

Uppföljning av intern kontroll 2019

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	4
Ansvar	4
Arbetsgång vid internkontrollgranskning	4
Inbyggda kontroller - ett komplement till granskningar.....	4
Kommungemensamma granskningsområden	5
Direktåtgärder	6
Övertrassering av övertid och beredskapsersättning.....	6
Ta fram handlingsplan och rutiner.....	6
Bristfällig färdtjänst, extern service serviceresor	6
Dialog.....	6
Specialkost.....	7
Utbildning specialkost och revidering av arbetshandbok för specialkost	7
Otydlig ansvarsfördelning, extern service - serviceresor/skolskjuts.....	7
Handlingsplan	7
Otydlig struktur av styrdokument	8
Otydlig struktur styrdokument.....	8
Daterade IT-stöd.....	9
Daterade IT-stöd.....	9
Leverantörer på "svarta listan"	9
Leverantörer på svarta listan	9
Uppföljning av procentfördelning vid avrop från ramavtal.....	10
Förbättringsarbete ramavtals uppföljning	10
Granskningar	11
Nämndens granskningar.....	11
Kemikalier i verksamhet	11
Kemikalier i verksamhet.....	11
Felaktigt beslut om färdtjänst, Extern service Serviceresor.....	12
Beslut om färdtjänst	12
Kommungemensamma granskningar	13
Löneskuld.....	13
Löneskulder.....	14
Bristande serviceskyldighet	14
Användande av sociala medier.....	15
Bristande avtalshantering.....	15
Avtalshantering	15
Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll	17

Bilagor

Bilaga 1: Gemensamma kriterier- Självskattning 2019

Inledning

Denna rapport innehåller en helårsuppföljning av serviceförvaltningens internkontrollplan 2019. Delrapporteringar av planens direktåtgärder och granskningar har gjorts vid två tillfällen under året.

Vid nämndssammanträdet 2019-05-21 redovisades och godkändes en granskning (sociala medier) och två direktåtgärder (procentuell fördelning av avrop från ramavtal, otydlig ansvarsfördelning gällande skolskjuts). Vid nämndssammanträdet 2019-09-24 redovisades och godkändes två granskningar (felaktigt beslut färdtjänst, avtalshantering) och tre direktåtgärder (bristfällig färdtjänst, leverantörer på svarta listan, specialkost).

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 2018-10-03 om tre gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder:

- löneskulder
- avtalshantering
- sociala medier

Dessa ingår som obligatoriska granskningar i samtliga nämnders internkontrollplaner för 2019 och har granskats på sätt som beskrivs i kommunstyrelsens ärende och stadskontorets anvisningar. Samtliga granskningar redovisas i denna rapport.

Direktåtgärder

Risk:

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).

Åtgärd:

Ta fram handlingsplan och rutiner

Vad ska göras:

Dialog med berörda fackliga parter.
Bättre framförhållning, planering
Ta fram åtgärdslista för framtiden.

Genomförda åtgärder

Rutin har tagits fram för att följa upp antal arbetade övertidstimmar per medarbetare. Alla chefer inom kommunteknik tar månatligen ut information från personalsystemet Personec P (HRutan) som visar antal arbetade timmar och övertidstimmar per medarbetare. Detta är både ett underlag för planering samt en avstämning av faktiskt arbetade timmar. Medarbetare som arbetat för många övertidstimmar stoppas från övertidsarbete (jourarbete).

Dialog med fackliga parter har hållits under 2019 samt fortsätter vid samverkansmöten då informationen om arbetade övertidstimmar presenteras och går igenom.

(Kommunteknik)

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.

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 utgången, 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 (preliminär avtalsstart hösten 2019), och i nuläget bedömer man att inga extraresurser då kommer att behövas.

(Kommentar angående genomförda åtgärder rapporterade till nämnd i september: Ny preliminär avtalsstart i mars 2020.)

(Kommuntjänster)

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).

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.

(Skolrestauranger)

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.

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.

(Kommentar angående genomförda åtgärder efter rapportering till nämnden i maj: gemensam målbild framtagen med de tre skolförvaltningarna som innebär täta uppföljningar och avstämningar vad gäller ansvarsfördelning och planerad utveckling och förändring. Första översynen kommer att ske efter vårterminen 2020, istället för att invänta den årliga översynen som brukligt har varit. Ny överenskommelse har tagits fram med grundskoleförvaltningen.)

(Kommuntjänster)

Risk:

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.

Åtgärd:

Otydlig struktur styrdokument

Vad ska göras:

Inventering, strukturering och uppdatering av rutiner och styrdokument.
Enligt uppdrag beskrivet i bifogat dokument.

Genomförda åtgärder

Under hösten har avdelningarna arbetat med att inventera vilka styrdokument som finns inom förvaltningen. Fokus har även lagts vid att kvalitetssäkra, rensa och revidera genom att besvara frågor såsom *Finns det styrdokument som är överlappande? Finns det flera versioner av samma? Vilka gäller? Vilka styrdokument har vi behov av?* Det här arbetet kommer att fortsätta under första halvåret 2020.

Nästa steg blir att strukturera och publicera styrdokumenterna på intranätet (Komin) enligt den struktur som beslutats inom projekt Nya Komin.

(Servicenämnden)

Risk:

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.

Åtgärd:

Daterade IT-stöd

Vad ska göras:

Upprättande av handlingsplan per avdelning samt genomföra riskanalys av samtliga system innehållande personuppgifter.

Genomförda åtgärder

En förvaltningsövergripande IT-handlingsplan, som bland annat beskriver utbyte av gamla system, är framtagen och godkänd i ledningsgruppen. Kvarstår att göra är att ta fram systemspecifika riskanalyser och eventuella handlingsplaner utifrån dessa. För närvarande pågår förberedelser för byte av fyra system, se nedan.

Systemen är som följer:

Sam 3001; trafikövervakningssystem för serviceresor. Kravställning inför upphandlingsunderlag pågår.

Bill till Ekot; debiteringssystem för egenavgifter inom barnomsorg, färdtjänst, LSS och vård och omsorg. Implementering i det kommungemensamma ekonomisystemet (ekot) är klar. Billdatabas skall stängas ned i januari 2020, ligger kvar som back-up inför första faktureringen i ekonomisystemet. Allt enligt fastställd projektplan.

Transportsystem; transportsamordnarsystem för kommunteknik. Kravframställning framtagen, väntar på hjälp från upphandlingsenheten.

Verkstadsystem; system för inköp, order, lager och faktureringsunderlag till ekonomisystemet för kommunteknik och Malmö Leasing AB. Kravframställning framtagen, väntar på hjälp från upphandlingsenheten.

(Servicenämnden)

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.

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.

(Servicenämnden)

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.

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.

(Stadsfastigheter)

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk:

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

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.

Resultat

Finns riktlinjer, rutiner eller instruktioner dokumenterad för granskat område?

Instruktion för hantering och förvaring av kemikalier, Instruktion för inköp och riskbedömning av kemikalier samt Rutin för kemikalier finns på förvaltningens intranät. Dessutom finns stadens övergripande Miljöprogram.

Fungerar riktlinje/ rutiner/ instruktion ändamålsenligt?

För att säkerställa att riktlinjer, rutiner och instruktioner fungerar ändamålsenligt pågår ett arbete inom stadsfastigheter i samarbete med dess entreprenör kommunteknik (se nedan).

Sammanfattande resultat av granskningen.

Kemikalier hanteras av medarbetare inom kommunteknik med specialistkompetens på området. Egenkontroller görs av respektive objekts förvaltare på stadsfastigheter. Det finns dock behov av ännu tydligare rutiner för kontroller och uppföljning samt kommunikation internt inom stadsfastigheter och med fritidsförvaltningen. Stadsfastigheter genomför därför en inventering av sitt arbetssätt för att säkerställa att man

till fullo lever upp till ovannämnda rutiner. Ett nytt samarbete har startats mellan stadsfastigheters förvaltare och kommunteknik genom att en sk. badgrupp har bildats i syfte att vidareutveckla rutinerna för hantering av kemikalier i badhus och utomhusbad samt tydliggöra ansvaret hos respektive verksamhet.

Stadsfastigheter kommer också att göra en översyn gällande rutiner och hantering av kemikalier för skötsel av utemiljöer hos fritidsförvaltningen.

Granskarens bedömning och förslag till förbättringar.

Efter samtal med ansvarig chef och medarbetare hos stadsfastigheter och kommunteknik, som är involverade i ovan arbete, konstateras att dessa ser positivt på att utveckla samarbete angående kemikaliehantering.

Granskaren uppmanar verksamheten att dokumentera samarbetet genom att ta fram en uppdragsbeskrivning som beskriver hur rutinerna bör vidareutvecklas och följas upp, tydliggöra ansvarsfördelningen mellan stadsfastigheter och kommunteknik samt en tidplan. Granskaren föreslår också att resultatet av samarbetet rapporteras till förvaltningens ledning. Samt att liknande samarbetsformer bör tillämpas för övriga miljöer där kemikalier används.

(Stadsfastigheter)

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 färdtjänstären den 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 uppmantras att fortsätta utveckla sina redan grundliga arbetssätt.

(Kommuntjänster)

Kommungemensamma granskningar

Risk:

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

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.

Resultat

Stadskontorets urval för servicenämnden utgjordes av sex löneskulder. Av dessa föll en bort helt då både medarbetare och chef slutat. Inga intervjuer med HR-rapportör har utförts då endast medarbetare och chef är inblandade i frånvarorapportering. Inga intervjuer har heller gjorts med medarbetare då dessa antingen har varit långtidssjukskrivna (2) eller har avslutat sina anställningar (4). Återstår svarsmaterial från fem chefer. I två fall berodde löneskulden på försent inlämnat sjukintyg och i ett fall på försent registrerad sjukfrånvaro, alla fallen orsakade av medarbetaren. De återstående två löneskulderna berodde på uttag av för många semesterdagar i samband med anställnings upphörande, varav ett fall i kombination med uttag av föräldradagar.

Påminnelser till chef att hantera sjukintyg, obeviljade poster med mera innan lönekörning kommer med automatik i personalsystemet. Av den anledningen, samt att antalet löneskulder för servicenämnden var så lågt, anser granskaren inte att resultatet föranleder några åtgärder.

(Servicenämnden)

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)

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 omgäende.

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 medarbetare inom respektive avdelning. Skolrestauranger använder livsmedelsavtal som finns i avtalskatalogen och övriga (transportavtal m.m.) finns sökbara via diariet. Kommuntjänster 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).

I rollen som granskningsattestant ingår att kontrollera att avtalets villkor följs. Insatser genomförs för att medvetandegöra granskningsattestantens ansvar. För de inköp som görs via ekonomisystemets marknadsplats gör systemet automatisk kontroll vid inleverans.

(Servicenämnden)

Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll

Kommentarer till självskattning

Serviceförvaltningens självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll genomfördes 2019-12-20 i en grupp bestående av ekonomichef, avdelningschef för kommunteknik 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.