

Deluppföljning 1 av internkontrollplan 2021

Tekniska nämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Direktåtgärder	4
Risk för förseningar och bristande kvalitet - Storstadspaketet	4
Risk för bristande kvalitet - drift och underhåll av offentlig miljö.....	5
Granskningar	8
Nämndens granskningar	8

Inledning

Denna rapport innehåller första deluppföljningen av tekniska nämndens internkontrollplan 2021.

Internkontrollplanen bygger på fastighets- och gatukontorets riskanalys inför kommande verksamhetsår och innehåller både direktåtgärder och granskningar. Risker som ska granskas enligt beslut av kommunstyrelsen, så kallade kommungemensamma granskningar, förs också till internkontrollplanen.

Syftet med direktåtgärder är att genomföra nödvändiga åtgärder i nära framtid utan ytterligare kontroller och utredningar. Syftet med granskningar är utreda de områden där ytterligare kontroll bedöms behövas.

Efter genomförd granskning ska eventuellt konstaterade fel och brister leda till åtgärdsförslag 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.

I denna deluppföljning av internkontrollplanen redovisas två direktåtgärder och en granskning, allt enligt tidplan.

Direktåtgärder

Risk för förseningar och bristande kvalitet - Storstadspaketet

Beskrivning av risk

Storstadspaketet innebär att 26 750 nya bostäder ska byggas för att ge plats åt en växande befolkning. Det är en betydande satsning på infrastruktur som kommer att påverka hela staden. Kollektivtrafiken ska stärkas genom en satsning på Malmöpendeln som kopplar ihop en ny spårbunden ringlinje i staden med Lomma och Kävlinge kommuner. Vidare ska åtta befintliga busslinjer i staden få en infrastruktur som innebär effektivare och mer miljövänliga transporter. Kollektivtrafiken ska kompletteras med fjorton nya cykelbanor som tillsammans skapar ett finmaskigt och effektivt trafiksystem med hög kapacitet. Satsningen ger stora möjligheter att tillskapa nya värden för staden.

Genomförandet av Storstadspaketet innebär ett omfattande förändringsarbete i den befintliga staden. Det ställer krav på bland annat helhetssyn av pågående och planerade arbete, finansiering och kommunikationen med Malmöborna.

Fastighets- och gatukontoret har identifierat problem och risker kopplat till interna processer som extern och intern kommunikation, rekrytering, tidsplanering, upphandling, riskanalys, avvikelser och övrig uppföljning av verksamhet och ekonomi. Förvaltningen har även beaktat de frågor som stadsrevisionen lyfter i sin förstudie av Storstadspaketet.

Stadsutvecklingsavdelningen och avdelningen för struktur och stöd har tagit fram åtgärder, se respektive verksamhetsplan 2021.

Åtgärd: Särskild arbetsgrupp

Vad ska göras:

För att hantera riskerna och ge förutsättningar för att kunna hålla tidplanen har en insatsgrupp av ansvariga chefer från stadsutvecklingsavdelningen såväl som avdelningen för struktur och stöd fått till uppgift att löpande följa och korrigera utvecklingen inom Storstadspaketet, vad gäller kompetensförsörjning, resultatuppföljning, resursplanering och resursuppföljning, riskanalys- och hantering, avvikelshantering, ärendeprocess och delaktighetsarbete.

Hur långt har vi kommit?

Tidplaner och risk- och avvikelshantering

Arbete pågår med att uppdatera de enskilda projekten utifrån att planerade trafikstarter i basplan 1.0 ska hållas. Uppdateringen av tidplanerna ligger även som grund för planering av de ärenden som ska behandlas politiskt under året. Uppdateringen bedöms kunna vara klar under april/maj 2021.

Med stöd av uppdateringen ska därefter en analys utifrån ett risk- och avvikelseperspektiv tas fram som ska ligga som underlag för eventuella åtgärder och prioriteringar.

Till detta hör även arbetet med att ta fram en modell för systematisk avvikelse- och riskhantering, både på projekt- och aggregerad nivå. Förslag bedöms kunna lämnas till förvaltningens ledningsgrupp i maj 2021.

Kompetensförsörjning

Arbete med kompetensförsörjning av projekt inom Storstadspaketet pågår, både på kort som lång sikt. Bilden av kompetensförsörjningsbehovet kopplat till investeringsprojekten är starkt beroende av

projektens tidplaner.

Handlingsplan för bemanning på kort sikt har tagits fram.

En handlingsplan med förbättringsåtgärder avseende process och gränssnitt mellan rekrytering, avrop av konsulttjänster och omfördelning av interna resurser håller på att tas fram. Syftet med förbättringsåtgärderna är att säkerställa Storstadspaketets kompetensförsörjning, men även förvaltningen ska bli mer agil i kompetensförsörjningsfrågor. Åtgärderna bedöms kunna vara genomförda under hösten 2021.

Processutveckling

Ett förtydligande av investeringsprojektens process med roller och mandat, och då med särskilt fokus på Storstadspaketet, håller på att tas fram. Förslag bedöms kunna lämnas under maj/juni 2021 till förvaltningens ledningsgrupp.

Kommunikation

Arbete med förbättringsåtgärder av externa och interna kommunikationssystem kopplat till Storstadspaketet pågår. Eftersom kommunikationssystemen är beroende av resultatet av de ovanstående utvecklingsinsatserna, bedöms förslag här kunna lämnas efter sommaren 2021 till förvaltningens ledningsgrupp.

Processutveckling upphandling- och entreprenad

Vidare ska en fördjupad utredning av risker kopplade till mandat, roller, ansvar och framdrift vad gäller upphandling och entreprenad delarna av Storstadspaketets infrastrukturprojekt, inklusive problembild och förslag till lösningar tas fram. Förslag bedöms kunna lämnas under juni 2021 till förvaltningens ledningsgrupp.

Risk för bristande kvalitet - drift och underhåll av offentlig miljö

Beskrivning av risk

Tekniska nämnden är ansvarig för drift- och underhåll av staden och har sedan 1990 haft en överenskommelse med servicenämnden, rörande utförandet av drift- och underhållsarbeten. Från 2002 och framöver har delar av staden varit konkurrensutsatta vilket innebär att staden har skötts av både privata entreprenörer och av Malmö stad.

Fastighets- och gatukontoret genomförde 2020 en upphandlingsprocess för att förbereda nya entreprenader, med startdatum 1 april 2021.

Tekniska nämnden beslutade i juni 2020 att avbryta pågående upphandling. Anledning till beslutet var att Malmö stads ekonomiska förutsättningar förändrats i sådan utsträckning att uppdragen i stället i sin helhet ska utföras i Malmö stads regi. Tekniska nämnden uppdrog åt fastighets- och gatukontoret att träffa överenskommelse med serviceförvaltningen om utförande av uppdragen i sin helhet, på samma villkor som erbjudits externa utförare. En sådan överenskommelse har träffats under hösten 2020.

Fastighets- och gatukontoret har bedömt att det föreligger risk för inledningsvis försämrad kvalitet i utförandet av drift och underhåll av staden. Servicenämndens utökade utförare-ansvar och behov av omfattande nyanställningar innebär en ökad press på organisationen. Serviceförvaltningen tar över många nya ytor som det tar tid att lära. Vidare kan ett nytt arbetssätt med nya kontaktvägar innebära otydlighet i roller, ansvar och beslut. Uppföljning av verksamhet, ekonomi och avvikelser får en

ökad betydelse för båda förvaltningarna för att säkerställa kvaliteten. Uppföljning ska ske enligt den överenskommelse och entreprenadavtalen som slutits mellan tekniska nämnden och servicenämnden.

Åtgärd: Implementering av nytt arbetssätt

Vad ska göras:

För att hantera riskerna kommer fastighets- och gatukontoret att tillsammans med serviceförvaltningen under 2021 arbeta med implementering av ett justerat arbetssätt både internt på avdelningen för offentlig miljö och med serviceförvaltningen/Kommunteknik. Det nya arbetssättet ska innehålla rutiner för uppföljning av verksamhet och ekonomi samt avvikelshantering.

Hur långt har vi kommit?

Verksamhet och ekonomi

Startmöte mellan fastighets- och gatukontoret och serviceförvaltningen har hållits enligt plan i drift- och underhållsentsprenaderna och kontraktshandlingar har utväxlats på överenskomna summor enligt tekniska nämndens beslut.

Mängdjusteringar och indextal har överlämnats under mars månad till serviceförvaltningen för samtliga fem entreprenader. Serviceförvaltningen ska återkomma under första halvan av april med uppdaterade prislistor och betalplaner för driften. En mindre justering av summan i norra området har gjorts för tillkommande miljöparkeringar som entreprenören inte kunnat förutse.

Ekonomi ska stämmas av månadsvis, dels i entreprenaden, dels internt på fastighets- och gatukontoret. I entreprenaden ska avvikelser i ekonomin behandlas på byggmöte. Den interna avstämningen på fastighets- och gatukontoret ska göras tillsammans med controller och lyftas två gånger om året vidare till tertialboksluten. Uppföljning av kvalitet, såsom avvikelser och kvalitetsavdrag ska göras månadsvis på byggmötena. Även organisation och sysselsättningsfrämjande planerade åtgärder ska stämmas av månadsvis. Sammanfattning av dessa avstämningar redovisas i uppföljningen vid tertialboksluten. Miljöredovisning följs upp en gång om året vid ett särskilt avstämningsmöte.

Organisation och arbetssätt

Park- och gatumiljöenheten har anpassat sin organisering och reviderat sitt arbetssätt, både internt med stadsmiljöenheten och externt tillsammans med serviceförvaltningen. Syftet är att öka förutsättningarna för en helhetssyn och kvalitetshöjning av skötseln av staden. Detta ska göras dels genom att i än högre grad än tidigare involvera stadsmiljöenhetens perspektiv på skötseln, dels genom ett nära och tydligt samarbete med serviceförvaltningen. Serviceförvaltningen har parallellt också anpassat sin organisation för att möta de nya behoven.

Det reviderade arbetssättet innebär att fastighets- och gatukontoret och serviceförvaltningen arbetar närmare varandra och följer ett gemensamt årshjul med aktiviteter som ska genomföras.

Med förbehåll om att det är tidigt i processen, bedöms implementeringen av det nya arbetssättet för drift och underhåll av grönyteskötseln gå enligt plan. För underhållet av anläggningar kvarstår dock en del rutiner att ta fram.

Inplanerat finns olika kommunikationsinsatser, föreläsning om samverkan och målförankring, framtagande av rutiner för kollegial syn av entreprenadområdena och erfarenhetsåterföring.

Avvikelsehantering

För att fånga in uppkomna avvikelser och kvalitetsbrister i drift- och underhållet enligt handlingarna för

entreprenaderna finns idag protokoll framtagna för medarbetare som arbetar nära verksamheten. Avrapportering från dessa protokoll sker en gång i månaden till byggmöte där avvikelser och kvalitetsbrister dokumenteras. Vidarerapportering från byggmötesprotokoll till rapportering till ledning och nämnd sker via verksamhetsuppföljningen.

Det kvarstår att ta fram en rutin för hur avvikelser och i så fall vilka ska rapporteras från byggmötena till de båda förvaltningarnas ledningsgrupper och nämnder för hantering.

Brukarsynpunkter

Synpunkter från brukarna i form av ärenden från kontaktcenter kommer månadsvis att stämmas av på byggmöten mellan entreprenör och beställare. Avstämningen ska avse trenden i antal felanmälningar, åtgärdstider och om det finns kopplingar till geografiska områden i kommunen. Fokus kommer att ligga på främst renhållning och skador på utrustning och mark men även på växtlighet.

Uppföljningar av ärenden från kontaktcenter behöver granskas och kommenteras då det kan finnas avvikelser som inte speglar det totala tillståndet i ett geografiskt område. Flera personer kan till exempel anmäla samma fel och en person kan vara väldigt aktiv och därför anmäla samma sak flera gånger. Det kan också finnas avvikelser som är godkända av beställaren av olika anledningar.

Vid en första jämförelse av april 2020 och april 2021 så är det betydligt fler ärenden för fulla papperskorgar, hundlatriner, lekplatser och vägmärken innevarande år än vid samma tid förra året. En delförklaring till ökningen är att avgående entreprenörer inte hann reparera viss utrustning inom entreprenadtiden. Vidare var det en del kärl som inte blev tömda eftersom tömning av dessa var schemalagda några dagar efter kontraktsslut. Den nya entreprenören har en viss inkörningstid innan man hittar rätt rutiner och hinner åtgärda det som förra entreprenören inte hann med. Den nya entreprenören måste också lära sig ny utrustning och beställa hem reservdelar för att kunna reparera fel.

Granskningar

Nämndens granskningar

Risk för att personuppgiftsbiträdesavtal inte upprättas

Risk föreligger för att följsamhet mot rutin för personuppgiftsbiträdesavtal brister.

Granskning: Personuppgiftsbiträdesavtal

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Rutin för personuppgiftsbiträdesavtal på fastighets- och gatukontoret.

Syfte med granskningen:

Syftet är undersöka om rutin för personuppgiftsbiträdesavtal fungerar och följs.

Granskningsmetod:

Inventering av IT-system och tjänster som behandlar personuppgifter och som tillhandahålls till externa leverantörer.

Kontroll genom stickprov av om det finns tecknade personuppgiftsavtalsbiträden med leverantörer.

Granskning av om de tecknade avtalen innehåller relevanta krav utifrån dataskyddsförordningen (GDPR).

Beskrivning av risk

Dataskyddsförordningen ställer stora krav på dokumentation och innebär att tekniska nämnden som personuppgiftsansvarig ska kunna visa att lagen efterlevs, så kallad ansvarsskyldighet i artikel 5:2 i GDPR. Dokumentationen har även en central roll i informationssäkerhetsarbetet för att säkerställa att verksamheten IT-system upprätthåller en lämplig nivå av säkerhet. Därför är det viktigt att dokumentationen ska vara strukturerad, uppdaterad och aktuell.

Konsekvensen av om personuppgiftsbiträdesavtal inte upprättas med leverantörer är att skyddet för individens integritet riskeras. Om en personuppgift röjs, kan den personuppgiftsansvarige dömas till administrativa sanktionsavgifter och bli skadeståndsskyldig gentemot den vars personuppgifter röjts.

Metod

En enkätstudie genomfördes bland utvalda chefer på fastighets- och gatukontoret. Enkäten ställdes till de enhets- och sektionschefer som har kontakt med externa leverantörer samt upphandlar varor och/eller tjänster. Syftet med studien var att få ökad kunskap om personuppgiftsbehandlingar med fokus på personuppgiftsbiträdesavtal.

För att belysa frågan från olika perspektiv, valdes tre nyckelfunktioner ut för intervju – en systemförvaltare, en chef och en upphandlare.

En lista med de verksamhetssystem som fastighets- och gatukontoret har ansvar för har sammanställts. Granskning har gjorts av registrerade personuppgiftsbiträdesavtal i ärendehanteringssystemet Platina.

Vad visade granskningen?

Enkätresultatet visar att förvaltningen anlitar externa leverantörer som utför viss personuppgiftsbehandling. Drygt hälften av de tillfrågade cheferna anser att det finns tillräckligt med information och hjälp att tillgå rörande personuppgiftsbehandling.

De intervjuade nyckelpersonerna svarade att man ser positivt på det nyligen inrättade digitaliseringsrådet som bland annat är tänkt att fungera som en väg in för verksamheterna i frågor som rör IT-system. Den

nyligen implementerade systemförvaltningsmodellen bedömdes kunna ge en bättre uppföljning av att rätt avtal finns på plats, där ibland personuppgiftsbiträdesavtal. Personuppgiftsbiträdesavtal bör tecknas i samband med upphandling av ramavtal och det finns standardmallar för detta. Kompetens att upphandla IT-system finns på den centrala upphandlingsenheten i Malmö stad. De intervjuade ansåg att förvaltningens kunskap om personuppgiftsområdet generellt behöver höjas. Önskemål framfördes om en grupp med kompetenser inom ekonomi, upphandling och systemförvaltning som kan stötta verksamheten när nya system ska upphandlas.

Granskningen av verksamhetssystemen visade att av ca 50 verksamhetssystem har 7 aktuella personuppgiftsbiträdesavtal.

Hur påverkar resultatet nämndens fortsatta arbete på området?

Inom fastighets- och gatukontoret pågår ett arbete med att systematisera systemhantering och avtalshantering på förvaltningen. Utgångspunkt för arbetet är stadens förvaltningsmodell för IT-systemen (PM3). Ett digitaliseringsråd är under uppstart, som ett svar på behoven av ökad samordning och stöd när nya system ska upphandlas.

Bedömning görs att frågan om roller och ansvar behöver bli tydligare när verksamheterna ska upphandla nya IT-system och digitala tjänster. En checklista håller på att tas fram som ska tydliggöra vilka uppgifter som upphandlingsenheten behöver av beställaren.

Ett utbildningsmaterial om GDPR är framtaget och finns tillgängligt på intranätet. Behovet av ett fortsatt arbete med att höja kompetensen inom dessa områden hos chefer och nyckelpersoner är viktigt och behöver prioriteras.

Ett förvaltningsövergripande avtalssystem för varor och tjänster är under upphandling i Malmö stad. Fastighets- och gatukontoret avser att förvara sina avtal med personuppgiftsbiträdesavtal för IT-system i detta avtalssystem, vilket kommer att underlätta för överblick och en systematisk uppföljning av avtalen.

Granskningsresultatet med förslag till åtgärder föreslås kopplas till det redan pågående förbättringsarbetet.

Åtgärd	Vad ska göras:
Rutiner och utbildningsinsatser	<p>IT/GIS-enheten ska, i dialog med upphandlings- och entreprenadenheten och dataskyddsamordnaren, ta fram en checklista inför upphandling av IT-system och digitala tjänster som kommuniceras ut till samtliga chefer.</p> <p>IT/GIS-enheten ska, i samarbete med forumet för förbättringsarbete på fastighets- och gatukontoret, informera om digitaliseringsrådets roll och uppdrag hos verksamheterna.</p> <p>Utbildningen i dataskydd- och informationssäkerhet ska göras obligatorisk för samtliga medarbetare.</p> <p>IT/GIS-enheten och kanslienheten ska systematiskt följa upp IT-systemens avtal inklusive personuppgiftsavtal som säkerställer efterlevnad av GDPR.</p>