

Uppföljning av internkontrollplan 2020 tertial 3

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Ansvar	3
Arbetsgång vid internkontrollgranskning	3
Inbyggda kontroller - ett komplement till granskningar.....	3
Kommungemensamma granskningsområden	3
Direktåtgärder	5
Risk: Felaktig hantering av akuta ärenden, kontaktcenter.....	5
Åtgärd: Automatisk sortering.....	5
Risk: Energieffektivitet i storkök.....	5
Åtgärd: Energibesparande åtgärder i kök	5
Risk: Kemikalier i verksamhet.....	6
Åtgärd: Förbättringsåtgärd och direktåtgärd.....	6
Risk: Skador vid brand	7
Åtgärd: Direktåtgärd.....	7
Granskningar	8
Nämndens granskningar.....	8
Risk: Fel vid direktupphandling.....	8
Granskning: Direktupphandlingar	8
Kommungemensamma granskningar	9
Risk: Risk för bristande följsamhet mot skattelagstiftning kopplat till förmåner.....	9
Granskning: Kostförmåner.....	9
Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll	12
Självskattning	12
Kontrollmiljö.....	12
Riskanalys.....	12
Kontrollaktiviteter	12
Kommunikation/information.....	13
Uppföljning/utvärdering.....	13

Inledning

Denna rapport är den tredje delrapporten för 2020 och innehåller redovisning av fyra direktåtgärder (felaktig hantering akuta ärenden, energieffektivitet i storkök, kemikalier i verksamhet, skador vid brand) och två granskningar (fel vid direktupphandlingar, förmån av kost).

Delrapporteringar av planens direktåtgärder och granskningar har gjorts vid två tillfällen tidigare under året. Vid nämndssammanträdet 2020-05-26 redovisades och godkändes två direktåtgärder (felaktig hantering akuta ärenden - avvikelshantering, organisatoriska förändringar). Inga granskningar var planerade i perioden. Vid nämndssammanträdet 2020-09-22 redovisades och godkändes fyra granskningar (risk för otillåten påverkan, röjande av sekretess, avtalstrohet, kemikalier i verksamhet) och tre direktåtgärder (informationssäkerhet, driftstopp kontaktcenter, inköpsprocessen i serviceförvaltningen).

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 organisation och ett systematiskt arbetssätt som säkerställer en god intern kontroll.

Enligt reglementet skall nämnden varje år anta en särskild plan för den interna kontrollen.

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.

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). Servicekommittén 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 attestas 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 2019-09-11 om tre gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder:

- Otillåten påverkan (redovisades till nämnden 2020-09-22)
- Förmån av kost (redovisas i denna rapport)

· Røjande av sekretess (redovisades till nämnden 2020-09-22)

Dessa ingår som obligatoriska granskningar i samtliga nämnders internkontrollplaner för 2020 och har granskats på sätt som beskrivs i kommunstyrelsens ärende och stadskontorets anvisningar.

Direktåtgärder

Risk: 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.

Åtgärd: Automatisk sortering

Vad ska göras:

Skapa automatisk sortering av inkommande ärenden, det är överlämnat till utvecklingsavdelningen hos systemleverantören och är därmed beroende av extern part.

Genomförda åtgärder

Kontaktcenter hanterar inkommen e-post (ärenden) på malmstad@malmo.se i den ordningsföljd som de kommer in. Vissa ärenden är av mer akut karaktär, till exempel en orosanmälan för barn. För att identifiera och säkerställa att dessa ärenden hanteras skyndsamt ville kontaktcenter undersöka möjligheten att automatisera sorteringen utifrån sökning på nyckelord.

Kontaktcenter började under hösten 2019 undersöka vilka möjligheter som fanns inom staden via dialog med digitaliseringsenheten på stadskontoret. Där fick kontaktcenter rådet att driva frågan mot systemleverantören. I dagsläget finns ingen sådan lösning att tillgå i systemet och det finns, enligt systemleverantören, inga planer på att utveckla det heller. Kontaktcenter har istället valt att skapa en manuell rutin för att säkerställa att ärenden av mer akut karaktär hanteras skyndsamt.

Under våren 2019 inrättade kontaktcenter en koordinatorsfunktion där en utvald grupp kommunvägledare koordinerar vissa av arbetsgruppens arbetsuppgifter. En kommunvägledare koordinerar en vecka i taget. Under hösten 2019 blev en av deras arbetsuppgifter som koordinatörer att ha en daglig löpande översikt över samtliga inkommande ärenden på malmstad@malmo.se för att bevaka när det kommer ett ärende av mer akut art. Ärendet kan då fångas upp och hanteras omgående. Då dialogen med systemleverantören under början av 2020 landade i att det inte går att automatisera detta arbete har kontaktcenter valt att under 2020 ytterligare utveckla den manuella rutinen.

(Kommuntjänster)

Risk: Energieffektivitet i storkök

Beskrivning av risk

Risk för onödig energianvändning i skolköken på grund av felaktigt invant 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.

Åtgärd: Energibesparande åtgärder i kök

Vad ska göras:

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.

Genomförda åtgärder

Arbetstider för medarbetare är ändrade och nya rutiner med senare matlagning är införda för att öka medvetandet kring energiåtgång och för att användandet av kökens utrustning blir så effektivt som möjligt.

Test av gel Energy Probe för temperaturkänning har lett till ett större projekt som omfattar 10 kök. Projektet genomförs under hösten 2020 och våren 2021. Utvärdering kommer att ske kring metoden, nettoeffektiviseringar, energi- och ekonomiska fördelar samt vad det skulle innebära om skolrestauranger inför Energy Probe i alla kök.

Varje sektion har sett över arbetsmoment och arbetsrutiner för att både effektivisera arbetet, förbättra kvaliteten och säkerställa att arbetet fungerar vid frånvaro hos delar av arbetsgruppen.

Förberedelser pågår för anskaffning av frysgardiner till alla kök som hindrar onödigt energiläckage när frysrummens dörrar öppnas. Anskaffning och montering kommer att ske under våren 2021. Frysgardiner finns redan idag i ett fåtal av skolrestaurangers kök.

(Skolrestauranger)

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.

Åtgärd: Förbättringsåtgärd och direktåtgärd

Vad ska göras:

Säkerställa att granskade rutiner fungerar ändamålsenligt. En handlingsplan 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.

Genomförda åtgärder

I granskningen av Kemikalier i verksamhet, som rapporterades i uppföljningsrapporten för internkontroll i september, framgår det att det finns rutiner som beskriver hur hanteringen av kemikalier ska gå till och hur de ska förvaras. Rutinerna finns både fysiskt och digitalt tillgängliga för de medarbetare (badtekniker) som arbetar med kemikalierna i baden. Badteknikerna uppger vid intervju att rutinerna fungerar väl och är lättillgängliga.

Ansvarsfördelningen mellan stadsfastigheter och kommunteknik är klar och tydliggjord. Fritidsförvaltningen ansvarar för verksamheten. Detta framgick också av rapporteringen i september.

En handlingsplan, med tillhörande tidplan, för utveckling och uppdatering av rutiner och dokumentation är framtagen. Enligt denna framgår det att badgruppen kommer att besöka alla stadens badanläggningar under januari 2021 för att titta närmare på hur inleveranser och hantering av kemikalier går till. Detta med syfte att se om det finns behov av ytterligare förbättringsåtgärder och behov av att uppdatera rutiner. Besöken kommer även att ligga till grund för ett dokument som blir gemensamt och transparent för stadsfastigheter och kommunteknik och som beskriver rutiner för kemikaliehanteringen på de respektive baden. Badgruppens ambition är att dokumentet ska vara klart i slutet av mars 2021.

(Stadsfastigheter)

Risk: 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.

Åtgärd: Direktåtgärd

Vad ska göras:

Bevaka ETOS (enheten för trygghet och säkerhet) 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.

Genomförda åtgärder

Direktåtgärden skjuts fram till 2021. Remissrunda angående införande av gemensamma riktlinjer och nivåer för Malmö stads övergripande systematiska brandskyddsarbete och stadsövergripande brandskyddsnivåer pågår fortfarande. Stadsfastigheter bevakar frågan kontinuerligt och uppdaterar projekteringsanvisningarna utifrån lagkrav i avvaktan på att gemensamma riktlinjer och nivåer beslutas för staden.

(Stadsfastigheter)

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk: 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

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.

Omfattning/avgränsning:

Stickprov på hela avdelningen

Granskningsmetod:

Kontroll av underlag

Resultat

Finns riktlinje, rutinbeskrivning eller instruktion (lokal eller kommungemensam) dokumenterad för granskat område?

Ja, det finns kommungemensam inköspolicy och serviceförvaltningen har en förvaltningsspecifik rutin för inköp och upphandling.

Fungerar riktlinje/rutinbeskrivning/instruktion (eller motsvarande) ändamålsenligt?

Tillvägagångssättet för direktupphandling är känt i organisationen. Detta framkom i enkäten som genomfördes i granskningen av avtalstrohet inom kommunteknik (rapporterades i september). I enkäten framkom att inköp ibland görs utan att följa serviceförvaltningens rutin för inköp och upphandling, framför allt vid inköp till lägre belopp.

Beskriv ett sammanfattande resultat av granskningen.

Kommunteknik har under januari till november 2020 registrerat 26 direktupphandlingar i Platina (Malmö stads dokument- och ärendehanteringssystem). Av dessa är det endast ett fåtal som helt följer dokumentationen enligt serviceförvaltningens rutin för inköp och upphandling. Mall för dokumentation av direktupphandling ska användas och registreras i Platina.

Stickprov har utförts på cirka 20 leverantörer (cirka 5 fakturor per leverantör) i inköpsintervallet 10 000 – 500 000 kr. Sammanfattningsvis ökar bristerna gentemot regler och anvisningar ju lägre inköpsbeloppet är.

För inköpen i inköpsintervallet 100 000 – 500 000 kr är merparten kopplade till befintliga avtal. I granskningen har avtal kontrollerats i Stratsys (IT-stöd där kommunteknik samlar sina avtal),

avtalskatalogen på Komin och stadsfastigheters sida på Komin där deras avtal som är tillgängliga för hela Malmö stad finns.

Granskarens förslag till förbättringsåtgärder.

Syftet med att dokumentera direktupphandlingar, och vad det kan innebära i förtroendeskada för serviceförvaltningen och Malmö stad, bör vara en ständig dialog inom förvaltningen. Inköpssamordnaren, som finns i varje avdelning, kan förslagsvis ta ett större ansvar gällande uppföljning av ingångna avtal, se till så att regler följs vid direktupphandlingar och generellt ha mer insyn i vad som händer inom inköp och upphandling inom avdelningen.

Serviceförvaltningen har under 2020, inom ramen för internkontroll, arbetat med en handlingsplan (rapporterades i uppföljningsrapporten för internkontroll i september) där en av punkterna fokuserade på förbättrad dokumentation av bland annat direktupphandlingar. Uppföljning av revisionskontorets granskning av upphandling och inköp återrapporteras till servicenämnden i december 2020. Resultatet av det arbetet måste förvaltas och fortlöpande underhållas.

Förvaltningens Rutin för inköp och upphandling håller på att revideras. Nämndsekreteraren kommer i den att förtydliga vilka dokument som ska diarieföras i samband med en direktupphandling eftersom det råder viss osäkerhet om det.

(Kommunteknik)

Kommungemensamma granskningar

Risk: 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.

Resultat

Fakturagranskning

Serviceförvaltningen har granskat 18 fakturor. Urvalet gäller fakturor konterade på konto för arbetsplatsträffar, interna möten och interna konferenser under första tertialet 2020. Urvalet, lista med verifikationsnummer, har tillhandahållits av stadskontoret. Granskningen ska avgöra om fakturan avser enklare förtäring eller måltid, om syfte framgår, om deltagarförteckning är bifogad och om förmånsbeskattning gjorts i förekommande fall.

Granskningen visar att samtliga fakturor har syfte och deltagarförteckning. Tre av fakturorna är av karaktären då förmånsbeskattning skulle kunna vara aktuell, en faktura är oklar. Utifrån dessa fyra fakturor har intervjuer gjorts med mötesarrangör och deltagare med hjälp av frågeformulär. Kontrollen av de fyra fakturorna visar att förmånsbeskattning inte skett för någon av fakturorna. En av mötesarrangörerna har slutat i Malmö stad och kunde inte nås för intervju. Två av mötesarrangörerna var inte medvetna om att förtäringen var föremål för förmånsbeskattning och hade således inte informerat deltagarna. Den ene av dessa vet var man rapporterar förmånen samt hittar information om den, den andre har inte den kunskapen.

Den fjärde fakturan är oklar såtillvida att den uppfyller villkor både för förmånsbeskattning och för ingen förmånsbeskattning. Både mötesarrangör och deltagare har utgått från att förtäringen inte ska beskattas.

Finns någon form av inbyggda/löpande kontroller för att säkerställa att det blir rätt? Hur går det till? Avser såväl syfte, deltagarförteckning, kontering som rapportering av förmån till HR.

Ekonomiavdelningen går varje månad igenom alla fakturor konterade på konton för representation, förtäring, resekostnader, kursavgifter, interna möten och konferenser, gåvor och övriga personalkostnader och kontrollerar så att syfte, deltagarlista och program finns och att man följer gällande regelverk kring detta. Om något saknas skickas epost till verksamheten så att komplettering kan göras. Det finns kontroller inlagda i ekonomisystemet så att när man konterar på de här kontona kommer det upp ett pop-up meddelande som påminner om att bifoga syfte, deltagarlista, program och dylikt. Ekonomiavdelningen har inte kontrollerat så att underlag för förmånsbeskattning har tagits fram i förekommande fall.

Informeras nya chefer och medarbetare i samband med introduktion eller på annat sätt?

Serviceförvaltningen har ett styrdokument (riktlinje) som beskriver vad som gäller för representation, kost, personalfest och fika. Här finns även beskrivet när en måltid blir föremål för förmånsbeskattning. Riktlinjen tas upp vid introduktionen av nya chefer.

Vad görs i övrigt för att säkerställa att det blir rätt?

En grupp på Microsoft Teams har skapats för assistenter för att de bättre ska kunna verka som ett administrativt stöd för chefer och verksamhet. Förvaltningen undersöker möjligheten att hitta ett liknande

forum för chefer där länkar till riktlinjer för bland annat representation och blanketter för förmånsbeskattning ska finnas.

Analys

Vid inga av de fyra faktureringsstillfällena har förmånsbeskattning skett. Tre av dessa skulle kunna vara fall av förmån, den fjärde är oklar. De kommentarer som lämnats handlar om att reglerna måste bli tydligare och mer lättillgängliga.

Slutsats

Serviceförvaltningen har en riktlinje för representation där regler kring förtäring och förmån av fri kost beskrivs, men kunskapen om regelverket kan förbättras. Riktlinjen har nu kompletterats med en lathund som har skickats ut till alla chefer tillsammans med ett kompletterande informationsmejl. Lathunden bygger på riktlinjen och är försedd med konkreta exempel. Riktlinjen behöver också medvetandegöras i förvaltningen så att alla känner till den. Detta gäller för både chefer och medarbetare.

Förvaltningen kommer fortsätta arbetet med förmån av kost och kommer att fokusera på att tydliggöra regler och sprida exempel kring hur man gör rätt. De månatliga kontroller som ekonomiavdelningen gör, enligt beskrivning ovan, kommer att kompletteras med kontroll av att underlag för förmånsbeskattning har tagits fram i förekommande fall. Informationen som ges under serviceförvaltningens utbildning Nya chefer kommer att bli mer detaljerad.

Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll

Kommentarer till självskattning

Serviceförvaltningens självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll genomfördes 2020-11-04 i en grupp bestående av ekonomichef, avdelningschef för skolrestauranger, förvaltningens jurist samt förvaltningens internkontrollsamordnare. Som färgmarkeringarna visar så bedöms serviceförvaltningens system för intern kontroll vara tillfredsställande i stor utsträckning. Den gula färgmarkeringen under rubriken Kommunikation/information förklaras av att det upplevs som svårt att hitta dokument och information i nya Komin. 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.

Självskattning

Kontrollmiljö

Kriterium	Bedömning
Ansvar och befogenheter tydliggjorda	Tillfredsställande
Anvisningar antagna för intern kontroll	Tillfredsställande
Effektiv arbetsstruktur för arbetet med intern kontroll	Tillfredsställande
Ledningsgrupperna tar ansvar för fungerande kontrollmiljö	Tillfredsställande




Risakanalys

Kriterium	Bedömning
Risker bedöms utifrån sannolikhet och konsekvens och dokumenteras	Tillfredsställande
Risakanalysen innehåller risker av varierande art	Tillfredsställande
Risakanalysen är underlag för åtgärder och granskningar	Tillfredsställande
Risakanalysen kommuniceras med nämnden/styrelsen	Tillfredsställande





Kontrollaktiviteter

Kriterium	Bedömning
Det finns en relevant och konsekvent genomförd granskningsmetodik	Tillfredsställande
Granskningar är dokumenterade och kända	Tillfredsställande
Granskningar och åtgärder är anpassade och utvärderade i förhållande till risakanalys	Tillfredsställande
Oberoende i förhållande till processen som granskas	Tillfredsställande

Kommunikation/information

Kriterium	Bedömning
Ledningsgrupperna hanterar kontinuerligt intern kontroll-frågor	 Tillfredsställande
Informationstillgången är tillräcklig	 Förbättringsområde
Nya chefer får introduktion om intern kontroll	 Tillfredsställande

Uppföljning/utvärdering

Kriterium	Bedömning
Åtgärder vidtas vid konstaterade avvikelser	 Förbättringsområde
Återkoppling görs till förvaltnings-/bolagsledningen	 Tillfredsställande
Återkoppling görs till nämnden/styrelsen	 Tillfredsställande
Återkoppling till berörda medarbetare	 Tillfredsställande