

Uppföljning av internkontroll 2021

tertia 2

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Planering och uppföljning	3
Internkontrollarbete i serviceförvaltningen.....	3
Direktåtgärder.....	4
Risk: Delegerade beslut.....	4
Åtgärd: Utbildningsinsats.....	4
Risk: Utlämnande av allmän handling	4
Åtgärd: Utbildningsinsats.....	4
Risk: Informationssäkerhet	5
Åtgärd: Arbetsgrupp med representanter från alla avdelningar	5
Risk: Risk för felaktig hantering av drivmedelskort	5
Åtgärd: Se över process för hantering av drivmedelskort.....	5
Granskningar.....	7
Nämndens granskningar	7
Risk: Efterlevnad för avdelningarnas beställningsrätt	7
Granskning: Efterlevnad beställningsrätt.....	7
Risk: Risk för felaktig hantering av drivmedelskort	8
Granskning: Granskning av inköpen på drivmedelskort.....	8
Kommungemensamma granskningar	9
Risk: Bisysslor.....	9
Granskning: Bisysslor	9

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 andra delrapportering. Rapporten innehåller resultatet av fyra direktåtgärder och tre granskningar som var planerade att genomföras under årets andra 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: Delegerade beslut

Beskrivning av risk

Risk för att beslut fattas av obehörig eller att beslut inte dokumenteras samt risk för att beslut fattade på delegation, som ska återrapporteras, inte återrapporteras till nämnden.

Enhet

Kansli- och utvecklingsavdelning

Åtgärd: Utbildningsinsats

Vad ska göras:

Genomföra utbildningsinsatser för verksamheterna om regler och rutiner angående delegation och delegationsbeslut i syfte att det blir tydligt för verksamheterna vad som gäller och vilka styrdokument som ska användas. Utbildningarna kommer att vara anpassade efter verksamheternas behov och erbjudas både vår och höst 2021.

Genomförda åtgärder

Kombinerad utbildning för delegerade beslut och utlämnande av allmän handling har tagits fram och två utbildningstillfällen genomfördes under våren, ett i april och ett i maj. Deltagare var tjänstepersoner som kommer i kontakt med delegationsärenden och utlämnande av allmän handling inom sina uppdrag. Ytterligare två utbildningstillfällen kommer att genomföras i september och november.

Risk: Utlämnande av allmän handling

Beskrivning av risk

Risk för felaktigt utlämnande på grund av bristande kunskap om OSL (Offentlighets- och sekretesslag), vilket kan leda till skada för enskild eller allmänhet, eller att vi inte lämnar ut med den skyndsamhet som lagen kräver.

Enhet

Kansli- och utvecklingsavdelning

Åtgärd: Utbildningsinsats

Vad ska göras:

Genomföra utbildningsinsatser för verksamheterna om reglerna om utlämnande av allmän handling i syfte att vi som offentlig aktör ännu bättre ska leva upp till lagregler om beslut, skyndsamhet och service som gäller. Utbildningarna kommer att vara anpassade efter verksamheternas behov och erbjudas både vår och höst 2021.

Genomförda åtgärder

Kombinerad utbildning för delegerade beslut och utlämnande av allmän handling har tagits fram och två utbildningstillfällen genomfördes under våren, ett i april och ett i maj. Deltagare var tjänstepersoner som kommer i kontakt med delegationsärenden och utlämnande av allmän handling inom sina uppdrag. Ytterligare två utbildningstillfällen kommer att genomföras i september och november.

Risk: Informationssäkerhet

Beskrivning av risk

Risk att riktlinjer och anvisningar för informationssäkerhet inte följs på grund av kompetensbrist i verksamheterna.

Enhet

Riskägare är chef för kansli- och utvecklingsavdelningen, verksamhetsansvarig är respektive avdelningschefer

Åtgärd: Arbetsgrupp med representanter från alla avdelningar

Vad ska göras:

Grupp är bildad i september 2020 med ansvariga från respektive verksamhetsavdelning. Sammanställande är informationssäkerhetssamordnare. Gruppen kommer att ha regelbundna möten varannan månad. Man kommer att arbeta med riskanalys och handlingsplan till samtliga IT-system samt ta fram rutin för arkivhantering av filer i de olika IT-systemen.

Genomförda åtgärder

Den ursprungliga tanken med en grupp bestående av en ansvarig från varje avdelning har fått revideras. Avdelningarna efterfrågade mer information angående uppdraget. Informationssäkerhetssamordnaren har därför satt ihop en grundutbildning som alla avdelningars ledningsgrupper samt alla medarbetare på staben (HR, ekonomi, kansli- och utvecklingsavdelning, kommunikationsavdelning) har genomfört.

Förvaltningens ledningsgrupp kommer att föra diskussioner om hur vi bäst tar arbetet vidare gällande informationssäkerheten.

Uppföljning av förvaltningens arbete kommer att ske minst två gånger per år av informationssäkerhetssamordnaren.

Risk: Risk för felaktig hantering av drivmedelskort

Beskrivning av risk

Risk för felaktig hantering och inköp på drivmedelskort på grund av bristande efterlevnad av rutiner. Detta kan leda till förtroendeskada och att serviceförvaltningen drabbas av oriktiga kostnader.

Enhet

Kommunteknik och kommundtjänster

Åtgärd: Se över process för hantering av drivmedelskort

Vad ska göras:

- Uppdatera förvaltningens gällande rutin, "Riktlinje och rutiner för fordon i tjänsten inom serviceförvaltningen"
- Ta fram stöddokument.

Genomförda åtgärder

Arbetet utgick från att se över processen kring förvaltningens hantering av drivmedelskort. Kommundtjänster och kommundteknik har tillsammans uppdaterat förvaltningens dokument *Rutiner för fordon i tjänsten inom serviceförvaltningen*. Rutinen följer stadens övergripande policys kring resor men beskriver närmare hur tjänstefordon hanteras och vad som gäller vid exempelvis körning och tankning.

Samtidigt har den granskning som gjorts parallellt hos kommunteknik och kommundjänster visat att rutinen varit både okänd och otydlig samt svår att hitta i de fall man vetat om att den finns. Arbetet med att minimera risken för felaktig hantering av drivmedelskort har därför koncentrerats till att se till så innehållet är känt och efterlevs.

Kommunteknik och kommundjänster, i samarbete med kommunikationsavdelningen, kommer att genomföra en informationsinsats inom berörda verksamheter för att höja kunskapsnivån kring förvaltningens arbetssätt. Ett mer tillgängligt informationsmaterial håller på att tas fram som kommer kunna användas för genomgång med medarbetare på exempelvis APT.

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk: Efterlevnad för avdelningarnas beställningsrätt

Beskrivning av risk

Risk för att medarbetare utan attesträtt och beställningsrätt beställer vara eller tjänst på grund av okunskap om rutin. Detta kan leda till att förvaltningen inte följer regler kring inköp.

Enhet

Riskägare är ekonomichef, verksamhetsansvarig är respektive avdelningschefer.

Granskning: Efterlevnad beställningsrätt

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Inköp och beställningar som gjorts av personer utan attesträtt men med beställningsrätt.

Syfte med granskningen:

Undersöka hur väl vi efterlever beställningsrätten (förekomst av blankett, upplägg i ekot, attest).

Omfattning/avgränsning:

Alla avdelningar där beställningsrätt förekommer.

Granskningsmetod:

Stickprov fakturor, intervju attestanter, inköpare och assistenter

Resultat

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

Ja, rutin och regler finns för alla avdelningar.

Kommunteknik, kommundjänster, skolrestauranger, stadsfastigheter och stabsavdelningarna (ekonomi, HR, kommunikation, kansli- och utveckling) har alla styrdokumentet *Rutin för inköp av personal utan attesträtt* samt *Regler för beställningsrätt* som beskriver beloppsgränser, typ av vara som får köpas in och vilka medarbetare (funktionsbeskrivning) som beställningsrätten gäller för. Dokumenten är anpassade till respektive avdelnings verksamhet.

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

Ja, rutiner och regler fungerar ändamålsenligt.

Beskriv ett sammanfattande resultat av granskningen.

Granskningen genomfördes genom intervju av sektionschefer, stickprov på fakturor samt en genomgång av rutiner och regler.

Intervjuerna visar att sektionscheferna har en god dialog med sina medarbetare om vilka avtal och leverantörer som är aktuella samt regler kring beloppsgränser.

Stickproverna visar att granskningsattestanterna, som oftast är de som gjort inköpen, i hög grad har kunskap om aktuellt avtal, priser och villkor.

Samtliga rutiner och dokument med regler kring beställningsrätter har uppdaterats.

Granskarens förslag till förbättringsåtgärder.

Verksamheten uppmanas att fortsätta utveckla sina rutiner kring hur information om nya och förlängda avtal sprids, i enlighet med handlingsplanen som togs fram efter EY's granskning hösten 2019.

Arbetet med att tydliggöra granskningsattestantens ansvar (se till så avtal finns för inköp och att rätt pris och villkor tillämpats) bidrar ytterligare till att höja medvetenheten kring avtalstrohet, vilket leder till att medarbetare i högre grad vinnlägger sig om att följa regler kring inköp. Tydliggöra granskningsattestantens ansvar arbetar ekonomiavdelningen med inom ramen för internkontroll.

Risk: Risk för felaktig hantering av drivmedelskort

Beskrivning av risk

Risk för felaktig hantering och inköp på drivmedelskort på grund av bristande efterlevnad av rutiner. Detta kan leda till förtroendeskada och att serviceförvaltningen drabbas av oriktiga kostnader.

Enhet

Kommunteknik

Granskning: Granskning av inköpen på drivmedelskort

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

En kvalitativ granskning av inköpen på drivmedelskort på kommunteknik.

Syfte med granskningen:

Granskningen syftar till att säkerställa att rätt drivmedel handlas på rätt kort

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar hela kommunteknik

Granskningsmetod:

Stickprov

- Stickprov på fakturor
- Stickprov på mätarställning

Stickproven görs slumpmässigt över hela avdelningen av extern granskare.

Granskningen förväntas ge svar på:

1. Handlas det rätt drivmedel på rätt kort?
2. Handlas det drivmedel på korten?
3. Stämmer inhandlat drivmedel med körsträcka?

Resultat

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

Det styrdokument som reglerar granskat område på serviceförvaltningen är "Riktlinje och rutiner för fordon i tjänsten inom serviceförvaltningen". Styrdokumentet går att hitta på Komin, Styrdokument – serviceförvaltningen och *Fordon riktlinjer och rutiner 181004*.

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

Utifrån enkätsvaren och i sammanställningen av kortköp har det hittats avvikelser i efterlevnaden av ”Riktlinje och rutiner för fordon i tjänsten inom serviceförvaltningen”.

Beskriv ett sammanfattande resultat av granskningen.

I granskning av drivmedelskort på kommunteknik har mätarställning, genomsnittlig bränsleförbrukning, fakturor för inköp hos leverantörer och tillämpbarhet hos riktlinjer och rutiner undersökts.

En enkät skickades ut för att undersöka tillämpbarhet hos riktlinjer och rutiner. Där framkom det att mer än hälften av de svarande inte vet var det går att hitta ”Riktlinje och rutiner för fordon i tjänsten inom serviceförvaltningen”. Ungefär lika många ansåg att styrdokumentet inte är lättförståeligt och användbart. Riktlinje och rutiner för fordon i tjänsten finns på intranätet Komin men är svår att hitta då det exempelvis inte går att få en sökträff på styrdokumentets rubrik.

Avvikelsen i efterlevnaden mot rutinen visade sig då sammanställning av fakturor på leverantörsnivå gjordes. Denna visade att drivmedelskort för OKQ8 (avsedd för inköp av gas) har även använts för att köpa bensin och diesel. Den bensin och diesel som har inhandlats på OKQ8 motsvarar 30 procent av den totala mängd bensin och diesel som har tankats på Circle-K och OKQ8 under 2020. Underlag som har tagits fram för mätarställning och genomsnittlig bränsleförbrukning kommer att användas för vidare analys av kommunteknik.

Granskarens förslag till förbättringsåtgärder.

I nuläget pågår en revidering av ”Riktlinje och rutiner för fordon i tjänsten inom serviceförvaltningen” och det ska även göras en informationsinsats och översyn för att uppnå större ändamålsenlighet. Revideringen av rutinen rapporteras som en direktåtgärd i den här rapporten.

Med anledning av att de avvikelser som har konstaterats i granskningen gällande avvikelser i efterlevnaden av ”Riktlinje och rutiner för fordon i tjänsten inom serviceförvaltningen” kommer att åtgärdas inom ramen för direktåtgärden, föreslås inga övriga förbättringsåtgärder än de som redan pågår.

Kommungemensamma granskningar

Risk: Bisysslor

Beskrivning av risk

Risk för otillåtna bisysslor på grund av att de inte anmäls, vilket kan leda till jävssituationer, förtroendeskada eller att arbetet inte kan utföras på ett bra sätt

Enhet

Servicenämnden

Granskning: Bisysslor

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Granskningen avser regler och rutiner som avser anmälan av bisyssla.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka i hur stor utsträckning bisysslor anmäls, om interna rutiner i förvaltningar och bolag finns och följs, om dokumentation görs, och vad som kan behöva åtgärdas om det visar sig finnas brister.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen gäller samtliga nämnder och bolagsstyrelser.

Granskningsmetod:

Granskningen genomförs genom att nämnder och bolagsstyrelser besvarar ett antal frågor kring interna styrdokument, rutiner och hantering. I nämndernas granskning ingår utöver detta även granskning av hur stort antal bisysslor som finns registrerade på ett slumpmässigt urval av arbetsplatser.

Konkreta anvisningar kommer att tas fram av stadskontoret i samråd med förvaltningar och bolag.

Resultat

Frågor kring rutiner och hantering

Stadens beslut om att genomföra internkontroll avseende bisyssla innehåller ett antal frågeställningar och stickprovskontroller som ska utföras på rutiner och för ett urval av medarbetare, chefer samt HR-avdelningen.

Regelverket säger att beslut om bisysslor är en allmän handling och ska registreras i stadens diarieföringssystem Platina. På serviceförvaltningen registreras besluten i ett samlingsärende per avdelning och år. Registreringen sköts av HR-avdelningen.

Bedömning om huruvida bisysslan är tillåten är en bedömning som i första hand sker av närmsta chef. Om det är aktuellt att förbjuda bisysslan skickas ärendet vidare till avdelningschef för bedömning. Omprövning ska ske vid förändring av anställning och/eller förändring av bisyssla.

Det finns inget styrdokument för bisyssla, varken inom Malmö stad eller serviceförvaltningen. Däremot finns information om bisyssla i flera olika format på Komin (Malmö stads intranät). Serviceförvaltningen har tagit fram ett bildspel och en film som beskriver vad bisyssla är och hur vi hanterar den.

Granskning av registrerade bisysslor via stickprov

Stadskontoret har översänt en lista på ett urval av medarbetare som ska granskas avseende bisyssla. För serviceförvaltningen var det 34 medarbetare fördelat över alla avdelningar. Enligt uppgift från HR-avdelningen så finns det två registrerade beslut på de 34 medarbetarna som skulle granskas. Vid granskning av besluten för dessa två är en av sådan karaktär att HR-avdelningen borde konsulterats innan beslut, vilket inte skett.

Av svaren från de anställda har det framkommit att ytterligare två personer har beslut om bisyssla men dessa har inte registrerats i Platina (Malmö stads dokument- och ärendehanteringssystem). Vid granskningen av besluten så har vid ett av fallen HR-konsult framfört synpunkter på att bisysslan inte bör godkännas, men ansvarig chef har ändå valt att godkänna bisysslan och gått vidare med anställning. Totalt har sju av 34 uppgivit att man har bisyssla, varav tre inte har något beslut.

Av de 24 chefer som valts ut (slumpmässigt utvalda av granskaren) svarar tre att man inte har rutiner för information om bisyssla. Flera uppger också att bisyssla endast tas upp vid nyanställning och att HR-avdelningen har ansvaret för detta, dock inte vid ändrad anställning inom staden. Flertal chefer efterfrågar tydligare arbetsgång, att man får mer utbildning och information om gränsdragningar och den juridiska bärigheten vid avslag av bisyssla.

Analys

Hur gick det?

Serviceförvaltningens ansvarsområde omfattar ett brett spektrum vilket flertalet är av sådan karaktär att motsvarande arbetsuppgifter finns inom den privata sektorn. I granskningen (ett urval om 34

medarbetare) framkommer endast två registrerade beslut om bisyssla samt fem som i intervju uppger sig ha bisyssla. Här kan finnas ett mörkertal.

Varför blev det så?

Flera chefer påtalar att de gärna hade fått en påminnelse om att informera och kontrollera regelbundet om bisyssla förekommer bland sina medarbetare. På medarbetarnivå är det ofta språkliga svårigheter som gör att man missar att anmäla eller att man är rädd att få avslag på bisysslan.

Hur påverkar resultatet nämndens fortsatta arbete på området?

Risken för serviceförvaltningen är att det finns medarbetare på alla nivåer som bedriver bisyssla inom samma sektor som sin anställning. Det kan innebära att intressekonflikter uppstår, att man erbjuder sina tjänster till den privata marknaden eller som företagare till den egna organisationen. Jävsituationer kan även uppkomma vid upphandlingar. Som följd av granskningen bör frågan om bisyssla lyftas tydligare inom förvaltningen och rutiner behöver tas fram och kommuniceras på flera plan. HR bör alltid konsulteras och eventuellt avvikande synpunkter mellan HR-avdelningen och chef bör dokumenteras för framtida omprövningar.

Slutsats

Det finns bra information på Komin men tillgängligheten för informationen kan ändå ses som begränsad för de yrkeskategorier som inte har ett administrativt arbete eller som inte förstår det kommunala språket. HR-avdelningen behöver arbeta mer med att synliggöra det bildspel och film som tagits fram samt påminna cheferna regelbundet. Ett förslag på ändring för hela staden skulle kunna vara att komplettera blanketten för bisyssla med utlåtande från HR-konsult eller att krav på dokumentation av HR-konsults utlåtande registreras med ärendet.