

Uppföljning av internkontrollplan 2019 tertial 1

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Planering och uppföljning.....	3
Internkontrollarbete i serviceförvaltningen.....	3
Direktåtgärder	4
Otydlig ansvarsfördelning, extern service - serviceresor/skolskjuts.....	4
Handlingsplan	4
Uppföljning av procentfördelning vid avrop från ramavtal.....	4
Förbättringsarbete ramavtals uppföljning	5
Granskningar	6
Kommungemensamma granskningar	6
Bristande serviceskyldighet	6
Användande av sociala medier.....	6

Inledning

Enligt Malmö stads reglemente för intern kontroll (KF 2016-12-20) har servicenämnden det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde. Nämnden ska fastställa hur planering och rapportering av internkontrollarbetet ska gå till och årligen följa upp arbetet och rapportera detta till kommunstyrelsen. Förvaltningsdirektören ska rapportera löpande till nämnden om hur den interna kontrollen fungerar. Denna rapport är årets första delrapportering. Rapporten innehåller resultatet av en granskning och två direktåtgärder som var planerade att genomföras under årets första tertial.

Planering och uppföljning

Nämnden ska varje år besluta om en internkontrollplan som beskriver prioriterade åtgärder och granskningar utifrån dokumenterade riskanalyser i verksamheterna. Syftet med intern kontroll är att säkra en ändamålsenlig och effektiv verksamhet vilket bland annat betyder kontroll över ekonomi, prestationer och kvalitet. Det handlar också om att säkra tillgångar och förhindra förluster samt upptäcka och eliminera eller förebygga allvarliga fel. I samband med delårsrapporter och årsanalys följer serviceförvaltningen upp internkontrollplanen och noterar vilka granskningar som genomförts, resultaten av granskningarna och eventuella förbättringsåtgärder som planeras eller har införts. Samtidigt följs även de planerade direktåtgärderna upp.

Internkontrollarbete i serviceförvaltningen

Serviceförvaltningens internkontrollarbete beskrivs i dokumentet *Process för internkontrollarbete i serviceförvaltningen*. Här kan man bland annat läsa om riskanalysarbete, arbetsgång för framtagande av internkontrollplan och förväntningar på granskare.

Direktåtgärder

Risk:

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

Åtgärd:

Handlingsplan

Vad ska göras:

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.

Genomförda åtgärder

Serviceresor har tagit fram en handlingsplan för skolskjuts tillsammans med grundskoleförvaltningen, förskoleförvaltningen och gymnasie-, och vuxenutbildningsförvaltningen. Handlingsplanen är en tidplan och beskriver i korthet de aktiviteter som behöver genomföras.

Från januari till juni ska ett nuläge tas fram, där serviceförvaltningen beskriver genom processer vilka tjänster som utförs för skolförvaltningarna kring skolskjuts. Även finansieringen förtydligas, så det blir transparent vad skolförvaltningarna får för ”15-kronan” som de betalar till serviceförvaltningen för varje skolskjutsresa. Här ska även kartläggas hur andra kommuner organiserat sin skolskjuts.

Från augusti till december ska förvaltningarna ta fram en gemensam målbild, hur vi vill att uppdraget ska utföras för att tjänsten ska bli så bra som möjligt. Målbilden som tas fram måste delas av serviceförvaltningen och skolförvaltningarna. När målbilden är klar behöver serviceförvaltningen beskriva resursbehov och därmed kostnad för att kunna utföra uppdraget, och skolförvaltningarna får ta beslut om de vill att serviceförvaltningen utför uppdraget till denna kostnad. Nya överenskommelser tas fram inför 2020 utifrån överenskommet uppdrag och finansiering.

(Kommuntjänster)

Risk:

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

Åtgärd:

Förbättringsarbete ramavtals uppföljning

Vad ska göras:

Ta fram och implementera nya rutiner för återkoppling till medarbetare om fördelning av ramavtalsavrop som ska fördelas enligt en i förväg överenskommen procentfördelning.

Genomförda åtgärder

Ny metod har tagits fram för att följa upp fördelningen mellan leverantörer vid avrop från ramavtal med en i förväg överenskommen procentfördelning. Detta har gjorts i samarbete med ekonomienheten och har bl.a. resulterat i en excellmall som genererar diagram och visar överenskommen fördelning samt verklig fördelning mellan de avtalade leverantörerna. Mallarna uppdateras månatligen och sköts av projektenheten.

TVå gånger om året hålls genomgång i chefsforum angående status i den procentuella fördelningen mellan leverantörerna i avtalen. På dessa chefsforum deltar avdelningschef, enhetschefer och sektionschefer. Avtal med obalanser, det vill säga där fördelningen leverantörerna emellan skiljer sig från den avtalade, identifieras samt vilka som använder sig av dessa avtal. Sektionscheferna har i uppdrag att föra denna information vidare till sin personal och se till att den avtalade fördelningen leverantörerna emellan uppnås.

Granskningar

Kommungemensamma granskningar

Risk:

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

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).

Resultat

Serviceförvaltningen har inga konton på Facebook, Twitter eller Instagram. Någon granskning inom ramen för detta moment har således inte genomförts.

(Servicenämnden)