

# **Deluppföljning 2 internkontrollplan 2019**

---

Tekniska nämnden

## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>3</b>
<b>Granskningar</b> .....	<b>4</b>
Nämndens granskningar .....	4
Bristande kvalitet i återkoppling till Malmöbon vid synpunktslämnande .....	4
Svar till synpunktslämnare .....	4
Oförsäkrade egendomar .....	6
Egendomsförsäkring .....	6
Utebliven anmälan av bisyssla .....	7
Bisyssla.....	7

## Inledning

Denna rapport innehåller en deluppföljning av tekniska nämndens interna kontrollplan 2019. Enligt planen ska tre granskningar redovisas i oktober 2019; risk för bristande kvalitet i återkoppling till Malmöbon vid synpunktslämnande, risk för oförsäkrad egendom samt risk för utebliven anmälan av bisyssla.

Efter genomförd granskning ska eventuellt konstaterade fel och brister leda till åtgärdsförslag (förbättringsåtgärd) från granskaren och berörd verksamhet. Förslag till förbättringsåtgärder ska därefter förankras med fastighets- och gatukontorets ledningsgrupp och beslutas genom att tekniska nämnden behandlar ärendet om uppföljning av internkontrollplan.

# Granskningar

## Nämndens granskningar

### Risk

#### Bristande kvalitet i återkoppling till Malmöbon vid synpunktslämnande

**Beskrivning av risk**

Malmöborna har möjlighet att felanmäla eller lämna synpunkter om nämndens verksamhet via hemsidan. Den som önskar få ett svar, ska också få det inom en viss svarstid. Risk kan föreligga för bristande kvalitet i återkopplingen till Malmöbon vid synpunktslämnande, vilket kan leda till förtroendeskada.

**Enhet**

Tekniska nämnden

**Granskning:**

Svar till synpunktslämnare

**Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:**

Svarstider och kvaliteten på svaren som lämnas till synpunktslämnare ska granskas.

**Omfattning/avgränsning:**

10 stickprov per ansvarsområde/"boxar".

**Granskningsmetod:**

Granskningen ska göras genom intervju med berörda tjänstepersoner på kontaktcenter samt genom bedömning av svarstid och kvalitet på de svar som valts ut.

### Bakgrund

Malmö stads kontaktcenter infördes den 1 april 2019 och samtidigt upphörde fastighets- och gatukontorets egen kundservicefunktion som varit i bruk sedan 2007 genom en tjänst som serviceförvaltningen levererat.

Förvaltningens ärenden är dels felanmälningar, dels synpunkter (förslag/beröm/klagomål) och frågor. Felanmälningarna, exempelvis fulla papperskorgar eller potthål, slussas direkt till skötselentreprenör för åtgärd. Frågor och synpunkter besvaras av kontaktcenter, eller av tjänstepersoner i förvaltningen i de fall kontaktcenter inte kan svara. Kontaktcenter ska kvalitetssäkra svaren som skickas till den som tagit kontakt.

Fastighets- och gatukontorets ärenden ska kontaktcenter registrera i ärendesystemet EasyIncident som har geografisk positionering i stadsatlasen och ger förvaltningen möjlighet att göra statistikuttag och följa upp ärenden. Kontaktcenter har ett annat ärendesystem, Artwise, som dock inte har koppling till stadsatlasen, där de registrerar alla ärenden oavsett ägarskap. Förvaltningarna har inte tillgång till Artwise. I och med det saknas egen tillgång till samtliga ärenden som hanteras av kontaktcenter, deras svarstider och svarkvalitet. Arbete pågår med att få kontinuerlig statistik av olika slag från kontaktcenter.

Kontaktcenter arbetar hårt med att hitta formerna för ärendehantering och med utveckla sin kunskap om alla förvaltningars verksamhet. Rutiner för möjlighet till uppföljning från förvaltningarna via statistikuttag har ännu inte utvecklats. En del av fastighets- och gatukontorets ärenden har kontaktcenter inte registrerat i EasyIncident. Därför är statistiken som förvaltningen kan få fram inte komplett.

Årligen får fastighets- och gatukontoret uppemot 40.000 ärenden. Under 2018 besvarades knappt 75 % av kundservice eller skickades direkt till skötselentreprenör för åtgärd. En fjärdedel skickades vidare till handläggare på förvaltningen att besvara.

Kontaktcenters ambition är att ge svar på frågor som kommer via telefon direkt under samtalets gång. Om kommunvägledarna inte själva kan ta reda på svaret skickar de ärendet vidare till handläggare på förvaltningen genom ärendesystemet EasyIncident. Fastighets- och gatukontorets löfte om svarstid (Service Level Agreement) är att svar på frågan/synpunkten ska ges inom 14 dagar. Ett automatiskt bekräftelsesvar med ärendenummer lämnas till anmälaren direkt.

### **Sammanfattande resultat av granskningen**

De 7.322 synpunkter och frågor, av totalt 17.637 ärenden, som registrerats i ärendesystemet EasyIncident perioden 1 april – 30 september är underlag för granskningen. (Det finns fler ärenden, okänt hur många, som kontaktcenter inte registrerat i EasyIncident utan de har gått via e-post eller telefon från kontaktcenter.) Genom kontaktcenter har information erhållits om mätningar av kundnöjdhet.

#### *Svarstider*

7 % av frågorna och synpunkterna har kontaktcenter själva besvarat (sedan starten den 1 april). Övriga har besvarats av tjänstepersoner på fastighets och gatukontoret. Tidigare kundservicefunktion besvarade 54 % direkt (1 april – 30 september 2018).

Av de 7.322 ärendena som kontaktcenter och tjänstepersoner på förvaltningen fått att hantera har 7.059 ärenden (96 %) besvarats inom svarstiden 14 dagar. Svarstiden inom intervallet 1-14 dagar varierar kraftigt mellan vilka ärenden det handlar om – delvis beroende på att vissa är mer tidskrävande att besvara än andra, som frågor om trafikplanering och nybyggnation, medan andra är snabbare att hantera, som frågor om skötsel och grävningar.

Av de 263 ärendena som inte besvarats inom 14 dagar kräver en tredjedel längre utredning för att kunna besvaras och en del ärenden har skickats till fel handläggare och det tar därför tid innan rätt person nås.

Kontaktcenters kundundersökning mellan 1 juni och 31 augusti genom 2.284 intervjuer i realtid vid ärenden via telefon visar snittbetyget 3,3 gällande svarstid (betyg har getts mellan 1 och 5) och för upplevelsen av att ärendet blev löst 4,0.

#### *Kvaliteten på svaren som lämnas till synpunktslämnare*

Stickprov har tagits på ärenden i samtliga ärendeboxar, sammanlagt 128 stickprov. Granskningen visar att svaren överlag håller god svars kvalitet. Faktainnehållet är ofta gott, språket begripligt och håller en vänlig ton.

Områden som trafikplanering, upplåtelse, skötsel och trafikreglering håller generellt hög kvalitet, medan vissa svar om tillfälliga trafikordningar och enstaka skötselärenden är alltför korta och kan därför vara svåra för medborgaren att förstå.

### **Förslag till förbättringsåtgärder**

- Ge stöd för bättre språkhantering, exempelvis utbildning, till dem som behöver.
- Erbjud kommunvägledarna på kontaktcenter vidareutbildning i förvaltningens verksamhet vid minst 6 tillfällen 2020, eller så ofta som det behövs.
- Arbeta för att få kontinuerlig, komplett statistik från kontaktcenter som underlag för förbättringsarbete.
- Arbeta med att effektivisera processflödet mellan Malmöbon, kontaktcenter och fastighets- och

gatukontoret.

Avdelningen för struktur och stöd ansvarar för dessa förbättringsåtgärder.

## **Risk:**

### **Oförsäkrade egendomar**

#### **Beskrivning av risk**

För att skydda egendom mot ekonomisk skada, finns ett försäkringsskydd i Malmö stad.

Är egendom inte försäkrad vid skadegörelse eller olycka, kan kostnaderna bli stora vid återställande. Det kan föreligga risk för att några av nämndens egendomar inte omfattas av försäkringsskydd.

#### **Enhet**

Tekniska nämnden

#### **Granskning:**

Egendomsförsäkring

#### **Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:**

Om rutiner för försäkring av nämndens byggnader följs. Granskningen görs av ekonomienheten.

#### **Granskningsmetod:**

Granskningen utförs genom intervju med försäkringssamordnare och genom studier av riktlinjer och rutinbeskrivningar. En jämförelse av byggnadsförteckning med försäkringsförteckning ska göras.

## **Bakgrund**

Alla skador på egendom som tillhör Malmö stad ska anmälas i ett särskilt system, Agera. Ersättning lämnas för plötslig och oförutsedd skada på försäkrad egendom.

Överstiger skadan 2 miljoner kronor ska även en skadeanmälan göras till Kommunassurans Syd Försäkrings AB, som är Malmö stads försäkringsgivare.

Byggnader och anläggningar som ska omfattas av försäkringsskydd ska förtecknas på en s.k. objektslista som överlämnas till försäkringsbolaget.

## **Sammanfattande resultat av granskningen**

Bedömning görs att det finns fungerande rutiner på förvaltningen för redovisning av byggnader och anläggningar till försäkringsbolaget, förutom när det gäller byggnader och anläggningar som följer med vid köp av mark inom exploateringsprojekt. Många av dessa byggnader och anläggningar ska rivas, men inte alla och de ska därför omfattas av försäkringsskydd.

## **Förslag till förbättringsåtgärd**

I den fördjupade projekthandboken för exploateringsprojekt som förvaltningen håller på med att ta fram, ska det framgå att projektledarna ska rapportera att förvaltningen har tagit över en byggnad till försäkringssamordnaren. Informationen ska även bli enklare att hitta på förvaltningens intranät KomIn.

Stadsutvecklingsavdelningen, fastighetsavdelningen och avdelningen för struktur och stöd ansvarar för förbättringsåtgärden.

## **Risk:**

### **Utebliven anmälan av bisyssla**

#### **Beskrivning av risk**

Som anställd inom Malmö stad är man skyldig att anmäla sina bisysslor. Till bisyssla räknas varje syssla, tillfällig eller stadigvarande, som utövas vid sidan av ens anställning och som inte kan hänföras till ens privatliv. Anmälningsskyldigheten gäller inte bara bisyssla som faktiskt utövas, utan även bisyssla som man står i begrepp att åta sig. Arbetsgivaren kan förbjuda en bisyssla om den är konkurrerande, arbetshindrande eller förtroendskadlig.

Risk kan föreligga för utebliven anmälan av bisyssla, otillåtna bisysslor, vilket kan leda till förtroendskada.

#### **Enhet**

Tekniska nämnden

#### **Granskning:**

Bisyssla

#### **Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:**

Rutiner för anmälan av bisyssla.

#### **Granskningsmetod:**

Granskningen utförs genom intervju med HR-chef och genom studier av stadens riktlinjer och rutinbeskrivningar. HR-enheten begär in samtliga anmälningar av bisyssla på förvaltningen för bedömning. Om så bedöms lämpligt, ska registerkontroll via Bolagsverkets näringslivsregister göras. Granskningen samordnas av kvalitet- och utvecklingsenheten.

Notering vid granskning: Bedömning har gjorts att registerkontroll via näringslivsregistret inte ska göras i år, utan ska göras efter att föreslagen åtgärd efter granskning har vidtagits.

## **Bakgrund**

Med bisyssla avses anställning, uppdrag eller annan verksamhet som medarbetare bedriver, tillfälligt eller stadigvarande, vid sidan om den ordinarie yrkesutövningen inom kommunen. Enligt allmänna bestämmelser (AB) är en arbetstagare skyldig att anmäla en bisyssla och lämna de uppgifter som arbetsgivaren anser behövs för bedömning.

### **Sammanfattande resultat av granskningen**

På stadens intranät Komin finns allmän information om bisyssla och bedömning av bisyssla samt en blankett som ger ett stöd för verksamheterna i deras bedömning av bisysslor. Chef ska medvetandegöra sina medarbetare om skyldigheten att anmäla eventuell bisyssla vilket sker i det årliga medarbetarsamtalet genom en obligatorisk fråga i mallen som används. HR-enheten skickar även ett informationsmail i samband med medarbetarsamtalen till samtliga chefer med information om att godkänd ansökan ska skickas till HR-enheten.

I ett av introduktionsblocken på förvaltningen informerar även arbetsgivaren de nyanställda om skyldigheten att anmäla en eventuell bisyssla.

Granskningen visar att förvaltningen har fastställda riktlinjer och rutiner som beskriver hur förvaltningen

vill att hanteringen av bisysslor ska gå till. Under 2019 har 24 ansökningar godkänts, vilket innebär att 5% av medarbetarna har bisysslor. Dessa bisysslor har bedömts vara tillåtna.

Fastställd blankett ska användas vid förekomst av bisyssla och det är väsentligt att bedömningen av bisyssla tydligt framgår av dokumentationen. Det framkommer dock i enstaka fall att det saknas dokumentation över bedömningen.

### **Förslag till förbättringsåtgärder**

För att förvaltningen fullt ut ska uppnå en tillfredställande och ändamålsenlig hantering av bisysslor är bedömningen att följande insatser behöver göras:

- inför kommande medarbetarsamtal informera chefer om förvaltningens riktlinjer och rutiner avseende bisyssla
- genomföra redaktionella justeringar i texterna om bedömning av bisyssla på förvaltningens intranät med exempel
- informera och påminna medarbetarna om gällande regelverk och kommunens riktlinjer på arbetsplatsträffar.
- granskning mot Bolagsverkets näringslivsregister en gång per mandatperiod.

Avdelningen för struktur och stöd ansvarar för första, andra och fjärde förbättringsåtgärden. Samtliga avdelningar ansvarar för tredje förbättringsåtgärden.