

Uppföljning av intern kontroll 2022

tertia 3

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Ansvar	3
Arbetsgång vid internkontrollgranskning	3
Inbyggda kontroller - ett komplement till granskningar.....	3
Kommungemensamma granskningsområden	3
Direktåtgärder	5
Risk: Avsaknad av livscykelhantering (LCM).....	5
Åtgärd: Finns erforderlig livscykelhantering?	5
Risk: IT-säkerhet (Cyberkriminalitet).....	5
Åtgärd: Åtgärdsplan för IT-säkerhet	5
Risk: Nya tillämpningsanvisningar, Extern service (serviceresor)	6
Åtgärd: Kommunikation och utbildningsinsatser internt och externt.....	6
Risk: Serviceprocessen, Kontaktcenter	6
Åtgärd: Ta fram stöd till förvaltningar.....	6
Risk: Arkivering och dokumenthantering	7
Åtgärd: Informationssäkerhetsklassning	7
Granskningar	8
Nämndens granskningar	8
Risk: Helkreditering i KRP, Redovisningsenheten.....	8
Granskning: Process kring helkreditering i KRP	8
Kommungemensamma granskningar	9
Risk: Löneskuld.....	9
Granskning: Löneskulder	9
Risk: Barnrätt	10
Granskning: Barnrätt	10
Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll	13
Självskattning	13
Kontrollmiljö	13
Riskanalys.....	13
Kontrollaktiviteter	13
Kommunikation/information	13
Uppföljning/utvärdering.....	13

Inledning

Denna rapport är årets andra delrapportering. Rapporten innehåller redovisning av fem direktåtgärder (avsaknad livscykelhantering, IT-säkerhet (cyberkriminalitet), nya tillämpningsanvisningar, serviceprocessen kontaktcenter, arkivering och dokumenthantering) och tre granskningar (helkreditering KRP, löneskuld och barnrätt).

Delrapportering av planens direktåtgärder och granskningar har gjorts vid ett tillfälle tidigare under året. Vid nämndssammanträdet 2022-09-28 redovisades och godkändes fem direktåtgärder (risk för brand i lokaler, avsaknad av systematisk kontroll vid redovisningsenheten, risk för att rutinen kring bisyssla inte följs, egenkontroller brandskydd, skador vid brand) och två granskningar (uppföljning av leverantörsavtal och bristande serviceskyldighet).

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 ska 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 direkt 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 serviceförvaltningens ekonomiavdelning avseende fakturor med väsentligt belopp och utbetalningar till privatpersoner.

Kommungemensamma granskningsområden

Kommunstyrelsen beslutade vid sitt sammanträde 2021-10-12 om tre gemensamma granskningsområden för Malmö stads nämnder:

- löneskulder

- sociala medier
- barnrätt.

Dessa ingår som obligatoriska granskningar i samtliga nämnders internkontrollplaner för 2022 och har granskats på sätt som beskrivs i kommunstyrelsens ärende och stadskontorets anvisningar.

Direktåtgärder

Risk: Avsaknad av livscykelhantering (LCM)

Beskrivning av risk

Risk för avbrott/störning i infrastrukturstjänster på grund av avsaknad av livscykelhantering vilket kan leda till negativ verksamhetspåverkan och nedtid för hela Malmö Stad verksamheter. Höga stillastående kostnader och tappat förtroende från kunder (interna och externa).

Åtgärd: Finns erforderlig livscykelhantering?

Vad ska göras:

- Definiera minikrav för vad som omfattas för en erforderlig livscykelhantering inom ITD (IT och digitalisering).
- Fastställa i vilken omfattning det finns erforderlig livscykelhantering (LCM) av de system och applikationer som förvaltas av ITD.

Genomförda åtgärder

ITD har gjort en översyn av hur LCM (livscykelhantering) bedrivs och konstaterar att förvaltning av Malmö stads IT-system sker på en acceptabel nivå. ITD ser dock att arbetet med LCM sker på flera sätt vilket i sig riskerar olikheter i utförandet.

En reflektion är också att staden inte bedriver LCM i samma modell i hela staden. Framtagande av förslag på gemensam modell har gjorts under 2022 vilket kommer ligga till grund för arbete med gemensam sådan under kommande år.

(IT och digitalisering)

Risk: IT-säkerhet (Cyberkriminalitet)

Beskrivning av risk

Risk för att Malmö stads kritiska digitala verksamhetssystem och tjänster slutar fungera (t.ex. utbetalning av försörjningsstöd och viktiga digitala tjänster och system inom skola, hälsa-, vård- och omsorg) genom att de blir utsatta för attacker av cyberkriminella på grund av avsaknad av en sammanhållen organisation för informations- och IT-säkerhet med ansvar, mandat och budget vilket har medfört en låg mognadsgrad för informations- och IT-säkerhetsområdet inom Malmö stad samt avsaknad av viktiga resurser och nödvändiga tekniska lösningar. Risken kan leda till uteblivna utbetalningar av försörjningsstöd, hälsa- och vårdtjänster och slutligen stor social oro i staden.

Åtgärd: Åtgärdsplan för IT-säkerhet

Vad ska göras:

Nulägesrapport och förslag på åtgärdsplan för att begränsa och hantera risk presenteras för stadskontorets ledningsgrupp. Lösningen kan inte begränsas till enbart ITD (IT och digitalisering) eller en förvaltning.

Genomförda åtgärder

ITD har under 2022 presenterat en nulägesrapport med bland annat kritiska sårbarheter för servicenämnden och förvaltningens ledningsgrupp. En stor del av dessa är åtgärdade under 2022 och planer finns för fortsatta åtgärder. ITD arbetar proaktivt med att systematisera arbetet med att identifiera och åtgärda nya sårbarheter. Inom ramen för intern kontroll kommer ITD under 2023 starta ett projekt med syfte att upprätta ett säkerhetsprogram SOC (Security Operations Center). Projektet kommer att ta fram handlingsplan och tidplan för implementeringen av SOC.

(IT och digitalisering)

Risk: Nya tillämpningsanvisningar, Extern service (serviceresor)

Beskrivning av risk

Risk för en högre arbetsbelastning på grund av att ett nytt regelverk kring färdtjänsten införs (nya tillämpningsanvisningar) som behöver kommuniceras. Detta kan också leda till försämrat förtroende.

Åtgärd: Kommunikation och utbildningsinsatser internt och externt.

Vad ska göras:

Beslutsprocessen är försenad. Ärendet planeras att tas upp i kommunfullmäktige 2022-02-03 och nytt förslag för ikraftträdande är 2022-05-01. Arbete med en kommunikationsplan är uppstartat tillsammans med kommunikationsavdelningen och en tidplan för information och utbildningsinsatser kommer att sättas när riktlinjer och tillämpningar är på plats. I kommunikationsplanen ingår även att identifiera samtliga intressenter som berörs av denna information.

Genomförda åtgärder

Ärendet inväntar politiskt beslut och är förskjutet på obestämd tid. Arbete med en kommunikationsplan är uppstartat tillsammans med kommunikationsavdelningen och en tidplan för information och utbildningsinsatser kommer att sättas när riktlinjer och tillämpningar är på plats. Verksamheten fortsätter att bevaka ärendets status och kommer att göra en ny riskanalys när beslut är fattat.

(Kommuntjänster)

Risk: Serviceprocessen, Kontaktcenter

Beskrivning av risk

Risk för att aspekterna tillgänglighet, service och bemötande påverkas på grund av att stadens servicenivå brister. Det kan leda till att medborgarna inte får svar på sina frågor samt får minskat förtroende för Malmö stad.

Åtgärd: Ta fram stöd till förvaltningar

Vad ska göras:

Kontaktcenter kommer ta fram underlag för att stötta andra verksamheter i staden att säkerställa serviceprocessen i de aspekter som berör medborgaren. Inventering görs av telefonlösningar, hänvisningssystem och kontaktuppgifter där det kan finnas en påverkan på medborgaren, då det idag råder otydliga mandat i dessa frågor.

Dialog sker med IT- och digitaliseringsavdelningen och med de beställande förvaltningarna för att tydliggöra gränsdragningar och gemensamma frågor.

Genomförda åtgärder

Kontaktcenter har under 2022 arbetat fram en tydligare modell för sin införandeprocess vid utökning av verksamhetens uppdrag. Verksamheter som vill styra om till att kontaktcenter ska vara vägen in får i införandeprocessen en översyn av sin serviceprocess. I denna översyn säkrar kontaktcenter en mer effektiv hantering, utveckling av information och kommunikation i alla kanaler samt koppling mot digitalisering. Vid utökning av uppdrag till kontaktcenter kan verksamheten fokusera på sitt kärnuppdrag och effektivisera eller höja kvaliteten i exempelvis myndighetsuppdraget med kortare handläggningstider. Kontaktcenter möter det faktiska behovet hos medborgarna, företagarna och besökarna med hög tillgänglighet och fokus på service och bemötande. Kontaktcenter kan även anpassa verksamheten för att möta tillfälliga arbetstoppar i olika kanaler. Kontaktcenter säkerställer också att alla kontakter får en

likvärdig service och att en rättssäker hantering av serviceärenden sker.

Dialogen med ITD är påbörjad och tillsammans försöker kontaktcenter och ITD skapa förutsättningar för att driva arbetet med inventeringen av telefonlösningar, hänvisningssystem och kontaktuppgifter. Som ett första led behöver ägandeskapet tydliggöras. Inga beslut är ännu fattade men dialogen mellan kontaktcenter och ITD är påbörjad.

(Kommuntjänster)

Risk: Arkivering och dokumenthantering

Beskrivning av risk

Bristande kunskap om arkiveringsregler och dokumenthantering.

Åtgärd: Informationssäkerhetsklassning

Vad ska göras:

En handlingsplan för hur informationssäkerhetsklassningen av varje handlingstyp ska genomföras har upprättats under 2021 och kontaktpersoner inom de olika verksamheterna har utsetts. Handlingsplanen omfattar översyn och klassning av såväl serviceförvaltningens egna dokument som de kommungemensamma dokument som förekommer inom serviceförvaltningen. Handlingsplanen kommer att genomföras under 2022. Detta är en restpunkt från 2021.

Genomförda åtgärder

Handlingsplanen gällande informationssäkerhetsklassning är genomförd till cirka 60 %. Arbetet har inte kunnat genomföras fullt ut under 2022 på grund av vakans av arkivarie. Ny arkivarie tillträdde under hösten 2022 och har påbörjat arbetet med resterande delar av handlingsplanen. Detta arbete kommer att redovisas inom ramen för internkontrollplan 2023.

(Kansli- och utvecklingsavdelning)

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk: Helkreditering i KRP, Redovisningsenheten

Beskrivning av risk

Risk för att kundfakturor krediteras felaktigt på grund av att ekot inte kräver attest. Detta kan leda till att förvaltningen går miste om intäkter

Enhet

Kommuntjänster

Granskning: Process kring helkreditering i KRP

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Helkreditering av faktura i KRP

Syfte med granskningen:

Undersöka hur rutinen som beskriver hur helkreditering går till fungerar.

Omfattning/avgränsning:

Helkrediteringar utförda av redovisningsenhetens personal.

Granskningsmetod:

Stickprov på fakturor samt intervjuer av medarbetare hos redovisningsenheten.

Resultat

Finns riktlinje, rutinbeskrivning eller instruktion (lokal eller kommungemensam) dokumenterad för granskat område? Om ja, ange benämning och var den återfinns till exempel Komin, i filmapp, i pärm på medarbetares kontor.

Det finns ett Malmö stad övergripande styrdokument som heter Manual KRP där information om helkreditering går att hitta. Manualen finns på intranätet Komin.

Redovisningsenheten har också tagit fram en intern rutin för hur helkreditering ska hanteras. Rutinen finns sparad under deras gemensamma mapp där enheten förvarar rutiner för kundreskontra och fungerar som ett komplement till det övergripande styrdokumentet.

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

Det har till största delen fungerat ändamålsenligt utifrån förutsättningarna att granskaren bara hittat en helkreditering i det granskade urvalet. Utifrån intervjuerna har det framkommit att den interna rutinen inte varit helt och hållet känd.

Beskriv ett sammanfattande resultat av granskningen, exempelvis avvikelser som konstaterats och i vilken omfattning. Resultat ska beskrivas även om inga avvikelser har hittats. Om det finns ytterligare dokumentation från granskningen ska denna bifogas.

Då ekonomisystemet Ekot inte kan ta fram en rapport med enbart helkrediteringar genomfördes stickprov på kreditfakturor. Stickprov gjordes slumpmässigt på ett underlag med kreditfakturor från 2020 till 2022.

Inga avvikelser identifierades då ingen av fakturorna som valdes ut vid stickprovet visade sig vara helkrediteringar. I samband med granskningen gick serviceförvaltningens ekonomiavdelning även igenom alla kreditfakturer på över 50 000 kr för 2022 och hittade inte några avvikelser.

I intervjuerna framkom det att helkrediteringar skapas väldigt sällan. För att minska risken för felhantering har redovisningsenheten tagit bort behörigheten hos samtliga medarbetare som hanterar fakturer i det löpande arbetet och har lagt behörigheten hos medarbetare som inte är inblandad i det löpande arbetet. Detta blir då en form av kontrollfunktion.

Under pågående granskning framkom det att ekonomiavdelningen på serviceförvaltningen genomfört en mindre utredning av helkrediteringsfrågan och valde då att ta bort behörigheten för helkreditering hos all personal på serviceförvaltningen. Bakgrunden är att det går att kreditera även utan funktionen helkreditering och skillnaden blir då att systemet kräver attest, vilket det inte gjorde för helkrediteringar. Att systemet inte krävde attest för helkreditering var anledningen till att det lyftes som en risk.

Om avvikelser konstaterats lämnas förslag till förbättringsåtgärder

Med anledning av att serviceförvaltningen beslutade att ta bort samtligas behörighet att genomföra helkrediteringar så lämnas inga förslag på förbättringsåtgärder då risken inte längre finns kvar.

Granskare: utvecklingssekreterare, stadsfastigheter

Uttalande om risk för jäv: granskaren anses inte vara partisk i frågan och har kunnat agera objektivt och sakligt i förhållande till det granskade ämnet.

Kommungemensamma granskningar

Risk: Löneskuld

Beskrivning av risk

Risk för att löneskuld uppstår på grund av okunskap och bristande följsamhet av anställning- och lön processen vid registrering av semester, vård av barn, sjukfrånvaro och annan frånvaro, vilket kan leda till att felaktig lön utbetalas och att extra kostnader uppstår.

Enhet

Servicenämnden

Granskning: Löneskulder

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Granskningen av löneskulder handlar om att få kunskap om när och varför löneskulder uppstår i förhållande till rutiner och riktlinjer i den gemensamma processen för Anställning och lön.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att bidra med kunskap om när och varför löneskulder uppstår i förhållande till rutiner och riktlinjer i den gemensamma processen för Anställning och lön, kunskap som kan ge underlag för förbättringar och därmed bidra till att minimera risken för löneskulder.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen gäller samtliga nämnder, men inte bolagen. Ett urval av löneskulder kommer att göras och stadskontoret kommer genom detaljerad anvisning beskriva hur granskningen ska gå till.

Granskningsmetod:

Granskning ska göras utifrån konkreta anvisning från stadskontoret.

Resultat

Serviceförvaltningen fick fem slumpvis utvalda löneskulder från stadskontoret att granska. Granskningen har genomförts genom de digitala enkäter som stadskontoret har tillhandahållit, en till medarbetaren och en till medarbetarens närmsta chef. Inga intervjuer med HR-rapportör har utförts då endast medarbetare och chef är inblandade i frånvarorapportering i serviceförvaltningen. Av totalt tio möjliga enkätsvar, har sju inkommit. De tre bortfallen utgörs av två medarbetare som har slutat sedan löneskulden uppstod och en medarbetare som inte svarat. De sju inkomna svaren fördelas därmed på två från medarbetare och fem från chef.

Resultatet visar på att löneskulden i ett fall berodde på otydlighet på grund av bristande kommunikation kring vem som skulle registrera sjukfrånvaro vid sjukskrivning. I ett fall berodde löneskulden på för sent beviljad sjukfrånvaro, på grund av att medarbetaren la in den för sent/att chef ej beviljat i tid.

I ett fall har medarbetare och chef olika uppfattning om orsak till löneskuld och om denna beviljades i tid eller ej. En ytterligare orsak som tas upp är sent inkommit läkarintyg och bristande kompetens kring HR-systemen som ny chef. I ett fall berodde löneskulden på att frånvaro ej registrerats i tid av medarbetaren i kombination med att chefen inte uppdaterat ny assistent om nytt schema för medarbetaren i tidrapporteringssystemet. I ett fall berodde löneskulden på negativt flexsaldo, vilket chefen kände till men inte stämde av i tid med HR. I flera fall beror löneskulden på mer än en orsak och orsaken besvaras också ibland olika av medarbetaren respektive chefen.

Förbättringsåtgärder: Serviceförvaltningen föreslås att vidta åtgärder riktade till chefer med fokus på att agera i tid i personalsystemet samt vid behov justera uppgifter i detta och att tidigt kommunicera med berörda vid sjukfrånvaro (både medarbetare och HR) för att säkerställa vem som gör vad. Det handlar även om att som chef vara extra uppmärksam då det är ny personal involverad och säkerställa att dessa har fått den information/utbildning som krävs både vad gäller sakfrågan och i personalsystemet. Detta rör även chefernas chef, så att nyanställda chefer har rätt kompetens för att kunna hantera ärenden på rätt sätt.

Granskare: utvecklingssekreterare, stadsfastigheter

Uttalande om risk för jäv: granskaren anses inte vara partisk i frågan och har kunnat agera objektivt och sakligt i förhållande till det granskade ämnet.

Risk: Barnrätt

Beskrivning av risk

Risk för att barnkonventionen inte uppfylls på grund av brist på kompetens och systematik, vilket kan leda till att Malmöborna inte får rätt insats eller service och att barnets rättigheter inte tillgodoses i enlighet med barnkonventionen.

Enhet

Servicenämnden

Granskning: Barnrätt

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Nämnders och bolags arbete för att säkerställa respekten för, skyddet av och främjandet av barnets rättigheter, i enlighet med barnkonventionen, i sina verksamheter.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka hur nämnder och bolag säkerställer respekten för, skyddet av och främjandet av barnets rättigheter, i enlighet med barnkonventionen, i sina verksamheter.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar nämnder och bolag.

Granskningsmetod:

Granskning kommer att göras genom frågor som tillhandahålls tillsammans med särskild anvisning från stadskontoret.

Resultat

I dialog med de beställande förvaltningarna ges en tolkning av barnens önskemål och behov. Ibland är det flera led mellan serviceförvaltningens verksamheter och barnen. De flesta kontakterna med barn är direkta, exempelvis när medarbetare är ute i skolorna för att städa eller har översyn på en fastighet. Det händer att de då får input direkt från barnen, dock finns ingen systematik kring sådana möten, men upplevs som ett sätt att visa barnen att de blir lyssnade på.

Några verksamheter har direktkontakter med barnen

Färdtjänsten utgår i första hand från färdtjänstlagen i sin myndighetsutövning, eftersom det är en speciallag och därför har företräde. De har samma rutin för barn som för vuxna, men vid bedömningar som gäller barn ser de till barnens bästa och barnets rätt till utveckling. De betonar att barnen har rätt att vara delaktiga i processen, men att föräldrarna avgör om det är lämpligt utifrån barnets förutsättningar.

Barnen är med vid utredningssamtalen i mindre än hälften av fallen och då anpassas frågorna till deras nivå. Om barnet inte varit delaktigt noteras det, med en förklaring om varför. Beslut om färdtjänst är tidsbegränsade och vid behov görs uppföljning vid ny ansökan. Uppföljningar görs även vid avvikelser eller om någon (barnet, anhörig, chaufför, annan resenär) tar initiativ till det.

Skolrestauranger har dietister som behandlar frågor om individuellt anpassad kost och specialkost. I övrigt följs *Nationella riktlinjer för måltider i skolan* (Livsmedelsverket). Uppföljningar görs i samarbete med skolan, som har det yttersta ansvaret. Enligt rekommendationer från Livsmedelsverket ska alla grundskolor ha matråd, där elever och skolpersonal tillsammans diskuterar maten och miljön i matsalen. Rektorn är sammankallande. Efter beslut från grundskolenämnden görs undersökningar av kundnöjdhet. Vartannat år får elever från olika skolor svara på en enkät som skolrestauranger tar fram, vartannat år diskuteras frågan i fokusgrupper (elever och medarbetare från serviceförvaltningen och grundskoleförvaltningen).

Kontaktcenter har särskilda utmaningar i sin roll som medborgarnas kanal in i kommunen. Ofta kontaktas de av barn som, på grund av språkhinder, för sin vårdnadshavares talan och de arbetar konsekvent med utmaningarna detta innebär. Det är svårt att i telefon se till att barn inte utsätts för något som är den vuxnes ansvar. De försöker därför hänvisa till platsnärvaro, där de kan möta barn och vårdnadshavare på ett annat sätt. Där finns en barnhörna, så barnen inte måste sitta med i samtalen. Alla nya kommunvägledare får utbildning i barnens rätt under introduktionen och kontaktcenter samarbetar aktivt med de olika förvaltningarna för att hitta arbetssätt som följer barnkonventionen.

Stadsfastigheter Flera intervjuade menar att de kan arbeta mer systematiskt för att få in barnens perspektiv och efterlyser mer utbildning på området.

Exempel på vad stadsfastigheter redan gör är ett pilotprojekt där de samlar förskolebarns tankar om inomhusmiljöer inför bygge av ny förskola. Ett annat exempel är lokalanpassning för barn med särskilda behov. I samband med skolbyte till exempel, har det alltid högsta prioritet.

Städservice tar emot unga på avlönad praktik på uppdrag av andra förvaltningar inom Ung i sommar. Alla får en handledare, som fungerar som ett bollplank och ser till att det ställs rimliga krav.

Ung i sommar 2 riktar sig till barn och ungdomar med individuella behovsanpassningar. Här görs

noggranna förberedelser: förmöte med skolan för att se vilka behov som finns och vilka anpassningar som krävs, individuell matchning av handledare ute på plats. Praktiken följs upp med utvärdering.

Analys

Som utförare har serviceförvaltningen i de flesta fall direkta kontakter med barn men är beroende av input från andra förvaltningar. De granskade verksamheterna inom serviceförvaltningen ser barnperspektivet som en viktig fråga, men i många situationer ställs olika intressen mot varandra som kan påverka serviceförvaltningens arbete: olika lagar och riktlinjer, olika förvaltningars mål och förutsättningar, olika barns behov, barnens behov/medarbetarnas behov, estetik/ljudkrav/säkerhet/budget.

Rekommendationer

Flera medarbetare efterlyser kompetenshöjande åtgärder.

Låt barnrättsperspektivet ingå som fast punkt vid fler möten med entreprenör eller beställarförvaltning i de projekt där frågan är relevant.

Broschyr om färdtjänst riktad till barn.





Granskare: kommunikatör, kommunikationsavdelning

Uttalande om risk för jäv: granskaren anses inte vara partisk i frågan och har kunnat agera objektivt och sakligt i förhållande till det granskade ämnet.

Självskattning utifrån kommungemensamma kriterier för utvärdering av intern kontroll

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	 Förbättringsområde

Kontrollaktiviteter




Kriterium	Bedömning
Det finns en relevant och konsekvent genomförd granskningsmetodik	 Tillfredsställande
Granskningar är dokumenterade och kända	 Förbättringsområde
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	 Tillfredsställande
Nya chefer får introduktion om intern kontroll	 Tillfredsställande

Uppföljning/utvärdering

Kriterium	Bedömning
Åtgärder vidtas vid konstaterade avvikelser	 Tillfredsställande

Kriterium	Bedömning
Återkoppling görs till förvaltnings-/bolagsledningen	 Tillfredsställande
Återkoppling görs till nämnden/styrelsen	 Tillfredsställande
Återkoppling till berörda medarbetare	 Tillfredsställande