

Uppföljning av internkontrollplan 2019 delrapport tertial 2

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Planering och uppföljning.....	3
Internkontrollarbete i serviceförvaltningen.....	3
Direktåtgärder	4
Bristfällig färdtjänst, extern service serviceresor	4
Dialog.....	4
Specialkost.....	4
Utbildning specialkost och revidering av arbetshandbok för specialkost	4
Leverantörer på "svarta listan"	5
Leverantörer på svarta listan	5
Granskningar	6
Nämndens granskningar.....	6
Felaktigt beslut om färdtjänst, Extern service Serviceresor.....	6
Beslut om färdtjänst	6
Kommungemensamma granskningar	7
Bristande avtalshantering.....	7
Avtalshantering	7

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 andra delrapportering. Rapporten innehåller resultatet av två granskningar och tre direktåtgärder.

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:

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

Åtgärd:

Dialog

Vad ska göras:

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.

Genomförda åtgärder

Det finns en tät dialog med stadskontoret kring uppdraget för färdtjänsten, både vad gäller externa leverantörers leverans men även intern leverans av beställningscentral och specialfordonstransporter. För närvarande arbetar man utifrån ett utgående, men förlängt, avtal då upphandlingen av personbilstransporter är föremål för överprövning i Förvaltningsrätten.

Ett arbete pågår med översyn av organisationen och planering av hur uppföljningen skall utföras då det nya avtalet är på plats (preliminärt hösten 2019), och i nuläget bedömer man att inga extraresurser då kommer att behövas.

Risk:

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

Åtgärd:

Utbildning specialkost och revidering av arbetshandbok för specialkost

Vad ska göras:

Kontinuerlig utbildning i ämnet specialkost för skolrestaurangers medarbetare samt översyn och revidering av arbetshandboken för specialkost.

Genomförda åtgärder

Revidering av arbetshandbok genomförd och ny handbok är publicerad. Information och spridning av den reviderade versionen sker i olika steg och i olika kanaler under augusti och september.

Skolrestauranger erbjuder utbildningar varje termin och det är sektionschefens uppgift att anmäla nyanställda och medarbetare som behöver repetition till dessa.

Risk:

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

Åtgärd:

Leverantörer på svarta listan

Vad ska göras:

Upprätta rutin kring kontroll av nya leverantörer.

Kommer att hanteras inom inköpsnätverket.

Genomförda åtgärder

Rutin för inköp och upphandling i serviceförvaltningen är, i samband med revidering under våren 2019, kompletterad med texten "Viktigt är att stämma av mot Svensk handels varningslista för bluffakturor innan inköp görs."

Serviceförvaltningens inköpsnätverk med representanter från alla avdelningar träffas regelbundet. Rutinen ovan är genomgången i nätverket. Den kommer att publiceras på komin och representanterna har ett ansvar att kommunicera rutinen inom resp. avdelning.

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk:

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

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.

1. Finns rutin för jäv inom verksamheten?
2. Känner medarbetaren till rutinen?
3. Har rutinen använts?
4. Om stickprov ska genomföras så är det svårt att kontrollera handläggningen av färdtjänst kopplat till jäv. Vad som kan kontrolleras är att rätt bedömning gjorts i handläggningen. Om personen blivit beviljad färdtjänst eller inte. Stickprov på 10 slumpmässigt utvalda utredningar/handläggningar skulle därför kunna göras. För att spara tid bör en utredare vara med, helst någon från en annan kommun för att komma ifrån jäv.

Slumpmässigt utvalda utredningar = En lista kan plockas fram ur systemet där granskaren väljer ut vilka utredningar som ska granskas.

Resultat

Finns riktlinjer, rutiner eller instruktioner dokumenterad för granskat område?

Ja, som komplement till serviceförvaltningens styrdokument *Jäv och andra intressekonflikter* finns en verksamhetsanpassad rutin med samma namn. Det finns även en *Rutin för prioritering av olika ärenden*. Dessa båda finns tillgängliga i verksamhetens gemensamma elektroniska mappar.

Fungerar riktlinje/ rutiner/ instruktion ändamålsenligt?

Rutinerna är kända och det finns en stor medvetenhet kring jäv och andra intressekonflikter som kan

uppstå i samband med färdtjänstutredning.

Sammanfattande resultat av granskningen

Granskningen genomfördes genom intervjuer på plats med sektionschef och två färdtjänstutredare, en telefonintervju med en färdtjänstutredare samt genom stickprov av en handfull ärenden. Inga personuppgifter lämnades ut varken i de granskade ärendena eller under intervjuer. Granskarens intryck är att verksamheten bedrivs med stor noggrannhet och professionalism. Det råder stor medvetenhet kring jävsfrågan.

Assistenterna tar emot alla ärenden som kommer in. Fördelning av ärenden mellan utredare görs beroende på typ av ärende efter fastställda regler och med hänsyn tagen till eventuell prioritering. Det är positivt ur jävssynpunkt att utredarna inte återfår samma sökandes ärenden eftersom verksamheten inte längre använder sökandes födelsedatum som grund för fördelning av ärenden. En annan positiv iakttagelse är att gruppen har så kallade ärendedragningar ett par gånger per vecka. Då kan utredarna diskutera bedömningar med varandra och utbyta erfarenheter från sina respektive ärenden. En annan faktor som minskar jävsrisken är att minst två personer (assistent + utredare) är delaktiga i ett ärende även om verksamhetssystemet tillåter en enda person som handläggare.

Granskarens bedömning och förslag till förbättringar

Inga avvikelser från gällande rutiner noterades och verksamheten uppmuntras att fortsätta utveckla sina redan grundliga arbetssätt.

(Kommuntjänster)

Kommungemensamma granskningar

Risk:

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

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

Resultat

Granskningen avser de frågeställningar som vid självskattningen 2017 bedömdes som förbättringsområden. För serviceförvaltningen innebär detta följande frågor:

4. Avtalen är strukturerade på ett sådant sätt att de är sökbara.

Inom stadsfastigheter och kommunteknik, de två avdelningar som har flest avtal och överenskommelser, har inventering gjorts. Avtalen är nu tillgängliga och sökbara för alla. Skolrestauranger använder livsmedelsavtal som finns i avtalskatalogen och övriga (transportavtal m.m.) finns sökbara via diariet. Kommun-tjänster har inventerat och dokumenterat sina avtal och tillgängliggjort för alla.

För samtliga avdelningar gäller att alla avtal finns sökbara via diariet.

5. När inköpsbehov uppstår går det att med begränsad arbetsinsats ta reda på om det finns avtal och att få fram information om avtalsvillkoren (ja=inom en timme, nej=två arbetsdagar eller mer).

Ja.

6. Kontroller genomförs löpande att överenskomna avtalsvillkor följs av leverantören (rätt pris, rätt kvalitet, rätt leveranssätt etc).

Ja, fakturor granskas av personal som har kännedom om avtal och om leveransvillkor har uppfyllts. För de inköp som görs via ekonomisystemets marknadsplats gör systemet automatisk kontroll vid inleverans.

(Servicenämnden)