

Internkontrollplan 2019

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Ansvar	3
Process för intern kontroll.....	3
Arbetsgång vid framtagande av internkontrollplan.....	3
Internkontrollplanens innehåll - åtgärder och granskningar.....	3
Åtgärder	4
Övertrassering av övertid och beredskapsersättning.....	4
Bristfällig färdtjänst, extern service servicersesor	4
Specialkost.....	4
Otydlig ansvarsfördelning, extern service - servicersesor/skolskjuts.....	5
Otydlig struktur av styrdokument	5
Daterade IT-stöd.....	6
Leverantörer på "svarta listan"	6
Uppföljning av procentfördelning vid avrop från ramavtal.....	6
Granskningar	8
Nämndens granskningar	8
Kemikalier i verksamhet	8
Felaktigt beslut om färdtjänst, Extern service Servicersesor.....	8
Kommungemensamma granskningar	9
Löneskuld.....	9
Bristande serviceskyldighet	10
Bristande avtalshantering.....	10

Inledning

Enligt Malmö stads reglemente för intern kontroll ska nämnderna årligen anta en plan för den interna kontrollen.

Ansvar

Kommunfullmäktige beslutade 2016-12-20 om Reglemente för intern kontroll i Malmö stad att gälla från och med 2017-01-01. Syftet är att säkerställa att nämnden, som har det yttersta ansvaret för att säkerställa att det finns en god intern kontroll, upprättar en organisation för den interna kontrollen samt att regler och anvisningar antas för denna.

Enligt reglementet ska nämnder och bolagsstyrelser årligen besluta om en internkontrollplan som beskriver prioriterade åtgärder och granskningar utifrån dokumenterade riskanalyser.

Servicekommitténs verksamheter upprättar en gemensam plan för intern kontroll samt ansvarar för rapportering, uppföljning och utvärdering av denna. Ansvarig för framtagande av metoder för kontrollerna är ekonomiavdelningen. Granskning genomförs av utsedd person på annat verksamhetsområde än det egna.

Resultaten av åtgärder och granskningar rapporteras löpande till nämnden (ett par gånger om året). Servicekommittén fattar beslut om rapport från föregående års internkontroller samt beslutar om årets internkontrollplan senast i februari månad. En årlig uppföljning av nämnders och bolagsstyrelsers arbete med intern kontroll ska rapporteras till kommunstyrelsen enligt anvisningar från stadskontoret.

Process för intern kontroll

Serviceförvaltningens arbete med intern kontroll beskrivs i styrdokumentet *Process för internkontrollarbete i serviceförvaltningen*.

Arbetsgång vid framtagande av internkontrollplan

Internkontrollplanen tas fram utifrån tre samverkande metoder:

1. Riskanalyser i förvaltningens respektive avdelningar
2. Avvikelse från föregående års kontroller
3. Av kommunstyrelsen beslutade gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder

Som bas för kommande års internkontrollplan används avdelningarnas riskanalyser från hösten innevarande år. Inkomna förslag bereds i ledningsgruppen och servicedirektören beslutar om förslag till åtgärder och granskningsområden. Förvaltningens internkontrollsamordnare sammanställer planen och utformar granskningsuppdrag.

Internkontrollplanens innehåll - åtgärder och granskningar

Riskanalys genomförs genom att risker identifieras och värderas, därefter sker en prioritering och bedömning om vidare hantering av riskerna. Dokumentation av prioriterade risker sker i internkontrollplanen som består av en del med åtgärder och en del med granskningar.

I åtgärdsdelen samlas risker där åtgärder kan planeras utan ytterligare kontroller eller utredningar. Granskningsdelen innehåller sådana risker där ytterligare fördjupning och granskning behöver genomföras innan beslut om vidare hantering av risken fattas. Granskningen kan visa att ingen avvikelse finns och då behövs heller ingen åtgärd, medan konstaterade brister leder till planering av förbättringsåtgärder.

Åtgärder

Övertrassering av övertid och beredskapsersättning

Beskrivning av risk

Risk för att kommunteknik, vid perioder av plötsliga behov av stora övertidsuttag (vinteruppdraget), står utan tillgång till personella resurser.

Övertrassering av övertid, och stopp för vidare uttag av övertid, riskerar att medföra att kommunteknik inte kan använda befintlig (fast anställd) personalstyrka till prioriterade uppdrag (där övertidsuttag krävs: till snö och halkbekämpning).

Enhet

Kommunteknik

Riskansvarig

Avdelningschef kommunteknik

Åtgärd	Vad ska göras:	Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Ta fram handlingsplan och rutiner	Dialog med berörda fackliga parter. Bättre framförhållning, planering Ta fram åtgärdslista för framtiden.	Januari 2020

Bristfällig färdtjänst, extern service serviceresor

Beskrivning av risk

Risken är att färdtjänst till Malmöbon är bristfällig pga. att resurser saknas för att följa upp avtalen med externa leverantörer. Detta kan leda till att vi inte kan säkerställa tillgänglig, trygg och säker färdtjänst.

Enhet

Kommuntjänster

Riskansvarig

Enhetschef extern service

Åtgärd	Vad ska göras:	Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Dialog	Fortsatt dialog med stadskontoret som är beställare av tjänsten färdtjänst. En beskrivning av vilka resurser som behövs för att följa upp avtalen med externa leverantörer ska tas fram.	September 2019

Specialkost

Beskrivning av risk

Risk för tillagning/servering av felaktig kost pga fel/bristande information/kunskap vilket kan leda till allergireaktion av olika allvarlighetsgrad (dödsfall).

Enhet

Skolrestauranger

Riskansvarig

Avdelningschef skolrestauranger

Åtgärd	Vad ska göras:	Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Utbildning specialkost och revidering av arbetshandbok för specialkost	Kontinuerlig utbildning i ämnet specialkost för skolrestaurangers medarbetare samt översyn och revidering av arbetshandboken för specialkost.	September 2019

Otydlig ansvarsfördelning, extern service - serviceresor/skolskjuts

Beskrivning av risk

Risk för minskat förtroende mellan serviceförvaltningen och skolförvaltningarna pga. otydlig ansvarsfördelning för skolskjutsen. Det kan leda till otydlig/bristande kommunikation mellan förvaltningarna och till Malmöbon.

Enhet

Kommuntjänster

Riskansvarig

Enhetschef extern service

Åtgärd	Vad ska göras:	Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Handlingsplan	En handlingsplan ska tas fram för att tydliggöra de olika områden och frågor som behöver hanteras och redas ut kring roller och ansvar gällande skolskjutsen för elever i Malmö. Handlingsplanen ska förankras med samtliga tre skolförvaltningar för att uppnå en gemensam målbild för det fortsatta arbetet.	Maj 2019

Otydlig struktur av styrdokument

Beskrivning av risk

Risk för oönskade händelser pga att medarbetare inte hittar aktuellt styrdokument, använder inaktuell eller finner dem otydliga. Detta kan bero på att förvaltningen inte har en tydlig struktur för publicering och kommunicering av styrdokument eller att de inte är tillräckligt tydliga.

Enhet

Servicenämnden

Riskansvarig

Avdelningschef kansli och utveckling

Åtgärd	Vad ska göras:	Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Otydlig struktur styrdokument	Inventering, strukturering och uppdatering av rutiner och styrdokument.	Januari 2020

Daterade IT-stöd

Beskrivning av risk

Risk för osäker hantering av information pga. att förvaltningens IT-stöd är föråldrade. Detta kan leda till att information läcker eller hamnar i orätta händer och därmed riskerar att kränka någon eller leda till krav på skadestånd.

Enhet

Servicenämnden

Riskansvarig

Avdelningschef kansli och utveckling

Åtgärd	Vad ska göras:	Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Daterade IT-stöd	Upprättande av handlingsplan per avdelning samt genomföra riskanalys av samtliga system innehållande personuppgifter.	Januari 2020

Leverantörer på "svarta listan"

Beskrivning av risk

Risk för att olämpliga leverantörer används på grund av att nya leverantörer inte kontrolleras mot spärrlista, vilket leder till att avtal sluts och köp görs med leverantörer som har någon anmärkning.

Enhet

Servicenämnden

Riskansvarig

Ekonomichef

Åtgärd	Vad ska göras:	Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Leverantörer på svarta listan	Upprätta rutin kring kontroll av nya leverantörer.	September 2019

Uppföljning av procentfördelning vid avrop från ramavtal

Beskrivning av risk

Risk för avtalsbrott på grund av bristande kommunikation avseende redan genomförda avrop på ramavtal som ska fördelas enligt avtalad procentfördelning. Detta kan leda till skadeståndsanspråk och förtroendeskada.

Enhet

Stadsfastigheter

Riskansvarig

Avdelningschef stadsfastigheter

Åtgärd	Vad ska göras:	Åtterrapporing till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Förbättringsarbete ramavtals uppföljning	Ta fram och implementera nya rutiner för återkoppling till medarbetare om fördelning av ramavtalsavrop som ska procentfördelas.	Maj 2019

Granskningar

Nämndens granskningar

Kemikalier i verksamhet

Beskrivning av risk

Risk för personskada, miljöskada och/eller fastighetskada på grund av bristfälliga rutiner eller bristande följsamhet mot rutiner avseende ansvarsfördelning vilket kan leda till bristande förståelse och felaktig hantering, skötsel och ansvar i samband med att ha kemikalier i byggnaden.

Enhet

Stadsfastigheter

Riskansvarig

Avdelningschef stadsfastigheter

Granskning
Kemikalier i verksamhet
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Granskning av ansvarsfördelning i kemikaliefrågan samt utreda hur vi följer upp det återkommande. Ta fram underlag för eventuell handbok till hyresgäster.
Syfte med granskningen: Undvika risk för personskada, miljöskada och/eller fastighetskada på grund av bristfälliga rutiner eller bristande följsamhet mot rutiner avseende ansvarsfördelning vilket kan leda till bristande förståelse och felaktig hantering, skötsel och ansvar i samband med att ha kemikalier i byggnaden.
Omfattning/avgränsning: Stadsfastigheter
Granskningsmetod: Genomgång av rutiner och verksamheter. Samtal med berörda parter.
Rapportering av resultat till: Avdelningschef stadsfastigheter
Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt): Januari 2020

Felaktigt beslut om färdtjänst, Extern service Serviceresor

Beskrivning av risk

Risk att medarbetare gynnar närstående när färdtjänst beviljas på grund av att verksamhetssystem tillåter att en person handlägger hela kedjan. Detta kan leda till felaktigt beslut om färdtjänst och förtroendeskada.

Enhet

Kommuntjänster

Riskansvarig

Enhetschef extern service

Granskning
Beslut om färdtjänst
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: En kvalitativ granskning av färdtjänstärenden samt genomgång av rutin vid jäv.
Syfte med granskningen: Granskningen syftar till att säkerställa att färdtjänstbeslut fattas på rätt sätt utifrån de kriterier som finns.
Omfattning/avgränsning: Berörd verksamhet är färdtjänsten inom avdelningen Kommuntjänster.
Granskningsmetod: Stickprov och genomgång av rutiner för jäv.
Rapportering av resultat till: Enhetschef extern service
Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt): September 2019

Kommungemensamma granskningar

Löneskuld

Beskrivning av risk

Risk för att löneskuld uppstår på grund av okunskap och bristande följsamhet av anställning- och lön processen vid registrering av semester, vård av barn, sjukfrånvaro och annan frånvaro vilket kan leda till att felaktig lön utbetalas och att extra kostnader uppstår.

Enhet

Servicenämnden

Riskansvarig

Avdelningschef kommuntjänster

Granskning
Löneskulder
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Granskningen av löneskulder handlar om att få kunskap om när och varför löneskulder uppstår i förhållande till rutiner och riktlinjer i den gemensamma processen för Anställning och lön.
Syfte med granskningen: Syftet med granskningen är att bidra med kunskap om när och varför löneskulder uppstår i förhållande till rutiner och riktlinjer i den gemensamma processen för Anställning och lön, kunskap som kan ge underlag för förbättringar och därmed bidra till att minimera risken för löneskulder.
Omfattning/avgränsning: Granskningen gäller samtliga nämnder, men inte bolagen. Ett urval av löneskulder kommer att göras och stadskontoret kommer genom detaljerad anvisning beskriva hur granskningen ska gå till.
Granskningsmetod: Stadskontoret tar fram konkreta anvisningar kring metod och dokumentation för respektive granskning. Anvisningarna tillhandahålls förvaltningar och bolag under hösten 2018.
Rapportering av resultat till: Avdelningschef kommuntjänster
Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt): Januari 2020

Bristande serviceskyldighet

Beskrivning av risk

Risk för att kommunen inte klarar att leva upp till serviceskyldigheten i förvaltningslagen på grund av felaktig hantering av sociala medier, vilket kan leda till att medborgare inte får den service de förväntar sig och har rätt till, sekretessbelagd information röjs eller medborgare blir kränkta etc

Enhet

Servicenämnden

Riskansvarig

Avdelningschef kommunikation

Granskning
Användande av sociala medier
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Granskning huruvida frågor och kommentarer besvaras inom 24 timmar.
Syfte med granskningen: Granskningen syftar till att undersöka om Malmö stad hanterar sociala medier på ett ansvarsfullt sätt i enlighet med Malmö stads riktlinjer och i enlighet med tillämplig lagstiftning.
Omfattning/avgränsning: Granskningen omfattar samtliga konton på Facebook, Twitter och Instagram.
Granskningsmetod: Granskningen innebär att kontroll ska göras huruvida frågor och kommentarer besvaras inom 24 timmar. För att kontrollera huruvida fråga besvaras inom 24 timmar väljer förvaltningen, d.v.s. granskaren, ut enkla frågor som rör verksamheten och ställer dessa i förvaltningens konton i sociala medier. Stadskontoret återkommer med instruktion för hur kontrollen ska genomföras av granskaren (förvaltningen).
Rapportering av resultat till: Avdelningschef kommunikation
Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt): Maj 2019

Bristande avtalshantering

Beskrivning av risk

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

Enhet

Servicenämnden

Riskansvarig

Ekonomichef

Granskning
Avtalshantering
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Avtalshantering
Syfte med granskningen: Syftet med granskningen är att följa upp hur nämnder och bolag, som vid granskning 2017 genom självskattning bedömde att de hade förbättringsområden inom avtalshantering, i relevanta delar säkerställt att förbättringar genomförts.
Omfattning/avgränsning: Granskningen omfattar samtliga nämnder och bolagsstyrelser som vid granskning av avtalshantering 2017 bedömde att det fanns ett eller flera områden inom avtalshantering som behövde förbättras eller ses över omgående.
Granskningsmetod: För de områden som vid kommungemensam granskning 2017 bedömdes som förbättringsområden eller vara i behov av omedelbar översyn, beskrivs hur nämnden/bolagsstyrelsen säkerställt att förbättringar genomförts
Rapportering av resultat till: Ekonomichef
Åtterrapporing till nämnd/styrelse (tidpunkt): September 2019