



Datum
2021-01-08
Vår referens
Helen Palmqvist
Controller
helen.palmqvist@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Intern kontroll, uppföljning 2020 tertial 3, samt plan 2021 SN-2020-2000

Sammanfattning

Enligt Malmö stads reglemente för intern kontroll ska förvaltningsdirektören rapportera till nämnden om hur den interna kontrollen fungerar. Ärendet innehåller en rapport för uppföljning av intern kontroll 2020 tertial 3 inklusive en självskattning av förvaltningens system för intern kontroll. Ärendet innehåller också ett förslag till internkontrollplan för 2021. Övriga granskningar och åtgärder har rapporterats tidigare under 2020.

Förslag till beslut

Servicekommittén godkänner uppföljningen av intern kontroll 2020 tertial 3 samt internkontrollplan för 2021.

Beslutsunderlag

- Kommunstyrelsens beslut 2020-11-11 Intern kontroll - kommungemensam granskning avseende risk för röjande av sekretess och reservation från Moderaterna och Centerpartiet
- Tjänsteskrivelse intern kontroll, uppföljning 2020 tertial 3 samt plan 2021
- Internkontrollplan 2021
- Bilaga 1 Riskanalys 2021
- Uppföljning av internkontrollplan 2020 tertial 3

Beslutsplanering

Servicekommitténs ordförandeberedning 2021-01-11
Servicekommitténs arbetsutskott 2021-01-19
Servicekommittén 2021-01-26

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen
Avdelningschefer serviceförvaltningen

Ärendet

Rapporten avser tertial tre och innehåller uppföljning av fyra direktåtgärder och två granskningar. Den granskningen är nämndens egen och den andra är kommungemensam. Ärendet innehåller också ett förslag till internkontrollplan för 2021.

Direktåtgärder

Den första direktåtgärden, felaktig hantering av akuta ärenden- automatisk sortering, syftar till att ta fram ett nytt sätt att sortera inkommande ärenden hos kontaktcenter för att säkerställa att akuta ärenden hanteras skyndsamt. Inledningsvis undersöktes möjligheten att införa automatisk sortering i IT-stödet. Men då systemleverantören inte kunde erbjuda det infördes istället en manuell rutin.

Den andra direktåtgärden, energieffektivitet i storkök, handlar om att öka medvetenheten kring energiåtgång och att förändra rutiner så att utrustningen i köken används energieffektivt. Varje sektion har sett över arbetsmoment och arbetsrutiner. Tester med en temperaturkänslig gel för kylutrymmen pågår också.

Den tredje direktåtgärden, kemikalier i verksamhet, handlar om att säkerställa att rutiner för hantering av kemikalier i badanläggningar fungerar ändamålsenligt och ha en plan för uppdatering av dem. En handlingsplan, med tillhörande tidplan, för uppdatering av rutiner är framtagen.

Den fjärde och sista direktåtgärden, skador vid brand, syftar till att bevaka ETOS (enheten för trygghet och säkerhet) och stadskontorets ärende kring godkännande av gemensamt framtagen stadsövergripande riktlinje för systematiskt brandskyddsarbete (SBA) samt bevaka arbetet med att ta fram riktlinjer avseende stadsövergripande brandskyddsnivåer. Den här åtgärden är framskjuten till 2021 då remissrunda fortfarande pågår.

Granskningar

Under sista tertialen har även två granskningar utförts. Den ena är nämndens egen granskning och handlar om att säkerställa att serviceförvaltningens rutin för inköp och upphandling följs och att dokumentation av direktupphandlingar registreras i Platina (Malmö stads dokument- och ärendehanteringssystem). Granskningen av de registrerade ärendena i Platina visar att endast ett fåtal helt följer serviceförvaltningens rutin för inköp och upphandling. Det är framför allt inköp under 100 000 kr som inte har dokumenterats helt enligt rutinen. Förvaltningen har under året arbetat med att förbättra dokumentationen som del av arbetet med handlingsplanen inom risken Inköpsprocessen i serviceförvaltningen (rapporterades till nämnden 22 september, § 100).

Den andra granskningen är en av årets tre kommundemensamma och handlar om risk för bristande följsamhet mot skattelagstiftning kopplat till förmåner (förmån av kost). Granskningen visar att kunskapen kring regelverket för förmån av fri kost kan förbättras. Riktlinjen har kompletterats med en lathund med tydliga exempel och har skickats ut tillsammans med ett informationsmejl.

Tidigare rapporterade direktåtgärder

Delrapporteringar av planens direktåtgärder och granskningar har gjorts vid två tillfällen under året. Vid nämndsammanträdet 2020-05-26, § 57, redovisades och godkändes två åtgärder (felaktig hantering av akuta ärenden - avvikelshantering och organisatoriska förändringar). Inga granskningar var planerade i perioden.

Vid nämndssammanträdet 2020-09-22 redovisades och godkändes tre direktåtgärder (informationssäkerhet, driftstopp, inköpsprocessen i serviceförvaltningen) samt fyra granskningar (risk för otillåten påverkan, röjande av sekretess, avtalstrohet, kemikalier i verksamhet).

Under första tertialen, med rapportering 2020-05-26, genomfördes två direktåtgärder. Den första direktåtgärden handlar om att kvalitetssäkra inkomna akuta ärenden hos kontaktcenter. Kommuntjänster har tagit fram en rutin för att identifiera felhantering samt anpassat förvaltningens generella avvikelseblankett för att passa verksamheten.

Den andra direktåtgärden berör stadsfastigheter och beskriver hur servicenämnden kommer att hantera den nya organisationen kring lokalförsörjning i Malmö stad då den gamla organisationen Lokaler i Malmö (LiMa) upphör att existera från och med 31 maj 2020. Den nya organisationen flyttas från tekniska nämnden till kommunstyrelsen och servicenämnden.

Under andra tertialen, med rapportering 2020-09-22, genomfördes tre direktåtgärder. Den första direktåtgärden handlar om att se till så att förvaltningen följer *Riktlinjer och anvisningar för informationssäkerhet i Malmö stad*. Förvaltningen har gått igenom och granskat sina IT-system för att se till så att de inte innehåller brister mot informationssäkerhet och dataskyddsförordningen. Genomgången handlade också om att säkra att avdelningarna vet hur de ska arbeta med policyn. I nästa steg kommer förvaltningen skapa en grupp med ansvariga för informationssäkerhet från avdelningarna. Gruppen kommer bland annat göra en riskanalys och ta fram en handlingsplan för samtliga IT-system.

Den andra direktåtgärden riktar sig till kontaktcenter inom kommundtjänster som ska ta fram och införa rutiner för att hantera driftstopp. Kontaktcenter har också tagit fram och infört rutiner för avbrott på grund av elavbrott, nät- och telefonistörningar.

Den tredje och sista direktåtgärden fokuserar på att ta fram en handlingsplan för att åtgärda de brister som lyftes i EY:s (tidigare Ernst & Young) rapport. Under hösten 2019 granskade EY hur serviceförvaltningen hanterar ramavtal och direktupphandlingar. Förvaltningen har tagit fram en handlingsplan. Den innehåller åtgärder på hur förvaltningen ska bli bättre på dokumentation av direktupphandlingar. Förvaltningen ska också se över så att informationen om ramavtal samt information om jäv, mutor och oegentligheter är tydlig.

Tidigare rapporterade granskningar

Under andra tertialen redovisades även fyra granskningar. Två av dem är nämndens egna granskningar och två är kommungemensamma.

Den första av nämndens egna granskningar är en granskning av kemikaliehantering i badanläggningar. Granskaren konstaterar att det finns rutiner för hantering och att de följs på ett tillfredsställande sätt. Samarbetet mellan serviceförvaltningen och hyresgästen (fritidsförvaltningen) fungerar utan anmärkning. Den andra av nämndens granskningar handlar om avtalstrohet och avtalshantering inom kommundteknik. Granskaren har gjort intervjuer och skickat ut en enkät till medarbetare. Resultatet visar att medarbetarna har svårt att hitta var rutinerna finns och var någonstans avtalen sparas. Granskaren rekommenderar därför mer information och utbildning till de medarbetare som gör inköp. Största delen av de här utbildningarna kommer ske via den handlingsplan som togs fram för risken *Inköpsprocessen i serviceförvaltningen*. Se den återrapporterade direktåtgärden ovan.

Den första kommungemensamma granskningen handlar om risk för otillåten påverkan. Granskaren har intervjuat chefer och medarbetare från fem enheter, inom serviceförvaltningen, som alla bedömts vara särskilt utsatta för försök till otillåten påverkan. Granskningen visar att

verksamheten är väl medveten om vad otillåten påverkan är och hur de ska skydda sig mot det. Förvaltningen kommer att utveckla sitt arbete med jäv, mutor och oegentligheter via den handlingsplan som är beslutad inom risken *Inköpsprocessen i serviceförvaltningen*. Se den återrapporтерade direktåtgärden.

Den andra kommungemensamma granskningen handlar om röjande av sekretess. Granskningen hämtar sitt underlag från en enkät som stadskontoret skickat ut till chefer i Malmö stad och från intervjuer som förvaltningen gjort själv av medarbetare i nyckelpositioner. Granskningen visar bland annat att medarbetare i högre grad än chefer känner sig trygga i hanteringen av typiskt sett sekretessbelagd information men utbildningsinsatser kan behövas inom vissa områden.

Internkontrollplan 2021

Enligt reglementet ska nämnder och bolagsstyrelser årligen besluta om en internkontrollplan som beskriver prioriterade åtgärder och granskningar utifrån dokumenterade riskanalyser. Servicenämndens verksamheter upprättar en gemensam plan för intern kontroll samt ansvarar för rapportering, uppföljning och utvärdering av denna.

Ansvariga

Louise Strand, servicedirektör

Cecilia Antonsson, ekonomichef