

Internkontrollplan 2020

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
Driftstopp, kontaktcenter	4
Felaktig hantering av akuta ärenden, kontaktcenter.....	4
Energieffektivitet i storkök.....	4
Kemikalier i verksamhet.....	5
Skador vid brand.....	5
Organisatoriska förändringar	6
Informationssäkerhet	7
Inköpsprocessen i serviceförvaltningen.....	7
Granskningar	8
Nämndens granskningar.....	8
Kemikalier i verksamhet	8
Fel vid direktupphandling	8
Avtalstrohet.....	9
Kommungemensamma granskningar	10
Risk för otillåten påverkan	10
Risk för bristande följsamhet mot skattelagstiftning kopplat till förmåner.....	10
Röjande av sekretess.....	11

Inledning

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

Driftstopp, kontaktcenter

Beskrivning av risk

Risk för driftstopp hos kontaktcenter vid strömbrott eller nätnedgång vilket kan leda till bristande service till Malmöborna.

Enhet

Kommuntjänster

Riskansvarig

Enhetschef kontaktcenter

Åtgärd	Vad ska göras:	Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Ta fram och implementera rutiner	Kontaktcenter ska ta fram rutiner kring hur verksamheten gör vid driftstopp samt att dessa rutiner behöver övas för att säkra servicen till medborgarna.	September 2020

Felaktig hantering av akuta ärenden, kontaktcenter

Beskrivning av risk

Risk för felaktig hantering av akuta ärenden på grund av att rutiner ej är kända eller otydligt kommunicerade i verksamheten, vilket kan leda till att enskild person riskerar att drabbas av skada eller missförhållande och bristande förtroende för verksamheten.

Enhet

Kommuntjänster

Riskansvarig

Enhetschef kontaktcenter

Åtgärd	Vad ska göras:	Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Avvikelsehantering	Ta fram en tydlig avvikelsehantering	Maj 2020
Automatisk sortering	Skapa automatisk sortering av inkommande ärenden, det är överlämnat till utvecklingsavdelningen hos systemleverantören och är därmed beroende av extern part.	Januari 2021

Energieffektivitet i storkök

Beskrivning av risk

Risk för onödig energianvändning i skolköken på grund av felaktigt invariant beteende och arbetsmetoder hos medarbetarna eller utrustning som vi använder på ett felaktigt/icke optimalt sätt. Detta kan leda till höga kostnader, ökat slitage på utrustning och negativ påverkan på miljö och klimat.

Enhet

Skolrestauranger

Riskansvarig

Avdelningschef skolrestauranger

Åtgärd	Vad ska göras:	Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Energibesparande åtgärder i kök	Öka medvetenheten och förändra rutiner så att utrustningen i köken används energieffektivt. Tillsammans med stadsfastigheter genomföra kompletterande tester i några kök med gel för styrning av temperatur i kyl- och frysrum.	Januari 2021

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

Sektionschef Kultur och Fritid

Åtgärd	Vad ska göras:	Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Förbättringsåtgärd och direktåtgärd	Säkerställa att granskade rutiner fungerar ändamålsenligt. En uppdragsbeskrivning kommer att tas fram som beskriver hur rutinerna för hantering av kemikalier i badhus och utomhusbad kommer att utvecklas och följas upp och tydliggöra ansvarsfördelningen mellan stadsfastigheter och kommunteknik samt en tidplan för detta. Uppdraget för detta är utdelat till badgruppen inom kultur- och fritidssektionen inom stadsfastigheter och kommer att rapporteras till förvaltningens ledning.	Januari 2021

Skador vid brand

Beskrivning av risk

Risk för större skador och ekonomisk förlust än nödvändigt i samband med brand på grund av olika brandsskyddsnivåer och SBA (systematiska brandskyddsarbetet) inom staden vilket kan leda till att verksamheter kan stå utan lokal vid omfattande brandskador.

Enhet

Stadsfastigheter

Riskansvarig

Avdelningschef

Åtgärd	Vad ska göras:	Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Direktåtgärd	Bevaka ETOS och stadskontorets ärende av godkännande av gemensamt framtagen stadsövergripande riktlinje för systematiskt brandskyddsarbete (SBA) samt bevaka arbetet med att ta fram riktlinjer avseende stadsövergripande brandskyddsnivåer.	Januari 2021

Organisatoriska förändringar

Beskrivning av risk

Risk för fördröjt och kostnadsdrivande arbete vid etablering av ny verksamhet och implementering av nya processer och rutiner avseende fastigheter och lokaler inom Malmö stad. Detta på grund av att enheten Lokaler i Malmö (LiMa), närvarande på fastighets- och gatukontoret, kommer att fördelas mellan två olika nämnder och således kommer nya arbetssätt och kommunikationsvägar att implementeras vilket kan leda till felaktiga och kostnadsdrivande beställningar innan det nya arbetssättet är utarbetat och implementerat.

Enhet

Stadsfastigheter

Riskansvarig

Avdelningschef

Åtgärd	Vad ska göras:	Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Direktåtgärd	I det fall det beslutas om att överföra delar av lokalförsörjnings arbetet inom Malmö stad till serviceförvaltningen och stadsfastigheter finns behov av att revidera berörda reglementen, behov av en tydlig organisation och kommungemensamma tidsplaner, avgränsningar i uppdraget samt förtydligande kring hur lokalbehov ska prioriteras. Det åligger den nya organisationen på stadskontoret att, i samverkan med inblandade parter, ta fram anvisningar och processbeskrivningar för stadens framtida lokalförsörjningsarbete.	Maj 2020

Informationssäkerhet

Beskrivning av risk

Risk att informationssäkerhetspolicy inte följs på grund av kompetensbrist i verksamheterna.

Enhet

Kansli- och utvecklingsavdelning

Riskansvarig

Avdelningschef

Åtgärd	Vad ska göras:	Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Säkerställa att informationssäkerhetspolicyn i Serviceförvaltningen följs.	Genom proaktiva, löpande möten med avdelningarna säkerställa att policyns ansvar och roller blir tydliga för avdelningarna och att den därmed efterlevs.	September 2020.

Inköpsprocessen i serviceförvaltningen

Beskrivning av risk

Risk för att servicenämnden bryter mot Malmö stads policy för inköp och de egna rutinerna för inköp och upphandling på grund av otillräcklig kunskap eller medveten överträdelse av reglerna. Detta kan leda till att servicenämndens inköp inte sker i enlighet med stadens inriktningsmål.

Enhet

Servicenämnden

Riskansvarig

Riskägare är ekonomichef, verksamhetsansvarig är respektive avdelningschef.

Åtgärd	Vad ska göras:	Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt):
Regelefterlevnad vid direktupphandling och avrop av ramavtal	Under hösten 2019 utförde E&Y en granskning av regelefterlevnaden vid direktupphandling och avrop av ramavtal. Vi har under granskningens gång själva identifierat brister vad gäller framför allt dokumentation av och kompetens kring upphandlingsprocessen.	September 2020

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

Sektionschef Kultur och Fritid

Granskning
Granskning
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Kunskap och information ute i hos hyresgästerna avseende ansvarsfördelning för kemikaliehantering i badhusanläggningar.
Syfte med granskningen: Säkerställa att information och kommunikation med hyresgäster som vistas i fastigheter med kemikaliehantering är tillräcklig och ändamålsenlig för att undvika olyckor.
Omfattning/avgränsning: Kemikalier i badhus
Granskningsmetod: Intervjua lämpliga personer på badhusanläggningar inom fritidsförvaltningen för att säkerställa att information och kunskap är tillräckliga och ändamålsenliga för att behålla hög säkerhetsnivå avseende att kemikalier finns i verksamheten.
Rapportering av resultat till: Servicenämnden
Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt): September 2020

Fel vid direktupphandling

Beskrivning av risk

Risk för att dokumentationen är bristfällig vid direktupphandling

Enhet

Kommunteknik

Granskning
Direktupphandlingar
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Efterlevnad av rutiner gällande direktupphandling

Granskning
<p>Syfte med granskningen: Syftet med granskningen är att säkerställa dokumentationen enligt gällande inköspolicys, instruktioner, mallar och att dessa är arkiverade och är registrerade i Platina.</p>
<p>Omfattning/avgränsning: Stickprov på hela avdelningen</p>
<p>Granskningsmetod: Kontroll av underlag</p>
<p>Rapportering av resultat till: Servicenämnden</p>
<p>Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt): Januari 2021</p>

Avtalstrohet

Beskrivning av risk

Risk för vi köper på fel avtal eller att gör inköp från icke avtalspart

Enhet

Kommunteknik

Granskning
<p>Avtalshantering</p>
<p>Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Granska efterlevnaden av rutiner gällande avtalshantering</p>
<p>Syfte med granskningen: Kommunteknik hanterar en stor mängd förvaltnings- och avdelningsspecifika avtal. Granskningen skall genomföras för att säkerställa att det handlas med parter där det finns tecknade avtal samt att det är rätt saker som handlas på avtalen, dvs. att det saker som handlas också berörs i avtalet.</p>
<p>Omfattning/avgränsning: Internkontroll på hela avdelningen</p>
<p>Granskningsmetod: Kontroll av rutiner</p>
<p>Rapportering av resultat till: Servicenämnden</p>
<p>Åtterrapporering till nämnd/styrelse (tidpunkt): September 2020</p>
<p>Fakturagranskning</p>
<p>Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Granskning av leverantörsfakturor</p>
<p>Syfte med granskningen: Kommunteknik hanterar en stor mängd förvaltnings- och avdelningsspecifika avtal. Granskningen skall genomföras för att säkerställa att det handlas med parter där det finns tecknade avtal samt att det är rätt saker som handlas på avtalen, dvs. att det saker som handlas också berörs i avtalet.</p>
<p>Omfattning/avgränsning: Stickprov på hela avdelningen</p>
<p>Granskningsmetod: Stickprov</p>

Granskning
Rapportering av resultat till: Servicenämnden
Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt): September 2020

Kommungemensamma granskningar

Risk för otillåten påverkan

Beskrivning av risk

Det finns en risk för bristande beredskap och förmåga att hantera försök till otillåten påverkan på grund av omedvetenhet och okunskap. Detta kan leda till felaktiga beslut och icke rättssäker handläggning, vilket i sin tur kan medföra exempelvis ekonomisk skada för såväl kommunen som individer och organisationer, negativ påverkan på arbetsmiljön och förtroendeskada.

Enhet

Servicenämnden

Granskning
Otillåten påverkan
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Granskningen omfattar organisationens arbete för att upptäcka risker för och hantera fall av otillåten påverkan.
Syfte med granskningen: Syftet med granskningen är att ta reda på om det finns medvetenhet om förekomst och beredskap att hantera fall av försök till otillåten påverkan i nämnder och bolag.
Omfattning/avgränsning: Granskningen gäller nämnder och helägda bolag.
Granskningsmetod: <ul style="list-style-type: none"> • En självskattning där respektive nämnd och styrelse får bedöma och motivera den egna utvecklingsnivån i arbetet med att hantera fall av försök till otillåten påverkan. Ett antal påståenden ska bedömas utifrån en tregradig skala. • En beskrivning av hur nämnden/styrelsen ser på risker för otillåten påverkan, om det finns verksamheter som är särskilt exponerade för risk, om det finns risk att organisationen går miste om lärande när incidenter förekommit, lärande som kan vara till nytta i det förebyggande arbetet etc. Anvisningar med mer specifika frågeställningar kommer att tas fram av stadskontoret.
Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt): Återrapportering ska ske senast i samband med årsuppföljning av intern kontroll för 2020.

Risk för bristande följsamhet mot skattelagstiftning kopplat till förmåner

Beskrivning av risk

Risk för bristande följsamhet mot skattelagstiftningen när det handlar om förmåner på grund av bristande kunskaper och dålig följsamhet mot rutiner eller brister i dessa, vilket kan leda till ekonomiska konsekvenser och ifrågasatt förtroende från allmänheten.

Enhet

Servicenämnden

Granskning
Kostförmåner
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Granskningen omfattar instruktioner/policyer och liknande samt rutiner som syftar till att säkerställa att det blir rätt utifrån gällande regler på området kostförmåner.
Syfte med granskningen: Syftet med granskningen är att få fram underlag för att bedöma huruvida det är lätt att göra rätt, och därigenom kunna uppskatta behov av åtgärder exempelvis i form av informationsinsatser och förbättrade rutiner för att förebygga, upptäcka och hantera brister.
Omfattning/avgränsning: Granskningen omfattar nämnder och helägda bolag och avgränsas till interna sammankomster. Avgränsningen till interna sammankomster har gjorts av resursskäl och för att det bedöms att risken att det blir fel är störst inom detta område.
Granskningsmetod: Granskningen består av två delar, dels fakturagranskning och dels ett antal frågor, bland annat kring förekomst och kvalitet i instruktioner/policyer och liknande. Fakturagranskningen sker utifrån ett urval av fakturor. Stadskontoret bistår förvaltningar och bolag med att ta fram slumpmässiga urval av fakturor som avser interna sammankomster. Antalet fakturor att granska kommer att vara proportionellt mot omfattningen i respektive nämnd/bolag. Ett underlag för dokumentation av granskningen av fakturorna kommer att tillhandahållas tillsammans med mer detaljerade anvisningar. Utöver fakturagranskningen kommer respektive nämnd/bolagsstyrelse få svara på ett antal frågor. Dels frågor kring förekomst och kvalitet i instruktioner/policyer och liknande kopplat till resultatet av fakturagranskningen, dels frågor kring hur nämnden/bolaget arbetar med att säkerställa att det blir rätt.
Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt): Återrapportering ska ske senast i samband med årsuppföljning av intern kontroll för 2020.

Röjande av sekretess

Beskrivning av risk

Risk för att handlingar som innehåller typiskt sett sekretessbelagd information kommer obehörig till del på grund av bristande kunskap i hur den här typen av information ska hanteras, oavsett digitalt format eller pappersform, vilket kan leda till allvarliga konsekvenser för Malmö stad som organisation, andra organisationer eller den enskilde.

Enhet

Servicenämnden

Granskning
Röjande av sekretess
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Det som ska granskas är verksamhetens och medarbetarens medvetenhet kring lagstiftning, rutiner och lämpligheten att använda digitala kommunikationsverktyg.
Syfte med granskningen: Syftet med granskningen är att mäta organisationens mognad och medvetenhet i hanteringen av konfidentiell/sekretessbelagd information oavsett i vilket sammanhang den förekommer.
Omfattning/avgränsning: Granskningen omfattar Malmö stads nämnder. Undersökningen riktar sig främst till chefer på enhets- och avdelningsnivå (exempelvis enhets- och avdelningschefer) samt till medarbetare i viss utsträckning.
Granskningsmetod: Metoden för undersökningen baserar sig på ett centralt framtaget frågeunderlag som distribueras till respektive

Granskning

förvaltning. Resultatet av undersökningen kommer att göras tillgängligt förvaltningsvis och därmed kunna följas upp per nämnd.

Återrapportering till nämnd/styrelse (tidpunkt):

Återrapportering ska ske senast i samband med uppföljning av intern kontroll 2020.