

Uppföljning av internkontroll delårsrapport 2023

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Planering och uppföljning.....	3
Internkontrollarbete i serviceförvaltningen.....	3
Direktåtgärder	4
Risk: Felaktig tillgång till information och lokaler	4
Åtgärd: Inventering rutiner för IT-stöd och lokaler.....	4
Granskningar	5
Nämndens granskningar.....	5
Risk: Inköpsprocessen i serviceförvaltningen	5
Granskning: Dokumentation av direktupphandlingar	5
Kommungemensamma granskningar	6
Risk: Röjande av sekretess.....	6
Granskning: Röjande av sekretess.....	6
Risk: Bristande tillgänglighet.....	8
Granskning: Bristande tillgänglighet	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 första delrapportering och innehåller resultatet av en direktåtgärd och tre granskningar som var planerade att genomföras till och med 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 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: Felaktig tillgång till information och lokaler

Beskrivning av risk

Risk för att hanteringen av behörigheter till system (IT-system, filer på G eller Sharepoint, nycklar + taggar) inte fungerar på grund av att rutiner för behörigheter inte följs vilket kan leda till att personer som slutat/bytt tjänst har tillgång till uppgifter, sekretess, lokaler som de inte ska ha.

Enhet

Kvalitets- och utvecklingsavdelning

Åtgärd: Inventering rutiner för IT-stöd och lokaler

Vad ska göras:

Serviceförvaltningen har rutiner som dels beskriver hur behörigheter till IT-stöd ska hanteras och vem som är ansvarig för det, och dels beskriver hur nycklar och taggar ska återlämnas när anställning avslutas och vem som är ansvarig för det. För att säkerställa att verksamheterna har kunskap om och tillämpar rutinerna ska:

- En inventering av verksamhetsavdelningarnas rutiner för IT-stöd och lokaler göras.
- Därefter kommunikering inom förvaltningen av gällande rutiner.

Genomförda åtgärder

Inventeringen i verksamhetsavdelningarna är genomförd gällande nycklar och taggar. Den visar att alla verksamhetsavdelningar har rutiner vid avslut av anställning. Några använder serviceförvaltningens rutin och några har egna rutiner utifrån sina specifika behov.

En rutin för avslut av behörigheter i verksamhetsspecifika IT-system, för användning när medarbetare slutar sin anställning i serviceförvaltningen, är framtagen av serviceförvaltningens IT-enhet. Det är de IT-system (34 styck) som ej ligger i AD (active directory; en Microsoft-produkt som används för att organisera IT-tillgångar såsom användare, datorer, skrivare). Det som återstår gällande rutinen är dels att verksamhetsavdelningarna ska ange de funktioner som ska ansvara för att avsluta behörigheter, dels att rutinen sedan ska kommuniceras i förvaltningen. Det arbetet beräknas vara klart i december i år. Då medarbetaren avslutar sin anställning i Malmö stad stängs kontot ner.

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk: Inköpsprocessen i serviceförvaltningen

Beskrivning av risk

Risk för att servicenämnden bryter mot lagar och regler, 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

Serviceämnden

Granskning: Dokumentation av direktupphandlingar

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Direktupphandlingar i verksamheten.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att kontrollera så att direktupphandlingar har dokumenterats enligt riktlinjer i styrdokumentet Rutin för inköp i serviceförvaltningen.

Omfattning/avgränsning:

Avser granskning av dokumentation av direktupphandlingar i förvaltningens verksamhetsavdelningar.

Granskningsmetod:

Stickprov av avtal.

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.

Ja, i *Rutin för inköp och upphandling i serviceförvaltningen* beskrivs arkivering och diarieföring av direktupphandlingar. Rutinen finns på Malmö stads intranät Komin.

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

Rutinen är väl känd i förvaltningen (vilket tidigare granskningar på avtals- och inköpsområdet har visat) men granskningen visar att det finns förbättringspotential vad gäller att följa bestämmelserna kring dokumentationen.

Beskriv ett sammanfattande resultat av granskningen, exempelvis avvikelser som konstaterats och i vilken omfattning.

Sammanfattningsvis visar granskningen att det finns förbättringspotential vad gäller efterföljandet av dokumentationskravet. Många har missförstått blanketten *Dokumentation vid DU direktupphandling* och trott att det räcker med att fylla i och diarieföra den för att uppfylla dokumentationsplikten. Blanketten ska ses som en snabb summering av direktupphandlingen men dokumentationskravet anses inte komplett med endast detta dokument. Av den anledningen nämns blanketten inte i rutinen utan där listas i stället de faktiska upphandlingsdokumenten som ska arkiveras och diarieföras.

Resultat ska beskrivas även om inga avvikelser har hittats. Om det finns ytterligare dokumentation från granskningen ska denna bifogas. Om avvikelser konstaterats lämnas förslag till förbättringsåtgärder.

Granskningsunderlaget har utgjorts av de direktupphandlingar som verksamhetsavdelningarna angett att de utförde 2022. Antalet varierar mellan avdelningarna. Nedan följer en kort summering per avdelning.

Stadsfastigheter (27 direktupphandlingar) har i huvudsak endast arkiverat dokumentationsblanketten. Avdelningen uppger att det beror på ett missförstånd och säger att de är i behov av att informera och utbilda. Granskningen visade även avvikelse mot andra bestämmelser i rutinen. Till exempel förekommer det att minst tre leverantörer inte tillfrågas i varje upphandling.

Kommunteknik (22 direktupphandlingar) har kommit en bra bit på vägen till full dokumentation men saknar en del dokument till exempel beslut om att genomföra upphandling.

Kommuntjänster (6 direktupphandlingar) har även de kommit en bra bit på väg och har efter granskningen kompletterat arkiveringen i diariet med en del saknade dokument.

It- och digitalisering (6 direktupphandlingar) har också i huvudsak arkiverat dokumentationsblanketten och uppger att det beror på ett missförstånd kring blankettens användning.

Skolrestauranger (3 direktupphandlingar) saknar en del i sin dokumentation, till exempel sammanfattning av inkomna frågor och svar under anbudstiden.

Granskaren föreslår att avdelningarna satsar på att utbilda och informera verksamheten om bestämmelserna i rutinen. Upphandlingsenheten inom Malmö stad har tagit fram utbildningar inom inköp och upphandling (med syfte att höja kunskapsnivån för så kallade *certifierade beställare*). Utbildningarna kommer att göras tillgängliga för samtliga förvaltningar under hösten 2023.

Granskare: controller, ekonomiavdelning

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: Röjande av sekretess

Beskrivning av risk

Risk för att handlingar som innehåller typiskt sett sekretessbelagd information kommer obehörig till del på grund av bristande kunskap i hur den här typen av information ska hanteras, oavsett digitalt format eller pappersform, vilket kan leda till allvarliga konsekvenser för Malmö stad som organisation, andra organisationer eller den enskilde.

Enhet

Servicenämnden

Granskning: Röjande av sekretess

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Det som ska granskas är verksamhetens och medarbetarens medvetenhet kring lagstiftning, rutiner och lämpligheten att använda digitala kommunikationsverktyg.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att mäta organisationens mognad och medvetenhet i hanteringen av konfidentiell/sekretessbelagd information oavsett i vilket sammanhang den förekommer.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar Malmö stads nämnder. Undersökningen riktar sig främst till chefer på enhets- och avdelningsnivå (exempelvis enhets- och avdelningschefer) samt till medarbetare i viss utsträckning.

Granskningsmetod:

Metoden för undersökningen baserar sig på ett centralt framtaget frågeunderlag som distribueras till respektive förvaltning. Resultatet av undersökningen kommer att göras tillgängligt förvaltningsvis och därmed kunna följas upp per nämnd.

Resultat

Den övergripande analysen av granskningsresultatet, som består av en enkät ställd till avdelningschefer och enhetschefer samt intervjuer med medarbetare i nyckelpositioner, visar att serviceförvaltningen är noggrann i sin hantering av sekretessbelagd information.

Enkäterna har skickats till cirka 400 chefer i Malmö stad (minst fem chefer per förvaltning) och sammanställts av stadskontoret. Som ett komplement till enkäterna har tre intervjuer med nyckelpersoner inom tre olika verksamhetsområden i serviceförvaltningen utförts av förvaltningens arkivarie.

För serviceförvaltningens del visar resultatet från enkäten att cheferna hanterar sekretessbelagd information i mindre utsträckning än sina medarbetare. De känner sig även mindre säkra på vad som är sekretessbelagd information, vilket kan bero på att de inte hanterar den regelbundet. De medarbetare som valts ut för intervju hanterar dagligen, eller med hög frekvens, uppgifter som berör känslig information och/eller sekretess enligt offentlighets- och sekretesslagen. Respondenternas svar utgår alltså inte enbart från sekretessbelagd information specifikt utan även känsliga uppgifter (i viss mån enligt dataskyddsförordningen), såsom exempelvis personnummer.

Skillnad mellan chefer och medarbetare

- Medarbetarna känner sig något tryggare i hanteringen av denna typ av information. Granskaren tolkar det som att det beror på att medarbetarna har en större vana av att hantera sådan information i vardagen. De reflekterar också mer över sekretessfrågor i sitt dagliga arbete.
- Cheferna anser att det finns en brist avseende information, utbildning och stöd medan medarbetarna känner sig trygga med att de vet var de kan få stöd, t.ex. av förvaltningens jurister. Även det bedöms bero på att cheferna i mindre utsträckning hanterar typiskt sett sekretessbelagd information.
- Chefer använder till största delen den IT-utrustning som tillhandahålls av Malmö stad vid hantering av typiskt sett sekretessbelagd information.

Den digitala miljön

- Det är främst den IT-utrustning som Malmö stad tillhandahåller som används för hantering av typiskt sett sekretessbelagd information. Enligt enkätsvaren är det en väldigt låg andel av cheferna som använder annan IT-utrustning.
- Det finns en trygghet i hanteringen av information i Malmö stads digitala miljö. Undantaget är en viss osäkerhet kring hanteringen av lagringsytor på filservern, men de flesta har stämt av med förvaltningens jurister för att säkerställa en korrekt hantering.

Tillgång till stöd och rutiner

- Granskningen visar att det anses finnas en fungerande rutin för att göra medarbetare uppmärksamma på vilka lagar, regler och riktlinjer som gäller.
- En högre andel medarbetare anser att det finns tillräckligt med information, utbildningar och hjälp att tillgå. En förbättring från senaste granskningen 2020.
- En majoritet av cheferna har identifierat vilka av deras medarbetare som berörs av (hanterar eller kan komma att hantera) typiskt sett sekretessbelagd information, vilket tyder på en viss struktur.
- Medarbetarna har i hög grad uppmuntrats till att genomföra de utbildningar inom informationshantering som erbjuds av Malmö stad.
- Lokala rutiner för hanteringen av typiskt sett sekretessbelagd information finns på plats och fungerar väl.

Hur påverkar resultatet nämndens fortsatta arbete på området?

Pågående arbete

Arbete pågår med att se över den stadsövergripande organisationen för bland annat informationssäkerhet. De stadsövergripande nätverken för informationssäkerhet och dataskydd är sedan ett drygt halvår sammanslagna och heter nu LISD (Ledningssystem för Informationssäkerhet och Dataskydd). Utbildningsinsatser i OSL (Offentlighets- och sekretesslag) för förvaltningens avdelningar har pågått under våren och fortsätter troligtvis under hösten, beroende på behovsbilden. Det är verksamheterna själva som har tagit initiativ till detta och bjudit in förvaltningens jurister, vilket också är positivt.

Fortsätta uppmana till utbildning

Granskningen visar att det finns ett behov av utbildning hos cheferna. Chefer genomför idag DISA-utbildningen (datorstödd informationssäkerhetsutbildning för användare) som erbjuds via Myndigheten för samhällsskydd och beredskap. Detta är en förbättringsåtgärd från förra granskningen 2020.

Tydligare riktlinjer vid hantering av information i olika kommunikationskanaler

Av intervjuresultatet framgår att det finns en viss osäkerhet kring hantering av viss information i exempelvis TEAMS. Ett förslag till förbättring är att rutiner för hantering av information i gemensamma kanaler tas fram av stadskontoret.

Granskare: arkivarie, kvalitets- och utvecklingsavdelning

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: Bristande tillgänglighet

Beskrivning av risk

Risk för att alla människor inte kan ta del av stadens verksamheter, insatser och tjänster på grund av att tillgänglighetsbrister inte löpande identifieras och åtgärdas. Det kan leda till bristande likvärdighet, diskriminering och till att mänskliga rättigheter inte tillgodoses.

Enhet

Servicenämnden

Granskning: Bristande tillgänglighet

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Granskningen utgår från det nationella målet för funktionshinderpolitiken: Att med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning som utgångspunkt uppnå jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhället för personer med funktionsnedsättning i ett samhälle med mångfald som grund.

FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning antogs 2006 av FN:s generalförsamling och ratificerades av Sverige 2008.

Tillgänglighet innebär [i detta sammanhang - definition från Myndigheten för delaktighet (MFD)] att samhället utformas för att så många som möjligt ska kunna ta del av det. En förutsättning för att många personer med funktionsnedsättning ska kunna vara delaktiga i samhället är tillgänglighet. Tillgänglighet handlar om att kunna ta del av den fysiska miljön och kunna ta sig runt i samhället. Det innebär också att få tillgång till information och kommunikation och att kunna använda produkter, miljöer, program och tjänster.

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att undersöka hur Malmö stads förvaltningar och helägda bolag arbetar för att säkerställa att det sker ett löpande arbete för att identifiera brister och förbättra tillgängligheten i befintliga lokaler där kommunal verksamhet bedrivs. Granskningen syftar också till att tydliggöra ansvar och rutiner samt till att identifiera möjliga utvecklingsområden.

Omfattning/avgränsning:

Granskningen omfattar Malmö stads samtliga nämnder och helägda bolag och genomförs på samma sätt av nämnder och bolag. Tillgänglighet är ett omfattande område och avgränsning har gjorts till lokaler.

Granskningsmetod:

Granskningen kommer att genomföras på samma sätt för stadens nämnder och bolag och består av två delar:

- Granskning genom frågor kring nämndens/bolagets arbete med att systematiskt identifiera och åtgärda befintliga tillgänglighetsbrister i lokaler där kommunal verksamhet bedrivs, hur samverkan med relevanta aktörer bedrivs etcetera.
- Granskning av tillgängligheten vid ett antal utvalda lokaler, med utgångspunkt från checklista.

Resultat

Metod och avgränsning

Granskningens objekt är tillgängligheten i stadshusets reception där kontaktcenters verksamhet är placerad. Detta innefattar tillgängligheten fram till stadshusets entré samt själva lokalen. Granskningen utfördes med utgångspunkt från en checklista som tillhandahållits av stadskontoret. Tillgänglighetsrådgivare från stadsbyggnadskontoret deltog vid översyn och bidrog med värdefulla insikter.

Vad visade granskningen av lokalen?

Granskningen visade att det förekommer flertalet tillgänglighetsbrister. Redogörelsen är uppdelad i två avsnitt, dels tillgänglighet att ta sig till stadshusets entré, dels tillgängligheten i lokalen.

Tillgänglighet till stadshusets entré

Tillgängligheten till stadshusets entré är bristande utifrån flera aspekter. Handikapparkeringarna är placerade mer än 25 meter från receptionen och det är dåligt skyltat till entrén. Den första vägvisande tillgänglighetsskylten i relation till handikapparkeringen var så nedsmutsad att det knappt gick att urskilja den från den pelare som den var uppsatt på. Markunderlaget från handikapparkeringarna är hela sträckan fram till entrén ojämnt med uppførsbackar och kullersten. Stora krukor och pelare avsmalnar vägen på flera ställen vilket ytterligare försvårar tillgängligheten. Vid handikapparkeringen är betalautomaten placerade på motsatt sida av vägen, upphöjd utan avfasning av trottoarkant på en liten yta, vilket gör det svårt för en rullstolsburen person att ta sig fram och få plats att betala i automat (dock finns möjlighet till app-betalning).

Själva entrén har också flera brister. Dörröppnaren till den tillgänglighetsanpassade entrén är placerad långt från dörren på ojämnt underlag vilket gör det otympligt att ta sig från dörröppnaren till entrén. Dörröppnaren är även i samma färg som bakgrundsmaterialet och därmed svår att urskilja. Också vid själva entrén är underlaget ojämnt och inte lämpligt ur tillgänglighetsperspektiv. Generellt sett saknas det likvärdighet mellan huvudentrén och den tillgänglighetsanpassade entrén. Huvudentrén har en tydligt upphöjd skylt där det står Entré och är även placerad närmare handikapparkeringen.

Många av de brister som finns gällande tillgängligheten till stadshusets entré har lyfts i stadshusgruppen som består av representanter från de nämnder som verkar i stadshuset. Serviceförvaltningen har i samarbete med stadsbyggnadskontoret tagit fram ett åtgärds paket med förslag till förbättringar, bland annat ett ledstråk som tydligare ska visa vägen till entrédörren, sätta dörröppnaren på en stolpe så den blir synligare och placerad närmare entrén samt att entrédörren markeras tydligare.

Tillgänglighet inne i receptionen

Det förekommer brister även inne i receptionen. Kontaktcenters reception saknar en nedsänkt del så en rullstolsburen person måste använda den nedsänkta del som tillhör stadshusets reception vilket leder till att kontaktcenters medarbetare nästan står med ryggen mot besökaren om hen ska använda dator samtidigt. Det är även begränsad belysning i lokalen vilket beror på att inte alla lampor används. Lokalen saknar helt taktill information inkl. helpdesk, informationstavla, utrymningsplan, datorer och toaletter. I det tidigare nämnda åtgärds paketet är det tänkt att taktilla toalettskyltar ska sättas upp. Positiva observationer inkluderar att där fanns inga störande visuella element, inga allergiväxter och det fanns både upphöjda och nedsänka skrivbord (dock inga höj- och sänkbara).

Vid toalettutrymmet satt alla hängkrokar högt upp och inne i toaletterummet var avståndet mellan toaletten och pappershållaren 85 centimeter vilket gör det svårt för alla att nå. Den mest graverande bristen var att larmknappen inte fungerade. Positivt i toaletterummet var att det var brett nog att röra sig i och spegeln och handfatet var nedsänkta.

Hur arbetar nämnden för att löpande identifiera, åtgärda och följa upp tillgänglighetsbrister i samverkan med andra nämnder?

Specifikt för stadshusets reception träffas som tidigare nämnt representanter för de nämnder som verkar i stadshuset kontinuerligt för att diskutera och följa upp frågor som berör de fysiska lokalerna i stadshuset.

Gällande servicenämndens övriga tillgänglighetsarbete ansvarar nämnden för att lokaler ska vara anpassade efter den/de verksamheter som ska flytta in. Tillgänglighetsförändringar kommer ofta till genom dialog mellan lokalnyttjare och förvaltare. Stadsfastigheter har under en tid arbetat aktivt med grundskolor och gymnasieskolor utifrån att ta sig in och ut ur skolor vid tex brandrisker då många skolor är så kallat anpassade skolor. Stadsfastigheter arbetar proaktivt med skolor men även efter revisioner då det kommer myndighetskrav som kräver förändring. Dessa insatser är dock i huvudsak punktinsatser initierade av lokalnyttjaren och inget som bedrivs löpande, men samtidigt ligger ansvaret på lokalnyttjaren som får beställa förändringar hos stadsfastigheter.

Granskare: förvaltningsjurist, kvalitets- och utvecklingsavdelning

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.