



Datum
2023-02-02
Vår referens
Helen Palmqvist
Controller
helen.palmqvist@malmö.se

Tjänsteskrivelse

Uppföljning av internkontrollplan 2022 tertial 3 samt internkontrollplan 2023 SN-2023-53

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 2022 tertial 3 inklusive en självskattning av förvaltningens system för intern kontroll. Ärendet innehåller också ett förslag till internkontrollplan för 2023. Övriga granskningar och åtgärder har rapporterats tidigare under 2022.

Rapporten innehåller uppföljning av fem direktåtgärder och tre granskningar. Direktåtgärderna handlar om:

1. Avsaknad av livscykelhantering (LCM)
2. IT-säkerhet (cyberkriminalitet)
3. Nya tillämpningsanvisningar (serviceresor)
4. Serviceprocessen kontaktcenter
5. Arkivering och dokumenthantering

De tre granskningarna avser en av nämndens egna granskningar och två kommungemensamma granskningar:

1. Helkreditering i KRP (rutinen för att ta bort kundfordran i kundreskontramodulen i ekonomisystemet Ekot)
2. Löneskuld
3. Barnrätt

Förslag till beslut

Servicekommittén godkänner uppföljningen av intern kontroll 2022 tertial 3 samt internkontrollplan för 2023.

Beslutsunderlag

- Uppföljning av intern kontroll 2022 tertial 3
- Internkontrollplan 2023
- Riskanalys 2023

Beslutsplanering

Servicekommitténs ordförandeberedning 2023-01-31
Servicekommitténs arbetsutskott 2023-02-09
Servicekommittén 2023-02-16

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen
Avdelningschefer serviceförvaltningen

Ärendet

Rapporten avser tertial tre och innehåller uppföljning av fem direktåtgärder och tre granskningar. En av granskningarna är en av nämndens egna granskningar och två är kommungemensamma. Ärendet innehåller också ett förslag till internkontrollplan för 2023.

Direktåtgärder

Den första direktåtgärden, avsaknad av livscykelhantering (LCM), syftar till att genomföra åtgärder för att minska risken för störningar i infrastruktur tjänster. IT- och digitalisering (ITD) har genomfört en översyn av hur LCM hanteras i Malmö stad och tagit fram en modell för fortsatt hantering.

Den andra direktåtgärden, IT-säkerhet (cyberkriminalitet), syftar till att förhindra att Malmö stads digitala verksamhetssystem slutar att fungera på grund av att de blir utsatta för dataintrång (cyberkriminalitet). IT- och digitalisering har sammanställt och presenterat en nulägesrapport innehållande ett antal sårbarheter. En stor del av dessa är åtgärdade under 2022. Risken IT-säkerhet kommer att fortsätta vara en del av internkontrollplanen 2023.

Den tredje direktåtgärden, nya tillämpningsanvisningar för serviceresor, handlar om att informera om det nya regelverket kring färdtjänsten. Beslutsprocessen i kommunfullmäktige är försenad och ärendet är förskjutet på obestämd tid. Arbeta med en kommunikationsplan är startad och kommer att färdigställas, tillsammans med en tidplan, då riktlinjer och tillämpningar är på plats.

Den fjärde direktåtgärden, serviceprocessen kontaktcenter, handlar om att motverka att tillgänglighet, service och bemötande påverkas på grund av att stadens servicenivå brister. För att undvika att detta händer har kontaktcenter arbetat fram en tydligare modell för sin införandeprocess, vid utökning av verksamhetens uppdrag, vilken säkerställer en effektiv hantering och utveckling av information och kommunikation i alla kanaler samt koppling mot digitalisering.

Den femte direktåtgärden, arkivering och dokumenthantering, syftar till att genomföra en handlingsplan som beskriver hur informationssäkerhetsklassningen av varje handlingstyp ska genomföras. Handlingsplanen upprättades under 2021. Under 2022 kunde handlingsplanen inte avslutas på grund av vakans av arkivarie. Ny arkivarie anställdes i slutet av 2022 och arbetet med handlingsplanen har återupptagits och kommer att avslutas 2023. Detta arbete kommer att redovisas inom ramen för internkontrollplan 2023.

Granskningar

Under sista tertialet har även tre granskningar utförts. Den första är nämndens egen granskning och handlar om helkreditering i KRP (kundreskontramodulen i ekonomisystemet Ekot). Den syftar till att undersöka hur rutinen som hanterar helkreditering av kundfakturer i KRP fungerar. I granskningen framkom det att helkrediteringar görs ytterst sällan och möjligheten att göra det har tagits bort via behörighetsregistret.

Den andra granskningen, är en av årets tre kommungemensamma granskningar. Den syftar till att bidra med kunskap om, när, och varför löneskulder uppstår i förhållande till rutiner och riktlinjer i den gemensamma processen för Anställning och lön. Granskningen visar att problemet inte är stort inom serviceförvaltningen. Listan från stadskontoret med löneskulder att undersöka innehöll bara fem skulder, och inga allvarliga anledningar låg bakom.

Den tredje granskningen, barnrätt, är även den en kommungemensam granskning. Syftet med granskningen är att undersöka hur nämnder säkerställer respekten för, skyddet av och främjandet av barnets rättigheter, i enlighet med barnkonventionen, i sina verksamheter. Som utförare har serviceförvaltningen i de flesta fall direkta kontakter med barn men är beroende av input från andra förvaltningar för att tolka barns önskemål och behov. Exempel har tagits fram som visar hur verksamheterna ändå anpassar sig till barn.

Tidigare rapporterade direktåtgärder

Delrapportering av planens direktåtgärder och granskningar har gjorts vid ett tidigare tillfälle under året. Vid nämndsammanträdet den 28 september 2022, redovisades och godkändes fem direktåtgärder (risk för brand i lokaler, avsaknad systematisk kontroll redovisningsenheten, risk för att rutinen kring bisyssla inte följs, egenkontroller brandskydd och skador vid brand) och två granskningar (uppföljning av leverantörsavtal och bristande serviceskyldighet).

Den första direktåtgärden syftade till att ta fram en handlingsplan för hantering och förvaring av laddningsbara litiumbatterier.

Den andra direktåtgärden handlade om att redovisningsenheten skulle ta fram tydliga rutiner för att säkerställa att det sker en systematisk intern kontroll av att enhetens arbete utförs enligt redovisningslagar och rekommendationer.

Den tredje direktåtgärden fokuserade på att synliggöra den information som finns på intranätet komin angående bisyssla samt uppmana Malmö stads centrala HR avdelning att uppdatera anmälningssblanketten för bisyssla.

Den fjärde direktåtgärden syftade till att ytterligare förstärka arbetet inom serviceförvaltningens organisation för SBA (systematiskt brandskyddsarbete), bland annat genom att kartlägga behov i verksamheterna för att uppnå en lägesbild över avdelningarnas befintliga arbete inom SBA.

Den femte direktåtgärden handlade om att bevaka ETOS (enheten för trygghet och säkerhet) och stadskontorets ärende av godkännande av gemensamt framtagna stadsövergripande riktlinje för SBA samt bevaka arbetet med att ta fram riktlinjer avseende stadsövergripande brandskyddsnivåer.

Tidigare rapporterade granskningar

Vid nämndsammanträdet den 28 september 2022, redovisades och godkändes även två granskningar (uppföljning av leverantörsavtal och bristande serviceskyldighet).

Den första granskningen är en av servicenämndens egna granskningar. Syftet med granskningen var att undersöka hur förvaltningen hanterar uppföljning av leverantörer och avtalsvillkor. Granskaren kunde konstatera att verksamheten har god kontroll på sina leverantörer och avtal. Dialog med leverantörer sker fortlöpande på olika sätt, bland annat i form av avstämningsmöten (av olika frekvens) där eventuella problem diskuteras, kontroll av statistik, nyckeltal och

felanmälningar, oanmälda stickprov/besök på plats.

Den andra granskningen var en av årets tre kommungemensamma granskningar. Syftet var att granska om kommunen klarar att leva upp till serviceskyldigheten enligt förvaltningslagen på grund av felaktig hantering av sociala medier. Då serviceförvaltningen inte har några konton i sociala medier har denna granskning inte genomförts.

Internkontrollplan 2023

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