbsidor på malmo.se och en granskning av tjänster och gränssnitt.

För att sidor och dess innehåll ska vara tillgängliga krävs kompetens om tillgänglighetsstandardernas redaktionella delar och om hur språklagen ska tillämpas i praktiken. De tjänster som används upphandlas nästan uteslutande från olika tredjepartsleverantörer. För att dessa ska leva upp till lagstiftningens krav behövs djupgående teknisk specialistkompetens. Oftast krävs ett långtgående samarbete mellan stadens upphandlingsexperten och tillgänglighetsexperten för att formulera krav och för att följa upp för leveransgodkännanden och efterlevnad under avtalsperioden.

Resultat av granskningen digital offentlig service

Vad gäller redaktionellt innehåll lever samtliga nämnder upp till kraven på stadens webbplatser. Bristerna är få och som regel av ringa betydelse.

Resultatet av granskningen av innehåll på malmo.se visar att stadens nämnder generellt har kompetens och rutiner som leder till att sidor och dess innehåll görs tillgängliga. Konstaterade brister är få och har efter granskningen åtgärdats. Även när det gäller dokument var antalet brister få, och de är åtgärdade. Videofilmer ska ha undertexter och syntolkning för att anses tillgängliga. Ungefär en fjärdedel av filmerna uppvisade brister. I de fall brister noterades har nämnderna antingen åtgärdat dessa eller en plan för hur det ska kunna ske skyndsamt under 2025.

Avseende brister i tjänster och gränssnitt riskerar dessa mer än något annat att försvåra eller i värsta fall helt stänga ute användare från att ta del av information och tjänster på lika villkor. Totalt finns det 87 formella kriterier, i den europeiska standard som lagstiftningen pekar på, som kan vara aktuella att uppfylla för att en tjänst ska anses helt tillgänglig. Vid årets granskning testades ett urval av totalt 12 kriterier. De kriterier som granskades är kriterier som är extra viktiga att de efterlevs. Dessa valdes så att alla huvudmålgrupper för lagstiftningen är representerade. Totalt granskades ett urval av 29 tjänster/gränssnitt. Resultaten varierar, många tjänster är helt tillgängliga eller uppvisar endast mindre allvarliga brister. Det finns dock undantag som kräver vidare åtgärder av nämnderna och deras leverantörer då de försvårar användning på lika villkor.

Bolagen omfattades av årets granskning, men enligt stadskontorets anvisning svarade de endast svarat på frågor kring hur de driver tillgänglighetsarbetet. Svaren och stickprovskontroller utanför ramen för detta ärende visar på att stadskontoret bör göra en motsvarande granskning av samtliga webbplatser och fortsättningsvis låta bolagen bli en del i den rapportering som föreslås.



Granskning felaktig tillgång till information och lokaler

Granskningen utgick från risk att bristande följsamhet mot rutiner för behörigheter kan leda till att personer som slutat eller bytt tjänst, har fortsatt tillgång till lokaler och sekretessbelagd information. Inom både informationssäkerhet och verksamhetsskydd är korrekt tillgång till information respektive lokaler i rätt tid av stor vikt. Felaktig tillgång, å andra sidan, exponerar de individer som finns i våra verksamhetssystem eller våra verksamheter för olika risker.

I en stor organisation som Malmö stad är det många anställda, konsulter och andra typer av uppdragstagare som har, och ska ha, tillgång till information och lokaler. Det bedöms finnas välfungerande rutiner för att nya medarbetare och uppdragstagare får tillgång till nödvändig information och lokaler. I viss mån är detta självreglerande eftersom brist på tillgång omöjliggör eller försvårar att arbetsuppgifter och uppdrag utförs. Dock sker hela tiden förändringar. Exempelvis avslutade drygt 2 800 medarbetare sin tillsvidareanställning under 2022.

Motsvarande granskning gjordes 2021, och kommunstyrelsen beslutade vid uppföljning (Uppföljning av intern kontroll 2021, STK-2021-1738) att den ska göras om 2024.

Resultat av granskningen felaktig tillgång till information och lokaler

Granskningen visade att det finns en något mindre risk för felaktig tillgång till information och lokaler jämfört med 2021. Kvarstående risk är främst kopplad till personer som har bytt tjänst eller arbetsuppgifter inom Malmö stad fortsätter ha tillgång till information och/eller lokaler som de inte längre ska ha tillgång till. Risken uppfattas bero främst på bristande information och att det inte är lätt att göra rätt.

Generellt visar dock 2024 års granskning ett bättre resultat än 2021 med några undantag. Något färre chefer anser sig ha fullständig information rörande tillgång till lokaler eller instämmer helt i att det är lätt att göra rätt avseende hantering av tillgång till lokaler och system. Men något fler av de tillfrågade cheferna anser sig ha tillräcklig information och instämmer delvis i frågorna ovan. Enkäten visar på en variation mellan nämnderna. En del nämnder har förbättrat resultat i vissa frågor, medan andra har ett försämrat resultat i vissa frågor.

Självskattning

En del av granskningen utgjordes av en självskattning där nämnder och bolagsstyrelser skattat sitt arbete med att motverka risk för felaktig tillgång till system och lokaler utifrån sex påståenden. Resultat av självskattningen visas i bilaga 5. Sammanvägt är resultatet av självskattningen bättre 2024 jämfört med 2021. Andelen som svarar ”ja, tillfredsställande” har ökat från spannet 41–71 procent till spannet 65–78 procent. Därmed har de som svarar ”delvis, förbättringsområde” minskat med motsvarande



spann. En nämnd lyfter att påståendet ”rutinerna är kända” inte stämmer och att det behöver ses över omgående.

Varför blev det så?

Nämnderna och bolagsstyrelserna uttrycker att de vidtagit åtgärder sedan 2021 för att skapa eller förtydliga rutiner samt informera för att göra det lättare för cheferna att utföra det ansvar rörande tillgång till lokaler och information. Nämnderna och bolagsstyrelserna har dock kommit olika långt i arbetet och det kan antas att alla åtgärder som vidtagits ännu inte fått effekt.

Flera nämnder och ett antal bolagsstyrelser pekar på att problematik främst uppstår kopplat till system eller lokaler som ligger utanför den huvudsakliga verksamheten – som få använder eller som rör mer unika uppdrag. Även här har åtgärder vidtagits genom avslutschecklistor och liknande så kallade off-boardingprocesser, men kvarstår i viss utsträckning att göra för system och lokaler som delas av två eller flera förvaltningar.

Hur påverkar resultatet det fortsatta arbetet?

Nämnderna har identifierat åtgärdsområden som till viss del är samma som vid föregående granskning. Det uttrycks dock främst som att området behöver fortsätta utvecklas.

1. Förtydliga eller förbättra (i enstaka fall skapa) checklista vid avslutande av tjänst. Inklusive vid förändrad eller ny tjänst inom förvaltning eller Malmö stad.
2. Etablera systemstöd (behörighetsportal) för beställning/avbeställning av behörigheter.
3. Utveckla larm- och passersystemet mot en mer enhetlig eller gemensam hantering inom och över förvaltningsgränserna.
4. Informera eller kommunicera om gällande rutiner, checklistor och liknande styrdokument. Särskilt vid introduktion.

Enstaka nämnder har identifierat åtgärdsområden inom:

1. Systematisering av logguppföljning.
2. Bredare införande av multifaktorsautentisering.

Stadskontorets bedömning

Uppföljning av kommunens samlade system för intern kontroll med hjälp av nämnders och bolags självskattningar utifrån gemensamma kriterier är en god hjälp för att identifiera förbättringsområden. Stadskontoret kommer under 2025 tillsammans med samordnare för arbete med intern kontroll i förvaltningar och bolag se över det metodstöd som finns sammanfattat i en handbok.



Sammanfattningsvis noterar stadskontoret att nämnder och bolag lyfter frågor om kommungemensam samordning och behov av framtagande och utveckling av kommungemensamma rutiner och system. Stadskontoret delar nämndernas och bolagens uppfattning kring vad som kan göras för att förbättra stödet till nämnder och bolag på de områden som lyfts fram i ärendet, och detta kommer beaktas i det fortsatta kontinuerliga förbättringsarbetet. Nedan följer stadskontorets bedömningar per granskningsområde.

Granskning AI-relaterade risker

Stadskontoret bedömer att arbetet med AI har kommit olika långt i staden och att det överlag finns utvecklingspotential och att det finns ett behov av att arbeta aktivt med frågan. Det faktum att nästan samtliga nämnder och bolagsstyrelser har initierat olika arbeten i frågan under senaste året visar att granskningen låg helt i rätt tid. Stadskontoret gör också bedömningen att granskningen i sig har satt fokus på frågan och på så vis påskyndat arbetet. Denna bedömning görs utifrån de frågor som löpande kommit in under året.

Det finns anledning att anta att hastigheten på arbetet delvis påverkas av att det inte finns något uttalat ansvar för att utveckla AI-kompetens och identifiera användningsområden. Det saknas även en strategisk inriktning för kompetensutveckling, och det finns inget forum för att diskutera framtida kompetensbehov. Brist på koordinering har lett till avsaknad av riktlinjer och styrdokument.

Bedömningen framåt är att det finns behov av en gemensam plattform för information, utbildningsinsatser, styrdokument och verktyg inom staden.

Mot bakgrund av att arbetet med AI för den stora majoriteten av nämnder och bolagsstyrelser är i sin linda och många uttrycker en osäkerhet föreslås en uppföljningsgranskning till 2027.

Granskning digital offentlig service

I den förstudie som gjordes inför att lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service skulle börja gälla identifierades ett tydligt behov av en samlad funktion för stöd och produktion av dokument. En sådan funktion inrättades dock aldrig då nödvändiga resurser inte allokerades. Samtidigt avvecklades den gemensamma funktion hos serviceförvaltningen som tillhandahöll produktion av PDF-blanketter. I och med det tillsynsärende som DIGG öppnade för Malmö stad och malmo.se under 2023 blev behoven extra synliggjorda då många komplexa dokument och blanketter uppvisade brister. Stadskontoret anser att den typen av brister är extra allvarliga då den målgrupp som använder blanketter inte sällan sammanfaller med de som tillgänglighetslagstiftningen syftar till att stödja.



I samband med att DIGG-ärendet stängdes gjordes en inventering av de dokument som staden publicerar på malmo.se. Den visar att förvaltningarna enligt egna beräkningar sammantaget har behov av extern konsult hjälp för produktion av dokument och blanketter motsvarande en kostnad på 350 000–400 000 kr per år. Bilden av att staden, likt till exempel Lunds kommun och Region Skåne, behöver en samlad support-, utbildnings- och produktionsfunktion för dokument förstärks ytterligare då kraven för stadens intranät skärps.

Stadskontoret gör bedömningen att det är tydligt att den kompetenshöjning och översyn av arbetsprocesser som gjordes i samband med DIGG-ärendet har haft effekt.

Flera nämnder föreslår att staden ska inrätta en central dokumentfunktion. Stadskontoret ställer sig positiv till förslaget och bedömer att detta skulle leda till besparingar då behovet av konsultstöd för produktion och utbildning skulle minskas samtligt som kvalitet och följsamhet mot lagkraven skulle förbättras ytterligare.

Stadskontoret gör bedömningen att Malmö stad är den kommun i Sverige som investerat mest i digital tillgänglighet. Ändå uppvisar de granskade systemen brister. Orsakerna är flera och många ligger utanför stadens kontroll. De viktigaste centrala aktörerna, Sveriges kommuner och regioner (SKR) och Upphandlingsmyndigheten, har inte prioriterat frågan. Frånvaron av till exempel centralt upphandlingsstöd lyftes nyligen fram i Post- och telestyrelsens (PTS) rapport ”Insatser för ökad digital inkludering och användning av digitala tjänster” (Fi2024/00172). Detsamma kan sägas om leverantörernas huvudorganisation TechSverige och många av de enskilda leverantörerna, även om produkter visar en allt bättre följsamhet mot lagkraven om digital tillgänglighet genom bättre kompetens och efterhand som teknikskulder arbetas av.

Malmö stad har tydligt definierade tillgänglighetskrav i stadens IT-kravbibliotek och i ”Krav för digital tillgänglighet”. Kraven är ofta av teknisk karaktär och när de är mer komplexa kräver de expertkunskap för att förstå och tillämpa. Detta återspeglas i nämndernas förslag där flera betonar behovet av fortsatt och utökat stöd kopplat till upphandling; processer, kravställning, leveransgodkännanden och kontroll av avtalsefterlevnad.

Det efterfrågade stödet ges idag av stadskontoret genom upphandlade tillgänglighetsexperten. Stadskontoret bedömer att Malmö stad bör skapa en funktion med nödvändig expertkompetens för att möta nämndernas behov och önskemål om ökat stöd i samband med upphandlingar och leveranskontroller i takt med den alltmer omfattande digitaliseringen. En kommungemensam stödfunktion skulle leda till kostnadsbesparingar genom att möjliggöra en betydande minskning av antalet debiteringsbara konsulttimmar. Egen kompetens kan också förväntas resultera i en



bättre följsamhet mot tillgänglighetskraven vilket leder till indirekta besparingar. Med mer tillgängliga webbplatser och tjänster behöver färre Malmöbor stöd och support via kontaktcenter och övriga medarbetare som kan ha anledning att hjälpa då IT-systemen inte fungerar som förväntat.

Stadskontoret bedömer också att om staden får en ökad förmåga att kravställa vid upphandlingar, så kommer det att förbättra många interna verksamhetssystem. Det kan påverka många medarbetares digitala arbetsmiljö i positiv riktning och bygga bort hinder för att arbeta i Malmö stad på lika villkor.

Stadskontoret leder, samordnar samt utövar tillsyn över arbetet med digital tillgänglighet i staden. Nämnderna ansvarar för efterlevnaden av de krav som ställs. Under de sju år som lagstiftningen gällt har rättstillämpningen utvecklats och mognat. Kraven har blivit mer omfattande och graden av komplexitet ökar i takt med att nya krav tillkommer. Digitaliseringen sker i allt snabbare takt och antalet tjänster och gränssnitt har ökat under dessa år. Stadskontoret instämmer i att stadens organisering och tillgänglighetsarbete behöver utvecklas för att leva upp till den förändrade kravbild. Utöver det kompetens- och resurstillskott som efterfrågas av flera nämnder (se tidigare avsnitt) bör även stadens organisering och roller ses över på nytt.

Uppföljningen visar att i de flesta fall har nämnderna upprättat åtgärdsplaner för respektive tjänst tillsammans med sina externa partners och leverantörer. Stora och viktiga förflyttningar har gjorts men i några fall återstår det mer arbete.

Stadskontoret bedömer att en kommungemensam granskning bör göras igen om tre år. Den bör kompletteras med en löpande statusrapportering från stadskontoret till förvaltningarna som ett stöd för styrning och prioritering av nämndernas verksamhet.

Granskning felaktig tillgång till information och lokaler

Stadskontoret bedömer att flera förbättringar på området är påbörjade men ännu inte har implementerats fullt ut. Det är dock ojämnt mellan nämnderna hur långt de har kommit med dessa åtgärder.

Stadskontoret bedömer att det kvarstår en del arbete i samordningen mellan förvaltningarna. Stadskontoret ser att det finns utmaningar kvar att lösa när det kommer till samverkan mellan flera parter, som till exempel när en förvaltning nyttjar en annan förvaltnings lokaler eller gemensamma verksamhetssystem. Dock har flera sådana arbeten påbörjats nyligen och resurser tillsatts för att arbeta med dessa frågor. Som exempel kan nämnas arbetet med en gemensam lösning för larm- och passersystem (STK-2023-1586) som förtydligat ansvar och riktning för hur tillgång till stadens lokaler ska hanteras. Ett annat exempel är den gemensamma plattformen



”Malmö Lär” som möjliggör utbildning på bredd och spets. Arbetet med dessa har nyligen startat och kommer påverka ett framtida resultat.

Ansvariga

Martin Ljungberg Nämndsekreterare

Per-Erik Ebbeståhl Avdelningschef

Andreas Norbrant Stadsdirektör