

Uppföljning av intern kontroll 2018

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Ansvar	3
Arbetsgång vid internkontrollgranskning	3
Inbyggda kontroller - ett komplement till granskningar.....	3
Kommungemensamma granskningsområden	3
Direktåtgärder	5
Skadegörelse på skolor.....	5
Se över tillgänglighet av strömförsörjning samt trådlöst nätverk.....	5
Bisyssla	5
Anmäla bisyssla.....	5
Granskningsattestering	6
Granskningsattestering	6
Felaktig pensionshantering, HR-service	7
Underlag till KPA Pension	7
Ansvarsfördelning stadskontoret-serviceförvaltningen.....	7
Dokumentation övriga rutiner och kontroller.....	8
Granskningar	9
Felaktig registrering av omsorgsavgift, Extern service Debiteringen.....	9
Registrering av omsorgsavgift.....	9
Representation.....	10
Rutin kring representation	10
Avsaknad av inventarieregister för elektronisk utrustning.....	11
Elektronisk utrustning.....	11
Fel pris fakturerat jämfört med avtal.....	12
Fakturerade prisers överensstämmelse med avtal	12
Felaktiga och inaktuella behörigheter ekonomisystem	13
Behörigheter i ekonomisystemet.....	14
Felaktiga kontaktuppgifter.....	15
Kontaktuppgifter.....	15
Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll	17

Bilagor

Bilaga 1: Granskning kontaktuppgifter - Servicenämnden

Bilaga 2: Granskning fakturapriser 2018 servicenämnden

Bilaga 3: Gemensamma kriterier- Självskattning 2018

Inledning

Denna rapport innehåller en helårsuppföljning av serviceförvaltningens internkontrollplan 2018. Delrapporteringar av planens direktåtgärder och granskningar har gjorts vid två tillfällen under året.

Vid nämndssammanträdet 2018-05-29 redovisades och godkändes en granskning (elektronisk utrustning) och en direktåtgärd (bisyssla). Vid nämndssammanträdet 2018-09-24 redovisades och godkändes tre granskningar (omsorgsavgift, representationsrutin och behörigheter i ekonomisystem). Inga direktåtgärder var planerade.

Ansvar

Enligt Malmö stads reglemente för intern kontroll har nämnder och bolagsstyrelser det yttersta ansvaret för att den interna kontrollen är tillräcklig inom dess ansvarsområden och ska se till att det finns en organisering och ett systematiskt arbetssätt som säkerställer en god intern kontroll.

Enligt reglementet skall nämnden varje år anta en särskild plan för den interna kontrollen. Servicenämndens 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.

Förvaltningsdirektören ska sedan rapportera till nämnden huruvida granskningar och åtgärder genomförts i enlighet med antagen internkontrollplan samt redogöra för resultatet av genomförda kontroller. Resultaten rapporteras löpande till nämnden (ett par gånger om året). Servicenämnden fattar beslut om rapport från föregående års internkontroll samt beslutar om årets internkontrollplan senast i februari månad. Nämnden ska, senast i samband med årsanalysens upprättande, rapportera resultatet från uppföljningen av den interna kontrollen inom nämnden till kommunstyrelsen.

Arbetsgång vid internkontrollgranskning

Granskare som utses ska ha relevant kunskap inom granskningsområdet men inte stå i jävsförhållande till det som ska granskas. Efter genomförd granskning ska eventuellt konstaterade fel och brister leda till åtgärdsförslag från den som utför granskningen. Granskare ska efter genomförd kontroll rapportera resultatet av granskningen till granskad verksamhet, respektive avdelningschef samt vid behov till förvaltningsdirektör. Avdelningschef beslutar om förbättringsåtgärder i tillämpliga fall.

Inbyggda kontroller - ett komplement till granskningar

En grund i de inbyggda kontrollerna är de dokumenterade rutiner och manualer som finns upprättade i verksamheterna. Inom ekonomiområdet görs månadsbokslut för varje verksamhet samt totalt för förvaltningen. Analyser av dessa leder till prognoser för hela året. Alla investerings- och utvecklingsprojekt ska beredas och presenteras för investeringsrådet respektive serviceförvaltningens ledningsgrupp innan projekten inleds. Inom ekonomiprocesserna arbetar Malmö stad och serviceförvaltningens redovisningsenhet med att bygga in kontroller i det dagliga arbetet. Exempel på detta är att fakturor måste attesteras av två personer och att utbetalningslistan granskas varje dag av redovisningsenheten avseende fakturor med väsentligt belopp och utbetalningar till privatpersoner.

Kommungemensamma granskningsområden

Kommunstyrelsen beslutade vid sitt sammanträde 2017-09-13 om tre gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder:

- kontaktuppgifter
- elektronisk utrustning
- fakturerade prisers överensstämmelse med avtal

Dessa ingår som obligatoriska granskningar i samtliga nämnders internkontrollplaner för 2018 och har granskats inom servicenämnden på sätt som beskrivs i kommunstyrelsens ärende och stadskontorets anvisningar. Samtliga granskningar redovisas i denna rapport.

Direktåtgärder

Risk:

Skadegörelse på skolor

Beskrivning av risk

Risk för skadegörelse på skolfastigheter på grund av ökat tillhåll vid skolorna, vilket i sin tur beror på tillgängligt trådlöst nätverk och strömförsörjning. Detta kan leda till ökade skadekostnader.

Åtgärd:

Se över tillgänglighet av strömförsörjning samt trådlöst nätverk

Vad ska göras:

Se över placering av tillgängliga eluttag på skolors tak samt föra dialog med berörda förvaltningar och IT Malmö om tillgängligheten av trådlöst nätverk utanför verksamhetstid.

Genomförda åtgärder

Rosengårdsskolan åtgärdades i början av året då det var den skolan där risken uppdagades och där strömförsörjning på taket nyttjades av ungdomar.

Inventering och åtgärdslista av öppen strömförsörjning på övriga skolor, och då i första hand enplansskolor, kommer att göras i samband med en större säkerhetsutvärdering som inbegriper både fastighetsperspektiv och verksamhetsperspektiv. Inventering har inletts och beräknas färdigställas under våren 2019. Därefter kommer plan för insatser, som kommer att utföras hösten 2019, att tas fram utifrån övrig säkerhetsplanering med utgångspunkt från de mest skadebenägna objekten. Då risken för tillhåll på tak minskar under den kalla årstiden omprioriterades åtgärderna. GDPR, projekteringsanvisningar och upphandlingar prioriterades efter övervägande av risker.

Riskerna med strömförsörjning på tak och öppen wifi är lyft inom Malmö stads säkerhetssamordnarnätverk för informationssäkerhetssamordnare och säkerhetssamordnare. Det är en allmän uppfattning att dessa faktorer drar tillhåll utanför verksamhetstid och det är detta som ökar risken för skadegörelse. Nätverket har lyft frågan till direktörerna för Malmö stad för ställningstagande.

(Stadsfastigheter)

Risk:

Bisysla

Beskrivning av risk

Risk för att medarbetare har bisysslor som inte är godkända av arbetsgivaren, på grund av okunskap om rutin eller medveten överträdelse. Detta kan leda till förtroendeskadorna, arbetsskador eller ökade arbetsmiljörisker i verksamheten och eventuellt jäv/intressekonflikt (om bisysslan innebär anställning hos konkurrerande verksamhet).

Åtgärd:

Anmäla bisysla

Vad ska göras:

Förtydliga vikten av att anmäla bisysla till arbetsgivaren.

Genomförda åtgärder

I nuläget finns ingen förvaltningsspecifik rutin eller information kring bisyssla, endast gemensam information för hela staden. HR-strategiska skall uppdatera den här informationen under maj 2018 och även lägga till en klausul i anställningsavtalet som reglerar bisyssla. Med anledning av denna väntade uppdatering avvaktar serviceförvaltningens HR-avdelning att publicera sin förvaltningsspecifika information.

Arbete har dock genomförts och följande är förberett och ligger och väntar på publicering:

(Uppdaterad information 2019-01-28)

- Förvaltningsspecifik information till Komin för förvaltningens chefer och medarbetare. *(Serviceförvaltningens HR-avdelning valde att länka vidare till Malmö stads gemensamma information då vi på förvaltningen inte ska publicera information som i stora drag är densamma. <https://komin.malmo.se/Forvaltningar/Serviceforvaltningen/Stod-service/HR/Bisyslor.html>)*
- Informationsmejl till chefer *(HR-avdelningen kommer gå ut till resp. avdelning inom förvaltningen för att prata om bisysslor (mer ett lärande) för att nå ut med hur vi ser på bisysslor och hur vi ska hantera dessa i förvaltningen. I det ingår att ta fram ett APT-material till cheferna, Direktåtgärd 2019.)*
- Informationsblad till introduktionsmappen för nya medarbetare *(Finns på serviceförvaltningens Komin.)*

Därefter skall följande aktiviteter ske löpande:

- Chefer ska årligen informera och ha dialog på ett APT om bisysslor och anmälningsplikten av denna (anpassas utifrån verksamhetens behov). *(Enligt Malmö stads process.)*
- Chefer uppmanas även att ha dialog med medarbetare på det årliga medarbetarsamtalet för att säkerställa att bisysslor anmäls. *(Enligt Malmö stads process.)*
- Efter beslut om bisyssla ska anmälningsblanketten skickas till serviceförvaltningens HR-avdelning för diarieföring och arkivering i personakt. Detta ger oss även statistik över antalet anmälningar. *(Intern rutin på HR-avdelningen finns för att säkerställa detta.)*

(HR-avdelning)

Risk:

Granskningsattestering

Beskrivning av risk

Risk för att nödvändiga kontroller inte görs vid granskningsattestering pga dålig information och kommunikation mellan granskningsattestanten och beslutsattestanten. Detta kan leda till att fakturor betalas med felaktiga priser, avtal, leverantörer.

Åtgärd:

Granskningsattestering

Vad ska göras:

Utbildnings- och informationsinsats för granskningsattestanter och beslutsattestanter om deras roller och ansvar.

Genomförda åtgärder

Uppdatering av manual "Ekot basic" samt utbildningsinsatser är under utveckling respektive igång:

- I Serviceakademiens regi ges två utbildningar som båda beskriver granskningsattestantens respektive beslutsattestantens roll och ansvar: "Utbildning för nya chefer" och "Fördjupad introduktionsutbildning för medarbetare utan personalansvar".

- Ekonomiavdelningens manual "Ekot basic" är uppdaterad med ett avsnitt om gransknings- respektive beslutsattestantens roll och ansvar.

- Ekonomiavdelningen kommer att hålla utbildning för alla assistenter utifrån "Ekot basic".

(Ekonomiavdelning)

Risk:

Felaktig pensionshantering, HR-service

Beskrivning av risk

Risk för felaktiga beräkningar av pensionskostnader på grund av otillräcklig dokumentation av rutiner hos HR-service vilket kan leda till felaktiga utbetalningar av pensioner och felaktig redovisning.

Åtgärd:

Underlag till KPA Pension

Vad ska göras:

Dokumentera kontroller och avstämningar i underlag som skickas till KPA Pension.

Genomförda åtgärder

Inventering, kartläggning och dokumentation av arbetssätt, rutiner, processer samt kontrollmoment har genomförts under större delen av 2018 av medarbetare som arbetar med pensionsadministration på HR-service. Arbetet har resulterat i en "Handbok för pensionshantering" som beskriver hur pensionsadministrationen inklusive kontroller och avstämningar hanteras inom Malmö stad samt gentemot KPA Pension. Detta har lett till att material och underlag, där det framgår vem som tagit fram samt var det är sparad, numera sparas systematiskt. Handboken har redan hunnit användas vid introduktion av nya medarbetare och den ingår numera som grundutbildning och manual för att kunna arbeta med pensionsadministration på HR-service. Handboken kommer att uppdateras löpande utifrån förändringar som sker inom och utom organisationen samt hos KPA Pension.

(Kommuntjänster)

Åtgärd:

Ansvarsfördelning stadskontoret-serviceförvaltningen

Vad ska göras:

Klargöra och dokumentera ansvarsfördelning mellan HR-strategiska avdelningen på stadskontoret och HR-service inom serviceförvaltningen avseende pensionshanteringen.

Genomförda åtgärder

Inventering, kartläggning och dokumentation av flöden, tidplaner och kontrollmoment har genomförts av medarbetare från HR-service på serviceförvaltningen samt HR-strategiska- och ekonomiavdelningen på stadskontoret. Ett gemensamt flödesschema med tillhörande så kallat årshjul för Malmö stad har arbetats fram där ansvarsfördelningen framgår mellan HR-strategiska avdelningen på stadskontoret och HR-service inom serviceförvaltningen.

(Kommuntjänster)

Åtgärd:

Dokumentation övriga rutiner och kontroller

Vad ska göras:

Skapa prioritering och påbörja dokumentation av övriga rutiner och kontroller inom området pensions-
hantering.

Genomförda åtgärder

Inventering, kartläggning och dokumentation av arbetssätt, rutiner, processer samt kontrollmoment har genomförts under större delen av 2018 av medarbetare på HR-service som arbetar med pensionsadministration. Arbetet har resulterat i en ”Handbok för pensionshantering” som beskriver hur pensionsadministrationen inklusive kontroller och avstämningar hanteras inom Malmö stad samt gentemot KPA Pension. Handboken har redan hunnit användas vid introduktion av nya medarbetare och den ingår numera som grundutbildning och manual för att kunna arbeta med pensionsadministration på HR-service. Handboken kommer att uppdateras löpande utifrån förändringar som sker inom och utom organisationen samt hos KPA Pension.

(Kommuntjänster)

Granskningar

Risk:

Felaktig registrering av omsorgsavgift, Extern service Debiteringen

Beskrivning av risk

Risk att medarbetare gynnar sig själv eller närstående vid uträkning av omsorgsavgift på grund av att verksamhetssystemet tillåter att en person handlägger hela kedjan. Detta kan leda till felaktig omsorgsavgift och förtroendeskada.

Granskning:

Registrering av omsorgsavgift

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Registrering av omsorgsavgift samt genomgång av rutin vid jäv.

Syfte med granskningen:

Granskningen syftar till att säkerställa registrering av omsorgsavgift utifrån att underlaget är rätt beräknad samt att rutin finns för hantering vid uträkning av omsorgsavgift för närstående.

Omfattning/avgränsning:

Berörd verksamhet är debiteringen inom avdelning kommundtjänster.

Granskningsmetod:

Stickprov samt genomgång av rutiner för jäv.

Resultat

Finns riktlinje, rutinbeskrivning eller instruktion dokumenterad för granskat område?

En rutin har nyligen tagits fram för hantering av jävsituation vid debitering av omsorgsavgift.

Fungerar riktlinje/ rutinbeskrivning/ instruktion (eller motsvarande) ändamålsenligt?

Rutinen anses vara tillräcklig för att skapa en medvetenhet hos medarbetare inom debiteringen om gränsdragning, ansvar och konsekvenser vid jäv.

Sammanfattande resultat av granskningen

Sektionschef och medarbetare på debiteringen visar vid intervju att de har god förståelse för eventuella risker som uppstår.

Dokumentation som riktas till medborgare finns för vad som anses vara inkomst och hur den beräknas. Denna har legat till grund för stickprov på avgiftsberäkningar som har gjorts på 15 st slumpmässigt utvalda individer. Inget av stickproven visar på någon avvikelse och alla akter har anteckningar om hur beräkningen av inkomst har gjorts.

Granskarens förslag på förbättringsåtgärder

Varje medarbetare ansvarar för kunder/individer vars personnummer slutar på ett visst datum. Ingen eller liten förändring sker av denna fördelning från år till år. För att stärka och skapa ett automatiskt internkontrollarbete bör denna lista vara rullande från år till år så att medarbetare inte jobbar med samma kund/individ år efter år. Upptäckt av felaktigheter bör därmed kunna upptäckas inom 1-2 år och Malmö stad kan

därmed ställa återbetalningskrav till kund/individ innan tidsfristen går ut.

Debiteringen planerar att göra förändringar i sina arbetssätt för att ytterligare undvika jävsituationen.

(Kommuntjänster)

Risk:

Representation

Beskrivning av risk

Risk för att serviceförvaltningen inte har komplett underlag för verifikationer avseende representation. Detta kan bero på okunskap, slarv, ovilja eller stress och kan leda till förtroendeskada och överträdelse av regelverk inom redovisning.

Granskning:

Rutin kring representation

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Anvisningar och lathund.

Syfte med granskningen:

Granskningen syftar till att säkerställa hög kvalitet på underlag till representationsfakturer.

Omfattning/avgränsning:

Gäller hela serviceförvaltningen.

Granskningsmetod:

Uppdatering och utveckling av anvisningar och lathund samt information till berörda parter (framförallt via assistentnätverket).

Stickprover av fakturer enligt ett representativt urval.

Resultat

Finns riktlinje, rutinbeskrivning eller instruktion dokumenterad för granskat område?

Serviceförvaltningen har styrdokument som reglerar hur representation, fri kost, gåva m.m. får användas. Ekonomiorganisationen har även tagit fram en lathund till hjälp för assistenter och annan personal som konterar och hanterar dessa fakturer.

Fungerar riktlinje/rutinbeskrivning/instruktion (eller motsvarande) ändamålsenligt?

Efterlevandet av bestämmelserna bedöms vara på en godkänd nivå.

Sammanfattande resultat av granskningen

Stickprov har tagits på ca 300 fakturer gällande representation och enklare förtäring till personal. Av dessa visade 7 % någon typ av brist i underlagen. Verksamheten har fått återkoppling på de fakturer som brister i underlaget så att de kan komplettera. Detta visar att riktlinjer och lathund tillsammans utgör ett bra stöd för verksamheten.

Granskarens förslag på förbättringsåtgärder

Inga förbättringsåtgärder bedöms nödvändiga utöver löpande underhåll av riktlinjer och lathund.

(Ekonomiavdelning)

Risk:

Avsaknad av inventarieregister för elektronisk utrustning

Beskrivning av risk

Risk för att elektronisk utrustning hamnar på villovägar på grund av avsaknad av eller brister i register eller bristande rutiner, vilket kan leda till ekonomisk skada och förtroendeskada.

Granskning:

Elektronisk utrustning

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Respektive nämnd och helägt bolag ska svara på följande frågor:

- Finns rutin för att hämta ut utrustningen?
- Finns rutin för återlämning av utrustningen?
- Finns register där det framgår vem som har vilken utrustning?
- Vilka uppgifter innehåller registret?

Om rutin finns ska självskattning göras huruvida den följs enligt följande:

- Tillfredsställande
- Förbättringsområde
- Behöver ses över omgående

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka om och säkerställa att det finns register och rutiner för att hålla reda på elektronisk utrustning.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen ska genomföras av samtliga nämnder och helägda bolag och omfatta surfplattor, mobiltelefoner, datorer och skärmar.

Granskningsmetod:

Granskning av förekomst av rutiner och register för kontroll över elektronisk utrustning.

Resultat

Finns rutin för att hämta ut/återlämna utrustningen?

Datorer (både innehav och retur) hanteras i ett IT-stöd från IT Malmö. Utlämnade telefoner hanteras i ett IT-stöd från Telenor. Returer rapporteras i systemet då information kommer från cheferna. Läsplattor hanteras också via Telenor (internet). Läsplattor tillhörande nämnd och Visab hanteras manuellt (pärm). Retur av läsplatta registreras i systemen.

Ingen kontroll på bildskärmar (varken innehav eller retur). Bildskärmar har inte id-nr eller liknande såsom datorer och kopplas inte upp på nätet, vilket gör det svårt att uppdatera ett register.

Rutinen bedöms fungera tillfredsställande.

Finns register där det framgår vem som har vilken utrustning?

I IT-stöd från IT Malmö och Telenor samt i manuell pärm finns information om vem som innehar utrustningen (dator, telefon, läsplatta). Ingen information gällande bildskärmar.

Vilka uppgifter innehåller registret?

IT-systemen innehåller namn, avdelning och kostnadsställe på personen och diverse tekniska data för utrustningen, t.ex. tekniska id-nr i telefoner och datorer, typ av telefon/dator och liknande. Även uppgift om när utrustningen lämnades ut och när den bör bytas ut.

Hur gick det? Varför blev det så?

Då all dokumentation sköts av en central samordnare har denne möjlighet till en helhetsbild. Denna samordnare har vidare lokala samordnare ute på avdelningarna till sin hjälp. Samtliga dessa samordnare har behörighet till it-stöden. IT-stöden upplevs vara tillfredsställande.

Hur påverkar utfallet det fortsatta arbetet? Förslag till förbättringsåtgärder.

I IT-stöden gällande datorer är information på inköpta men ej inkopplade datorer begränsad. Detaljerad information om användare och dator kommer först då datorn kopplas upp på nätverk.

Ett digitalt utkvittenssystem planeras införas på ut- och tillbakalämning av datorer. Detta skall uppdateras av respektive samordnare.

Vid en ny upphandling av mobiltelefonoperatör måste Malmö stad säkerställa att tillfredsställande it-stöd erbjuds, samt att information i nuvarande it-stöd kan konverteras.

(Servicenämnden)

Risk:

Fel pris fakturerat jämfört med avtal

Beskrivning av risk

Risk för att kommunen betalar felaktigt pris på grund av bristande kontroll vilket kan leda till ekonomiska konsekvenser.

Granskning:

Fakturerade prisers överensstämmelse med avtal

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Granskning att fakturerat pris överensstämmer med avtal/order/prislista eller motsvarande (enligt 8§ i Malmö stads attestreglemente). Granskningen avser fakturerat pris (per enhet), inte huruvida rätt mängd fakturerats.

Stadskontoret tar, senast i början av 2018, fram urval av fakturor att kontrollera och anvisningar hur dokumentation av granskningen ska göras.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka om den kontroll som ska göras enligt attestreglementet i realiteten genomförs och om det finns typer av fakturor som är särskilt svårkontrollerade.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar samtliga nämnder, men inte bolagen, eftersom attestreglementet inte gäller bolagen. Bolagen avgör själva om motsvarande granskning ska göras och svarar då själva för urval av fakturor.

Granskningsmetod:

Granskning genom jämförelse mellan urval av fakturor och avtal/order/prislista.

Resultat

Finns riktlinje, rutinbeskrivning eller instruktion dokumenterat för granskat område?

Granskning har utförts på 40 fakturor (enligt underlag från stadskontoret) och jämfört dessa med avtal, prislista och i förekommande fall e-handelsmodulen i Ekot. För de flesta fakturorna stämmer det fakturerade priset överens med avtal, prislista eller direktupphandlat pris. Riktlinje samt rutinbeskrivning för avtals- och fakturahantering finns tillgängliga på Komin dvs kommungemensamt. Avtal som är specifika för ett särskilt projekt finns hos respektive projektledare/medarbetare.

Hur gick det? Varför blev det så?

Granskningen har gått bra och utförts i enlighet med instruktioner från stadskontoret. Tiden för granskning av vissa fakturor blev alldeles för lång eftersom de flesta avtal som skulle letas upp inte var lättillgängliga. Varje avdelning inom serviceförvaltningen har många avtal och de finns sparade på lite olika sätt.

I fem fall är det prisavvikelse, vilket beror på olika orsaker. I fyra av de fem finns förklarliga skäl, och i ett fall har förvaltningen inte följt upphandlingsregler.

Utöver fakturorna med avvikelser har de sex fakturorna gällande el inte kunnat stämmas mot avtal då pris och fakturering inte kunnat jämföras.

I granskningen fann man att vissa produkter inte fanns med i prislistan i leverantörens sortiment. Efter en djupare undersökning och kontakt med respektive verksamhet hittades antingen den aktuella prislistan eller att avtalet gäller exempelvis alla artiklar från en upphandlade leverantör.

Hur påverkar utfallet det fortsatta arbetet? Förslag till förbättringsåtgärder.

Generellt har granskningen gått bra, men serviceförvaltningen vill lyfta fram några punkter som skulle kunna göra det enklare för beställare och granskare att göra rätt.

- Samordning av avtal per avdelning inom serviceförvaltningen. Serviceförvaltningen har fyra stora avdelningar där var och en tecknar många avtal inom sitt verksamhetsområde.
- Alla avtal ska kunna vara lättillgängliga för anställda inom serviceförvaltningen oavsett vilken avdelning medarbetare tillhör. Det hade underlättat och sparat tid för granskare exempelvis i arbetet med intern kontroll/granskning.

Sammanfattningsvis visar granskningen av fakturerade priser stämmer överens med avtal på ett godtagbart resultat. Det är viktigt att det ges information om reglemente och krav som finns gällande avtal, kontroll av pris och betalningsvillkor vid nyrekrytering av medarbetare inom serviceförvaltningen.

(Servicenämnden)

Risk:

Felaktiga och inaktuella behörigheter ekonomisystem

Beskrivning av risk

Risk att medarbetare blir upplagd med fel behörighet i ekonomisystemet eller inte blir bortplockad vid förändrad anställning på grund av otydlig beställning från verksamheten. Detta kan leda till att medarbetaren får tillgång till fler funktioner i ekonomisystemet än avsett och kan göra transaktioner av misstag.

Granskning:

Behörigheter i ekonomisystemet

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Blanketter för ansökning om behörighet granskas och bedöms. Särskild vikt läggs vid medarbetare som bytt tjänst inom serviceförvaltningen.

Syfte med granskningen:

Granskningen syftar till att säkerställa att medarbetarna har rätt behörighet i ekonomisystemet.

Omfattning/avgränsning:

Gäller samtliga användare i förvaltningen.

Granskningsmetod:

Genomgång av registrerade användare i ekonomisystemet.

Resultat

Finns riktlinje, rutinbeskrivning eller instruktion dokumenterad för granskat område?

Serviceförvaltningen har blanketter för upplägg av behörighet respektive attest i Ekot tillgängliga på Komin. Borttag av behörigheter finns i checklista som rör avgång.

Fungerar riktlinje/ rutinbeskrivning/ instruktion (eller motsvarande) ändamålsenligt?

Den rutin och de blanketter som gäller för upplägg av behörighet och attest bedöms fungera, dock behöver förtydliganden göras om vilken behörighet som ska väljas vid beställning av nya användare i Ekot. Rutinen för avslut eller ändring av behörighet bedöms inte fungera.

Sammanfattande resultat av granskningen

Granskningen visar att alla avdelningar följer rutinen för upplägg av behörighet och attest. Ansvarig chef meddelar ekonomifunktionen på avdelningarna vem som behöver behörighet samt vilken. En utbildning hålls med de nya användarna och attestanterna innan behörighet beställs. Utbildningen innehåller (beroende på behörighet) information om attestreglementet, inköpsrutiner samt en visning av Ekot. Blanketten som ska användas innehåller drygt 30 olika behörigheter att välja mellan och kombinera. Dessa är gemensamma för Malmö stad. Ekonomifunktionen hjälper till med att välja behörighet. Vid tveksamhet stämmer ekonomifunktionen av med redovisningsenheten innan beställning görs.

Checklista för avslut av behörighet vid avgång finns, dock saknas checklista för ändring av behörighet. En sådan behövs då användare får ändrade arbetsuppgifter inom serviceförvaltningen.

Redovisningsenheten tar årligen fram listor över vem som har attesträtt och denna skickas till avdelningarna som i sin tur kontrollerar att rätt personer har attesträtt.

Stickprovsgranskningen koncentrerade sig på personer som slutat i serviceförvaltningen och gått vidare till annan förvaltning. Denna typen av avslut är extra viktig att fånga upp då dessa personer fortsätter att ha tillgång till ekot. Underlaget till stickprovet är en lista från HR på 27 personer. Av dessa låg två personer kvar med behörighet (dock endast läsbehörighet).

Granskarens förslag på förbättringsåtgärder

En tydligare rutin kring avslutning och ändring av anställning behöver tas fram. Viktigt att tänka på är att det inte endast är ett avslut av anställning som kräver att behörighet ändras/tas bort.

Om möjligt skulle ett avslut av anställning i Hrutan signalera att behörigheten i Ekot ska avslutas. En regelbunden avstämning av behörighetslistor bör även fortsätta för att genomföra systematiska kontroller. Avstämningen bör även göras av redovisningenhetens behörigheter då dessa har högsta behörighet. Denna behörighet krävs av Statskontorets systemenhet, som är ägare av Ekot, då varje förvaltning skall upprätthålla lokal support och visst underhåll av systemet. Detta är endast möjligt med högsta behörighet.

(Ekonomiavdelning)

Risk:

Felaktiga kontaktuppgifter

Beskrivning av risk

Risk för att kontaktuppgifter till medarbetarna inte uppdateras vid omorganisationen på grund av tidsbrist och bristfällig information vilket kan leda till att medborgarna inte kan nå rätt person

Granskning:

Kontaktuppgifter

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Utifrån urval som tillhandahålls av stadskontoret granskas kontaktuppgifter i intranätet Komin inklusive katalogtjänsten CMG Office Web. Utöver detta ska respektive nämnd svara på om det finns rutin för att lägga upp och uppdatera kontaktuppgifter. Stadskontoret återkommer senast i början av 2018 med detaljerad anvisning hur granskningen ska genomföras och hur granskningsresultaten ska dokumenteras.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är dels att undersöka förekomsten av rutiner för att lägga upp och uppdatera kontaktuppgifter i Malmö stads intranät, dels undersöka förekomst och omfattning av eventuella brister. Upptäckta brister i kontaktuppgifter ska åtgärdas direkt. Med granskningsresultatet som grund bedömer respektive nämnd om det finns behov av att upprätta eller förbättra befintliga rutiner för att ajourhålla kontaktuppgifterna.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen gäller samtliga nämnder, men inte bolagen.

Granskningsmetod:

Granskning av kontaktuppgifter genom kontroll i Komin och CMG Office Web huruvida uppgifter finns och är korrekta samt förekomst av rutin som säkerställer att kontaktuppgifter läggs upp, ändras och tas bort när förändringar sker.

Resultat

I november 2018 genomfördes granskningen av kontaktuppgifter inom serviceförvaltningens verksamheter. Urvalet omfattade två avdelningar med sammanlagt 49 medarbetare och chefer. Granskningen handlade om att kontrollera om det fanns kontaktuppgifter och om dessa var korrekta på intranätet Komin och i telefonisystemet CMG Office Web. I granskningen ingick även att undersöka befintliga rutiner för att hålla kontaktuppgifterna uppdaterade i systemen.

Komin

Granskningen av Malmö stads intranät Komin visade att samtliga medarbetare och chefer hade en egen profil (*Min profil*) på Komin tillsammans med sin titel och e-postadress. Däremot saknade 45 procent uppgifter om besöksadress och 78 procent saknade beskrivning av sina arbetsuppgifter (många av dessa har

dock en arbetstitel som ger önskad information t.ex. bilmekaniker). När det gällde de som hade fast telefon och mobiltelefon saknade 84 procent kontaktuppgifter till sin fasta telefon (har endast angett telefonnummer till Malmö stads växel) och 59 procent saknade kontaktuppgifter till mobilen.

Antal brister på Komin (uppgiften saknas eller är fel/inaktuell) av totalt 49 granskade personer						
Namn	Titel	Besöksadress	Fast telefon	Mobiltelefon	E-post-adress	Arbetsuppgifter
0	0	22	41	29	0	38

CMG Office Web

CMG Office Web är Malmö stads telefonisystem och ska innehålla kontaktuppgifter till alla anställda som har en telefon. Granskningen visar att 18 procent av de granskade medarbetarna saknades i systemet, däribland en hel arbetsplats. Förekomsten av telefonnummer (mobil och fast) ungefär på samma låga nivå som Komin. Den låga förekomsten kan finna sin förklaring i att 45 procent av de granskade medarbetarna tillhör IT-support och dessa anger nummer till IT-support eller Malmö stads växel.

Vissa svårigheter att granska CMG då arbetsplatsernas namn inte stämde överens med informationen i underlaget för granskningen.

Antal brister på CMG Office Web (uppgiften saknas eller är fel/inaktuell) av totalt 49 granskade personer						
Namn	Titel	Besöksadress	Fast telefon	Mobiltelefon	E-postadress	Sökord
9	9	0	34	20	18	0

Granskning av rutiner

Granskningen visar att det saknas rutiner för att hantera kontaktuppgifter på Komin och CMG Office Web. Vid nyanställning ingår det som en punkt att visa den nya medarbetaren CMG och hur kontaktuppgifter skall läggas in. Men det är medarbetarens ansvar att göra det och ingen uppföljning görs.

Flera av de granskade arbetsställena, liksom flera andra inom serviceförvaltningen, har ingen relevant besöksadress, telefonnummer då de arbetar i support med gemensamt telefonnummer eller har mobil arbetsplats där kontaktvägen in är via support.

Vidare åtgärder

Rutin för registrering och uppdatering av kontaktuppgifter på Komin och CMG Office Web bör skapas.

(Servicenämnden)

Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll

Kommentarer till självskattning

Serviceförvaltningens självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll genomfördes 2018-12-20 i en grupp bestående av ekonomichef, förvaltningsjurist, enhetschef från skolrestauranger samt förvaltningens internkontrollsamordnare.

Som färgmarkeringarna i bilagd matris visar så bedöms serviceförvaltningens system för intern kontroll vara tillfredsställande i stor utsträckning. Den gula färgmarkeringen under rubriken Riskanalys förklaras av att det bedöms finnas förbättringsmöjligheter när det gäller att säkerställa hur involverad nämnden upplever sig vara angående förvaltningens riskanalysarbete. Den gula färgmarkeringen under rubriken Uppföljning/utvärdering förklaras av att det finns ett behov av att i större utsträckning agera på de observationer som gjorts vid granskningar.