

Uppföljning av internkontrollplan 2021 tertial 1

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Planering och uppföljning.....	3
Internkontrollarbete i serviceförvaltningen.....	3
Direktåtgärder	4
Risk: Inköpsprocessen i serviceförvaltningen	4
Åtgärd: Utbildning och information.....	4
Risk: Egenkontroller brandskydd (SBA).....	4
Åtgärd: Förstärka brandskyddsorganisationen.....	4
Granskningar	6
Nämndens granskningar	6
Risk: Felaktigt beslut om färdtjänst, Extern service Serviceresor	6
Granskning: En kvalitativ granskning av färdtjänstärändan.	6

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 första delrapportering. Rapporten innehåller resultatet av två direktåtgärder och en granskning som var planerade att genomföras under årets första tertial.

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 ekonomisk prognos, delårsrapport 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 riskanalyser, arbetsgång för framtagande av internkontrollplan och förväntningar på granskare

Direktåtgärder

Risk: 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

Riskägare är ekonomichef, verksamhetsansvariga är respektive avdelningschefer.

Åtgärd: Utbildning och information

Vad ska göras:

Fokusera på att ta fram utbildningar, formalisera informationsinsatser, uppdatera rutinbeskrivningar och på annat sätt verkställa punkterna i handlingsplanen (servicenämndens åtgärder efter revisionskontorets granskning av avtalstrohet under hösten 2019) på ett praktiskt sätt.

Genomförda åtgärder

När avdelningarna började arbeta med handlingsplanen under 2020 var utgångsläget vad gäller rutiner och mognad och förståelse för regelverket lite olika beroende på hur många inköp och upphandlingar som respektive avdelning genomför årligen. Avdelningarna har utifrån sina behov och sitt utgångsläge arbetat med punkterna i handlingsplanen och successivt närmat sig en gemensam nivå.

Under 2021 har avdelningarna fortsatt att arbeta med handlingsplanen med syfte att formalisera informations- och utbildningsinsatser, se till så att rutiner är uppdaterade och på annat sätt verkställa punkterna i planen på ett praktiskt sätt. Exempel på en allmän höjd nivå är att utbildningar och informationsinsatser är genomförda och medarbetare och nyckelpersoner uppmanas att fortsätta gå utbildningar på regelbunden basis.

Risk: Egenkontroller brandskydd (SBA)

Beskrivning av risk

Risk för att egenkontroller inom SBA inte utförs på grund av felaktig prioritering vilket kan leda till tillbud och olyckor i verksamheten.

Enhet

Riskägare är chef för kansli- och utvecklingsavdelning, verksamhetsansvariga är respektive avdelningschefer.

Åtgärd: Förstärka brandskyddsorganisationen

Vad ska göras:

Upprätta ett nätverk med brandskyddssamordnare från verksamhetsavdelningarna samt ta fram funktionsbeskrivning för dessa. Genomföra en nulägesanalys i respektive avdelning, med tillhörande tidplan, för att identifiera brister och behov.

Genomförda åtgärder

Förvaltningen har förstärkt sin brandskyddsorganisation genom att upprätta ett nätverk för att samordna

det systematiska brandskyddsarbetet. Nätverket resurssätts med representanter från förvaltningsstaben samt de olika verksamhetsavdelningarna. Anspråkstagandet av dessa resurser är förankrat och antaget av förvaltningens ledningsgrupp. Nätverket bildades i början på året.

Den förstärkta brandskyddsorganisationen kommer att arbeta med att ta fram en lägesbild över hur det nuvarande arbetet bedrivs. Därefter kommer det tas fram en handlingsplan som ska hantera de förbättringsområden som identifieras i analysen av lägesbilden. Funktionsbeskrivning för brandskyddssamordnarna ska också arbetas fram.

Lägesbild och handlingsplan kommer efter det initiala upprättandet att följas upp och revideras årligen.

Det pågår flera samtida insatser från andra håll i staden inom området för systematiskt brandskyddsarbete. Dessa insatser kan komma att påverka hur den förstärkta brandskyddsorganisationens arbete och prioritering.

Ovannämnda insatser som är utöver förvaltningens egna intern kontroll är:

Stadskontoret – Framtagande av ny stadsövergripande riktlinje för SBA.
Riktlinjen är skickad på remiss till stadens förvaltningar och kommunala bolag.

Stadsrevisionen - Genomför en granskning av kommunstyrelsens och ett par utvalda nämnders systematiska brandskyddsarbete.

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk: Felaktigt beslut om färdtjänst, Extern service Serviceresor

Beskrivning av risk

Risk för brister i likabedömning vid beslut om färdtjänst på grund av skillnader i arbetssätt. Detta kan leda till felaktigt beslut om färdtjänst och förtroendeskada.

Enhet

Kommuntjänster

Granskning: En kvalitativ granskning av färdtjänstärenden.

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

En kvalitativ granskning av färdtjänstärenden samt rutin för färdtjänsthandläggning.

Syfte med granskningen:

Granskningen syftar till att säkerställa att färdtjänstbeslut fattas på rätt sätt utifrån de kriterier som finns.

Omfattning/avgränsning:

Stickprov på fem slumpvis utvalda ärenden per färdtjänstutredare.

Granskningsmetod:

Stickprov samt genomgång av rutiner av en extern granskare. Slumpmässigt utvalda utredningar. En lista kan plockas fram ur systemet där granskaren väljer ut vilka utredningar som ska granskas.

Resultat

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

Ja, granskningsområdet omfattas av Lag (1997:735) om riksfärdtjänst och Lag (1997:736) om färdtjänst. Fem olika dokument har lämnats av verksamheten:

- Riktlinjer för färdtjänst och riksfärdtjänst i Malmö kommun från 2015-07-01
- Delegationsordningen för servicenämnden; kapitel 8, senast reviderad 2019-01-15
- Rutin för att förena tillstånd med villkor - framtaget 2021-01-22
- Omloppstid för ärenden gällande färdtjänst och riksfärdtjänst samt hålltider för handläggning av olika ärendetyper - framtaget 2018-11-27
- Rutin och vägledning för hantering av skyddade personuppgifter vid ansökan om färdtjänst och riksfärdtjänst, senast reviderad 2019-07-10

Granskaren har muntligen mottagit rutinen för jäv. Om färdtjänstassistent/färdtjänsthandläggare känner personen som inkommit med en ansökan så säger hen till och ärendet fördelas till en kollega. Verksamheten samarbetar med Lunds kommun om en jävsincident skulle ha skett, det vill säga att då utreds det av Lunds kommuns färdtjänsthandläggare och vice versa.

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

Ja, riktlinjer och rutiner fungerar ändamålsenligt.

Beskriv ett sammanfattande resultat av granskningen.

Granskningsmetoden har varit av kvalitativ karaktär och skett i två delar. Den ena delen har handlat om att gå igenom rutiner och lagbestämmelser som verksamheten omfattas av. Den andra delen har handlat om att granska fem slumpmässigt utvalda ärenden per handläggare vilket innebär att 30 stycken ärenden granskades.

Granskaren kan konstatera att besluten är fattade korrekt enligt gällande kriterier. Dock brister informationen till kunden i tre fall; avseende information om avgifter och information till ledsagare.

Granskarens förslag till förbättringsåtgärder.

Verksamheten uppmanas att se över sina mallar och hur färdtjänsthandläggarna skriver sina beslut utifrån ett tillgänglighetsperspektiv. Det är mycket text en kund ska gå igenom för att förstå när en ansökan om tillstånd ej är beviljat samt hur överklagandet går till.

Till kommande upphandlingar av verksamhetssystem föreslår granskaren att ta med i frågeunderlaget ett krav att det ska gå att plocka ut ärenden ur systemet där ärendet har ett s.k. löpnummer/ärendenummer. Datum på utskrifter, oavsett mall, verkar visa utskriftsdatum när ärendena plockades ut till intern kontrollen och inte när de faktiskt skapades. Detta bör också beaktas i en kommande upphandling av IT-stöd. *Kommentar till granskarens förslag: dessa punkter är med i kravställningen i den pågående upphandlingen till nytt system.*

För att göra en högkvalitativ granskning är sakkunskap i ämnet oerhört värdefullt. Ett förslag till framtida granskningar är att göra ett utbyte med en annan kommuns färdtjänst för att granska varandras ärenden.