

Deluppföljning 2 av intern kontrollplan 2022

Tekniska nämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Direktåtgärder	4
Risk: Storstadspaketet	4
Åtgärd: Åtgärder för att möta ökande entreprenadvolym.....	4
Åtgärd: Ökad kommunikation med medborgare	4
Risk att drift och underhåll av stadens offentliga miljö inte lever upp till avtalad kvalitetsnivå.....	5
Åtgärd: Förbättrad uppföljning.....	5
Åtgärd: Förbättrade beställningsrutiner.....	6
Åtgärd: Tredje parts kontroll av handlingens efterlevnad.....	6
Risk för brister i det systematiska arbetsmiljöarbetet.....	6
Åtgärd: Inventera och bedöma förvaltningens status i förhållande till bristerna	7
Åtgärd: Initiera dialog i skyddskommittén om organisering av arbetet	7
Risk för osäkerhet i kostnader och kvalitet för kommunens färdtjänst.....	7
Åtgärd: Utreda förutsättningar för att ingå avtal med Skånetrafiken	8
Åtgärd: Påbörja förberedelser inför ny upphandling inklusive utredning av post-corona effekter	9
Granskningar	10
Risk att malmöbornas synpunkter inte hanteras och följs upp systematiskt.....	10
Risk för felaktig tillgång till information (och bristande samordning av) konsulttjänster.....	11
Bilagor	
<i>Bilaga 1: Granskning - Hantering och uppföljning av malmöbornas synpunkter</i>	
<i>Bilaga 2: Granskning - Felaktig tillgång till information vid konsulttjänster</i>	

Inledning

Denna rapport innehåller andra deluppföljningen av tekniska nämndens internkontrollplan 2022.

Internkontrollplanen bygger på fastighets- och gatukontorets riskanalys 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 att 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 nio direktåtgärder och två granskningar, allt enligt tidplan.

Direktåtgärder

Risk: Storstadspaketet

Beskrivning av risk

Storstadspaketet innebär att 26 750 nya bostäder ska byggas för att ge plats åt en växande befolkning. Det är även 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. Inför 2022 har följande områden identifierats som särskilt angelägna att hantera. Förvaltningen har även beaktat de frågor som stadsrevisionen lyfter i sin förstudie av Storstadspaketet:

- Den stora entreprenadvolymen innebär ett behov av helhetssyn och effektivare förlopp från upphandling till genomförande av entreprenaderna.
- Entreprenadvolymen innebär vidare ett behov av en förbättrad kommunikation med medborgarna.

Åtgärd: Åtgärder för att möta ökande entreprenadvolym

Vad ska göras:

Ta fram och genomföra åtgärder för att öka förvaltningens förmåga att möta ökande entreprenadvolymer med anledning av genomförandet av Storstadspaketet. Utredda förutsättningar för entreprenader under fler delar av dygnet (24-timmarsstaden).

Genomförda åtgärder

Förvaltningen påbörjade hösten 2021 en kommunikationsinsats riktad till konsulter och entreprenörer för att uppmärksamma den ökade entreprenadvolym som Storstadspaketet medför. En första informationsträff ägde rum i november 2021 och den andra i maj 2022. Som en del i kommunikationsinsatsen har ett nyhetsbrev till konsulter och entreprenörer tagits fram. Första upplagan skickades i april och innehöll en översikt över kommande upphandlingar för att visa på den stora mängd entreprenader som planeras framöver. Ett andra nyhetsbrev är under framtagande och kommer skickas ut under hösten.

Som ett första steg i "24-timmars staden" har projekt där det är möjligt att utöka byggtiden till fler timmar under dygnet inventerats och en konsekvensbeskrivning är gjord. Listan kommer vara ett underlag till utformning av förfrågningsunderlag.

Förvaltningen har påbörjat ett samarbete med ledningsägare, ett arbete som kommer utvecklas under året.

Åtgärd: Ökad kommunikation med medborgare

Vad ska göras:

Genomföra och följa upp kommunikationsinsatser utifrån Storstadspaketets kommunikationsplan.

Genomförda åtgärder

Kommunikationsplan samt budget för extern kommunikation om satsningarna inom Storstadspaketet är framtagna.

Kommunikationen kring Storstadspaketet kombineras med kommunikation kring övriga investeringsprojekt, för en tydligare kommunikation med malmöborna.

Stadsutvecklingsavdelningens enhetschefer har regelbundna avstämningar med sektionschefen för stadsutvecklingskommunikation.

Risk att drift och underhåll av stadens offentliga miljö inte lever upp till avtalad kvalitetsnivå

Beskrivning av risk

Uppföljning av verksamhet och ekonomi.

Tekniska nämnden och servicenämnden träffade hösten 2020 en överenskommelse enligt beställare/utförar-modell av drift och underhåll av staden. Enligt överenskommelsen ska uppföljning av entreprenaden göras tre gånger per år till tekniska nämnden under avtalsperioden. Under 2022 sker detta inom internkontrollrapporteringen, i likhet med 2021. Se ärende TN-2022-724.

Risker

Efter årsuppföljningen av 2021 års internkontrollplan, där drift och underhåll ingår, görs bedömningen att det föreligger behov av åtgärder inom bland annat uppföljning av verksamheten, inklusive kundtjänstärenden.

För att säkerställa att avtalad kvalitetsnivå på drift och underhåll tillhandahålls malmöborna, kommer under 2022 en så kallad tredje part-kontroll göras. Det innebär att en konsult granskar att överenskommelse och handlingar följs av båda förvaltningarna och att en korrekt dokumentering sker. Resultatet med förslag till förbättringsåtgärder ska redovisas till tekniska nämnden och servicenämnden.

Åtgärd: Förbättrad uppföljning

Vad ska göras:

Utveckla avvikelshanteringen med fokus på anläggningssidan samt informera nya medarbetare. Förbättra uppföljning av kontaktcenterärenden (se risk att malmöbornas synpunkter inte hanteras och följs upp systematiskt).

Genomförda åtgärder

Förvaltningen arbetar med att ta fram en rutin och/eller lathund för att utveckla avvikelshanteringen. Rutinen/lathunden ska förtydliga definitionerna av avvikelser och kvalitetsavdrag, hur förvaltningen avgör vilka avvikelser som medför kvalitetsavdrag och olika exempel på avvikelser.

Under hösten har ett arbete genomförts för att mer lättillgängligt kunna följa upp och tydliggöra de ärenden som allmänheten rapporterar till stadens kontaktcenter. Ett verktyg har utvecklats för att snabbt summera och få överblick över kundtjänstärendena, och med detta möjliggörs nya arbetssätt för analys och uppföljning som kommer att utvecklas och ses över under året.

I början av andra entreprenadåret har befintliga verktyg så som årshjul förbättrats. Den påvisade vinsten

från första året har motiverat att användningsområdet av verktyget har utökats och nu även inkluderar underhållsplanering och anläggningsplanering av gator och hårdgjorda ytor. Avvikelser rörande anläggning av hårdgjort ytor har nu i och med detta fått ett dedikerat årshjul. Beskrivningen av avvikelshantering och kvalitetsavdrag har setts över. Arbetsättet finns samlat i ett gemensamt dokument som beskriver hur vi arbetar i drift- och underhållsentreprenaden.

Åtgärd: Förbättrade beställningsrutiner

Vad ska göras:

Utveckla beställarrutiner. Tydliggöra vilka som får lägga beställning.

Genomförda åtgärder

Förvaltningen arbetar med att revidera befintlig rutin för att tydliggöra hela beställningskedjan och vilka medarbetare och chefer som har rätt att lägga beställningar på underhåll hos serviceförvaltningen. Efter att rutinen är godkänd, kvarstår arbete med information och implementering.

Beställningsrutinen blev klar under andra tertialet och finns samlat i ett gemensamt dokument som beskriver hur vi arbetar i drift- och underhållsentreprenaden. Under september månad är berörda medarbetare inbjudna för att gå igenom dokumentet med det gemensamma arbetsättet.

Åtgärd: Tredje parts kontroll av handlingens efterlevnad

Vad ska göras:

Under 2022 ska en konsult upphandlas för att utföra en s.k. tredje parts kontroll av handlingarnas efterlevnad i drift- och underhållsentreprenaden.

Genomförda åtgärder:

En uppdragsbeskrivning som beskriver de moment som ska ingå i en tredje parts kontroll har upprättats under andra tertialet. Förvaltningen kommer i september att avropa en utomstående konsult för att utföra uppdraget.

Risk för brister i det systematiska arbetsmiljöarbetet

Beskrivning av risk

Under 2021 har Arbetsmiljöverket genomfört en nationell tillsynsinsats av det systematiska arbetsmiljöarbetet i politiskt styrda organisationer och däribland Malmö stad. Syftet med tillsynen är att det systematiska arbetsmiljöarbetet ska utvecklas och positiva effekter uppnås kring hälsa samt att förebygga olyckor.

Återkopplingen från Arbetsmiljöverket visade på att det fanns både brister och styrkor i stadens arbetsmiljöarbete vilket kan påverka förutsättningarna för en sund och säker arbetsmiljö. Utifrån de brister som framkom, vilka bedömdes vara generella för hela Malmö stad, ställdes tre krav. Tekniska nämnden behöver inventera och bedöma förvaltningens status i förhållande till bristerna för att identifiera vilka eventuella åtgärder som krävs för att säkerställa nämndens verksamhet uppnår kraven. Arbetsmiljöverkets krav på Malmö stad är följande:

- vidta åtgärder för att säkerställa att den årliga uppföljningen fångar upp brister det systematiska arbetsmiljöarbete på alla arbetsställen som finns i organisationen.
- vidta åtgärder för att säkerställa att alla arbetsställen i organisationen har lokalt anpassade rutiner för att regelbundet undersöka och riskbedöma alla de fysiska, organisatoriska och sociala arbetsförhållanden som kan medföra risker i deras specifika arbetsmiljö.
- se till att alla de som har uppgifter i det systematiska arbetsmiljöarbetet, i hela organisationen, har tillräckliga kunskaper, samt tillräcklig kompetens för att kunna utföra uppgifterna.

Stadskontoret samordnar arbetet centralt och förvaltningen initierar dialog i skyddskommittén om organisering och upplägg av arbetet på förvaltningen.

Åtgärd: Inventera och bedöma förvaltningens status i förhållande till bristerna

Vad ska göras:

Inventera och bedöma förvaltningens status i förhållande till bristerna.

Genomförda åtgärder

Förvaltningen har inventerat och bedömt de förbättringar som det finns behov av inom förvaltningen när det gäller det systematiska arbetsmiljöarbetet. I arbetsmiljögruppen som representeras av arbetsgivare och fackliga företrädare har denna inventering skett. Där har framkommit att kunskaper hos chefer för att kunna driva ett lokalt systematiskt arbetsmiljöarbete är en nyckelfaktor som behöver bli bättre.

Kompetensutveckling för chefer i det systematiska arbetsmiljö är en del av de förbättringar som ska hanteras. Kompetensutveckling planeras under 2022 och kommer att genomföras under hösten.

Kompetensutveckling inom det systematiska arbetsmiljöarbetet kommer att vara en återkommande insats framöver.

Det pågår samtidigt ett övergripande arbete i Malmö stad som i stor utsträckning kommer att påverka det fortsatta arbetsmiljöarbetet i förvaltningen.

Åtgärd: Initiera dialog i skyddskommittén om organisering av arbetet

Vad ska göras:

Initiera dialog i skyddskommittén om organisering av arbetet

Genomförda åtgärder

Information och dialog är initierad i skyddskommittén och är fortsatt ett pågående arbete inom förvaltning.

Risk för osäkerhet i kostnader och kvalitet för kommunens färdtjänst

Beskrivning av risk

Risk för osäkerhet i kostnader och kvalitet för kommunens färdtjänst vilket kan leda till att medborgare med beviljad färdtjänst inte får den kvalitet och service de har rätt till.

Sedan 2020 har tekniska nämnden det övergripande ansvaret för kommunens färdtjänst innebarande ansvar för finansiering och regelsystem av färdtjänst vilket regleras i lag (1997:736) om färdtjänst samt beskrivs i tekniska nämndens reglemente från 2020-01-01. Färdtjänst ska göra det möjligt för personer med funktionshinder som inte är tillfälliga att förflytta sig och resa. I dagsläget är det 5710 medborgare med beviljad färdtjänst, varav 2314 medborgare har ett beslut som gäller tillsvidare vilket betyder att det inte är tidsbestämt.

Huvudmannaskapet för färdtjänsten i kommunen delas med servicenämnden som ansvarar för myndighetsutövning och administration avseende färdtjänst och innefattar bland annat beställningscentral, avtalsuppföljning och kvalitetssäkring. Tjänsten utförs idag dels av extern leverantör genom ett avtal som tecknades av stadskontoret i december 2019 och som förlängts att gälla till och med 31 mars 2024. Utförandet av färdtjänstresor med specialfordon genomförs idag i av Serviceförvaltningen med egna fordon. Malmös färdtjänst är utnyttjas i olika grad av de personer som är berättigade till förmånen och kundnöjdheten, som följs upp regelbundet, är hög. Det finns flera faktorer som påverkar förutsägbarheten i kvalitet och kostnader för färdtjänsten framöver:

Nytt avtal

Kommunens upphandlade avtal går ut den 31 mars 2024. Då avtalet är omfattande, behöver förberedelser för en ny upphandling påbörjas under första kvartalet 2022. Inför detta behöver risker och osäkerheter post-corona utredas. Pandemin har påverkat både resvanor och antalet aktörer på marknaden vilket behöver utredas för att skapa goda förutsättningar för ett nytt avtal.

Risk för skadestånd

Det finns risk att tekniska nämnden utkrävs skadestånd från upphandlade leverantörer. I det gällande avtalet som tecknades av stadskontoret december 2019 ingick från början även sjukresor. Då Region Skåne valde att hoppa av i sista stund medför detta nu årliga skadestånd som ska utbetalas till upphandlade leverantörer av färdtjänst.

Förutsättningar för att träffa avtal med Region Skåne

De flesta skånska kommunerna har idag träffat avtal med Region Skåne för färdtjänst. Ett sådant avtal kan vara aktuellt för tekniska nämnden men behöver utredas vidare. En förutsättning bör vara att avtalet som tecknas för Malmö stads räkning har ett anpassat innehåll för att säkra att staden inte går miste om intäkter eller påverkar kvaliteten negativt för resenärerna.

Åtgärd: Utreda förutsättningar för att ingå avtal med Skånetrafiken

Vad ska göras:

Inleda diskussion för att utreda förutsättningar om ett avtal med särskilt innehåll för Malmö stad som säkerställer ekonomi och kvalitet.

Genomförda åtgärder

För Malmö stads del är det viktigt att säkerställa en leverans som lever upp till vår lagstadgade skyldighet att anordna färdtjänst av god kvalitet. Samtidigt ska färdtjänsten anordnas på ett ekonomiskt och miljömässigt hållbart sätt varför staden vill utreda möjligheten att samverka med Skånetrafiken för att gemensamt kunna leverera en samhällstjänst som utifrån samtliga förutsättningar ger största möjliga samhällsnytta.

Inom Malmö stad har en intern arbetsgrupp satts samman vilken som arbetar aktivt med frågan för staden. Denna grupp ingår även i en större arbetsgrupp med representanter från Skånetrafiken. Genom återrapportering till såväl tekniska nämndens trafikutskott som till presidiumet för presidierna i Malmö stads tekniska nämnd och Region Skånes kollektivtrafiknämnd har olika alternativ kunnat uteslutas. Arbetet fokuserar nu på att utreda förutsättningarna för avtalsamverkan enligt kommunallagen.

Åtgärd: Påbörja förberedelser inför ny upphandling inklusive utredning av post-corona effekter

Vad ska göras:

Förbereda ny upphandling av transportör och beställningscentral att börja gälla 1 april 2024. Arbetet inleds med en utredning av risker och osäkerheter post-corona.

Genomförda åtgärder

Då nuvarande trafikavtal löper ut 2024-03-31 är det av vikt att staden i god tid inleder arbetet med att upphandla en ny transportör. Detta då marknaden visat en större processvilja vilket kan leda till överklaganden och längre upphandlingsprocesser samt då covid-19 pandemin och miljömässiga krav kan påverka tiden som entreprenörer behöver för att förbereda inför avtalsstart.

Förberedelserna för upphandlingen är i gång där en arbetsgrupp bestående av representanter från fastighets- och gatukontoret och Serviceförvaltningen samt centrala upphandlingsenheten har genomfört dialog med och analys av marknaden samt påbörjat arbetet med att ta fram underlag för upphandlingen. Risker och osäkerheter post-corona har inte utretts specifikt men har diskuterats som en av flera förutsättningar för upphandlingen.

Granskningar

Risk att malmöbornas synpunkter inte hanteras och följs upp systematiskt

Beskrivning av risk

Förvaltningen har de senaste åren arbetat aktivt med att utveckla rutiner och arbetssätt för hantering av synpunkter och felanmälan och det pågår ett arbete med att ta fram metoder för att kvalitativt och kvantitativt kunna analysera resultaten. Det föreligger dock fortfarande risk att malmöbornas synpunkter inte hanteras i rätt tid eller följs upp systematiskt på grund av otydlig koppling till det systematiska förbättringsarbetet samt att strukturer för aggregerad analys och uppföljning inte är fullt utvecklade. Risken kan leda till förtroendeskada då medborgarnas synpunkter inte följs upp fullt ut eller används systematiskt för att förbättra verksamheten. Med tanke på det ökade antalet entreprenader i staden de kommande åren, är det viktigt att fortsätta utveckla arbetssätt för att säkra att medborgarnas synpunkter tas om hand. Befintliga arbetssätt behöver följas upp under 2022 utifrån gällande rutiner och policys samt utveckla strukturer och systematik för en tydligare koppling till förvaltningens systematiska kvalitetsarbete.

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Följsamhet av rutin, svarspolicy och systematiskt arbetssätt.

Syfte med granskningen:

Syftet är att kontrollera om rutiner och svarspolicy följs samt huruvida resultaten används för att utveckla och förbättra verksamheten, både på enskilda verksamheter och på aggregerad nivå.

Resultat

Kontaktcenter är för många malmöbor den första kontakten med kommunen. För att kunna granska hur medborgarnas synpunkter hanteras och följs upp var det viktigt att granska hur den befintliga processen ser ut och vilka rutiner och instruktioner finns tillgängliga och om dessa är tillräckliga och ändamålsenliga. För att öka förståelsen för själva arbetssättet genomfördes intervjuer med nyckelpersoner inom förvaltningen.

Syftet med kontaktcenter är att avlasta handläggare på fastighets- och gatukontoret och att ge god service till malmöborna. Verksamheterna ska kontinuerligt förse förvaltningens kundserviceansvariga med aktuell information vid förändringar av lokala rutiner eller införande av nya. Samordnarna kommunicerar informationen vidare till kontaktcenter så att de kan svara malmöborna direkt och korrekt från första kontakten.

Detta resulterar i snabba svarstider, bättre service åt malmöbon samt färre ärenden till handläggare på fastighets- och gatukontoret. Ärenden som kontaktcenter inte kan svara direkt på med hjälp av befintliga rutiner ska handläggarna på fastighets- och gatukontoret hantera så snart som möjligt inom de beslutade svarstiderna och enligt den befintliga arbetsprocessen.

Vad visade granskningen?

Granskningen visar att det finns en fungerande ärendehanteringsprocess som beskriver vilka steg ska följas från att ett ärende skapas till att det ska avslutas samt vilka roller som involveras. Det saknas dock en process för uppföljning och utvärdering av inkomna synpunkter och klagomål på ett systematiskt sätt. Det har framkommit av intervjuer att detta arbete kan se olika ut för olika verksamheter men någon tydlig arbetsmetod på en övergripande nivå som säkerställer sammanställning och analys av klagomålshantering och hur detta kan bidra till verksamhetens utvecklingsarbete finns inte i dagsläget.

Risk för felaktig tillgång till information (och bristande samordning av) konsulttjänster

Beskrivning av risk

Förvaltningen har på grund av det ökande antalet investeringsprojekt under 2021 avropat ett flertal konsulter som projektledare. Konsulterna är inte anställda av Malmö stad, vilket innebär att särskilda rutiner måste tas fram för att bland annat reglera konsulternas tillgång till information i förvaltningens verksamhetssystem. Förvaltningen har därför tagit fram en sådan rutin och där arbete just nu pågår med att revidera den. Det föreligger dock fortfarande risk för att syftet med rutinen inte är känt i verksamheten, eller, om den är känt, att det utan tillräckliga skäl beviljas avsteg från rutinen. Om rutinen för konsulter som projektledare inte följs, på grund av bristande kännedom om den eller att avsteg utan tillräckliga skäl beviljas, kan detta leda till brott mot upphandlingssekretessen eller lagen om offentlighet och sekretess. Det kan vidare leda till risk för att konkurrenter överklagar upphandlingar, om det inte säkerställts att konsulterna inte haft insyn. Detta kan alltså fördröja entreprenaderna.

Områden och tillhörande rutiner som ska granskas:

Rutin vid introduktion av avropade konsult från projektledar-/projekteringsledaravtalet

Syfte med granskningen:

Syftet med granskningen är att säkerställa att felaktig tillgång till information i verksamhetssystemen inte föreligger.

Resultat

Granskningen visar att det finns en rutin benämnd ”Rutin vid introduktion av avropad konsult från projektledar-/projekteringsledaravtalet” (konsultrutinen). Konsultrutinen är avsedd att tillämpas vid avrop av konsulter från ramavtalen för projekt- och projekteringsledare. Därutöver finns det två avropsrutiner kopplade till ramavtalen. Rutinerna finns tillgängliga på Komin. Vid granskningen har det inte hittats några kommungemensamma riktlinjer för hantering av uppdragstagare/konsulter.

Vid granskningen har det inte funnits att några konsulter har tilldelats behörighet till ekonomi-, personal- och upphandlingssystemen. Det saknas dock en helhetsbild av till vilken grad konsulter har haft tillgång till andra verksamhetssystem, då det inte finns någon förteckning eller liknande över detta. Granskningen visar bl.a. att det har beviljats avsteg från rutinen och att det saknas uppföljning.

Det finns behov av att revidera befintlig konsultrutin, för att bl.a. öka förståelsen och förenkla tillämpningen av den. Kanslienhetsen har under våren tagit fram förslag på ny rutin och arbetsätt. Beslut om ny rutin togs i ledningsgruppen samt presenterades för cheferna under våren 2022.

Bilagor

Risk att Malmöbornas synpunkter inte hanteras och följs upp systematiskt

Beskrivning av risk

Förvaltningen har de senaste åren arbetat aktivt med att utveckla rutiner och arbetssätt för hantering av synpunkter och felanmälan och det pågår ett arbete med att ta fram metoder för att kvalitativt och kvantitativt kunna analysera resultaten.

Det föreligger dock fortfarande risk att Malmöbornas synpunkter inte hanteras i rätt tid eller följs upp systematiskt på grund av otydlig koppling till det systematiska förbättringsarbetet samt att strukturer för aggregerad analys och uppföljning inte är fullt utvecklade. Riskerna kan leda till förtroendeskada då medborgarnas synpunkter inte följs upp fullt ut eller används systematiskt för att förbättra verksamheten och Malmös stadsrum.

Med tanke på det ökade antalet entreprenader i staden de kommande åren, är det viktigt att fortsätta utveckla arbetssätt för att säkra att medborgarnas synpunkter tas om hand. Befintliga arbetssätt behöver följas upp under 2022 utifrån gällande rutiner och policys samt utveckla strukturer och systematik för en tydligare koppling till förvaltningens systematiska kvalitetsarbete.

Granskning
Följsamhet till rutin, svarspolicy och systematiskt arbetssätt
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Rutin, svarspolicy och systematiskt arbetssätt
Syfte med granskningen: Syftet är att kontrollera om rutiner och svarspolicy följs samt huruvida resultaten används för att utveckla och förbättra verksamheten, både på enskilda verksamheter och på aggregerad nivå.
Rapportering av resultat till: Tekniska nämnden.

Metod

- Inventering av befintliga rutiner och dokument avseende FGKs kundservice för hantering av Malmöbornas synpunkter.
- Intervju med förvaltningens kundservicesamordnare, tre chefer och andra nyckelpersoner inom förvaltningen.
- Kontroll av uppföljning av svarspolicyn och förbättringsarbetet

Vad visade granskningen?

Ett professionellt bemötande och effektiv hantering ligger till grund för ett gott förtroende mellan malmöborna och förvaltningen. Som myndighet har förvaltningen även en skyldighet att uppfylla de krav i lagstiftningen som är relevanta till exempel *lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service* och *lag (2022:818) om den offentliga sektorns tillgängliggörande av data* som trädde i kraft 1 augusti i år.

Kontaktcenter på Serviceförvaltningen är för många malmöbor den första kontakten med kommunen. För att kunna granska hur medborgarnas synpunkter hanteras och följs upp var det viktigt för oss att granska hur den befintliga processen ser ut. Vilka rutiner och instruktioner finns tillgängliga och om dessa är tillräckliga och ändamålsenliga.

För att skaffa oss mer förståelse för själva arbetssättet har vi genomfört intervjuer med olika nyckelpersoner inom förvaltningen.

Befintlig process

Syftet med kontaktcenter är att avlasta handläggare på fastighets- och gatukontoret och att ge god service till malmöborna. Verksamheterna på fastighets- och gatukontoret ska kontinuerligt förse förvaltningens kundserviceordnare med aktuell information vid förändringar av lokala rutiner eller införande av nya. Samordnarna kommunicerar informationen vidare till kontaktcenter så att de kan svara malmöborna direkt och korrekt från första kontakten. Detta resulterar i snabba svarstider, bättre service åt malmöborna samt färre ärenden till handläggare på fastighets- och gatukontoret. Ärenden som kontaktcenter inte kan svara direkt på med hjälp av befintliga rutiner ska handläggarna på fastighets- och gatukontoret hantera så snart som möjligt inom de beslutade svarstiderna och enligt den befintliga arbetsprocessen.

Granskningen visar att det finns en fungerande ärendehanteringsprocess som beskriver vilka steg ska följas från att ett ärende skapas till att det ska avslutas samt vilka roller som involveras. Det saknas dock en process för uppföljning och utvärdering av inkomna synpunkter och klagomål på ett systematiskt sätt. Det har framkommit på intervjuer att detta arbete kan se olika ut för olika verksamheter men någon tydlig arbetsmetod på övergripande nivå som säkerställer sammanställning och analys av klagomålshantering och hur detta kan bidra till verksamhetens utvecklingsarbete finns inte i dagsläget.

Befintliga rutiner

Granskningen visar att det finns en instruktion benämnd ”Instruktion för Fastighets- och gatukontorets kundservice” som har godkänts av gatukontorets ledningsgrupp den 2017-05-22. Instruktionen beskriver de beslutade svarstiderna, vilka roller som ingår i ärendeprocessen inom FGK och vilket ansvar dessa har. Någon revidering av instruktionen framgår inte att det har gjorts. Från intervjuerna framgår att det har påbörjats ett förslag till revidering och att det kommer bli klart i höst.

Utöver instruktionen finns även en lista med kontaktpersoner för funktionsboxarna i fastighets- och gatukontorets ärendehanteringssystem (EasyIncident¹) som hålls uppdaterad av samordnarna.

Hur tar vi emot och hanterar inkomna synpunkter?

Medborgare kan lämna in synpunkter på olika sätt. Det kan skickas via formulär på malmo.se, e-post, brevlades, besök i Servicecenter eller via telefon.

Ärenden tas emot av kontaktcenter och registreras först i Artvise (kontaktcenters ärendehanteringssystem). Förvaltningens inkommande ärenden som avser frågor och synpunkter klassificeras och fördelas av kontaktcenter till 24 funktionsboxar i ”EasyIncident” så att ärendet kommer till rätt verksamhet.

Det finns en ansvarig person för varje funktionsbox som antingen svarar på ärendet eller skickar det vidare till annan medarbetare inom samma verksamhet. Boxansvarig kan även avvisa tillbaka ärendet till KC om de har skickat det till fel funktionsbox. Boxansvarig kan dessutom välja att skicka vidare direkt till annan box eller till en handläggare som arbetar i annan verksamhet på FGK. Ärenden avseende felanmälningar skickas däremot direkt till FGK:s entreprenörer.

Handläggaren i verksamheten hanterar ärendet enligt beslutade svarstider. Svaret skickas därefter tillbaka till kontaktcenter inom högst två veckor (undantag är belysning 30 dagar). Kontaktcenter brukar även kontrollera kvaliteten i svaren innan det skickas vidare till anmälaren och avslutar ärendet.

¹ EasyIncident har i grunden varit en tjänst för medborgaren att kunna felanmäla brister och fel i stadsmiljön men har över tid utvecklats till att ta emot synpunkter och önskemål som i några fall kan tillgodose omgående (ex. utrustning på en lekplats) men i andra fall måste undersökas (ex. farthinder) eller avfärdas pga. olika förordningar och regler (ex. trafikreglering). KC har också ett eget verksamhetssystem (Artvise) där de registrerar och hanterar samtliga inkomna ärenden. KC har nu påbörjat ett upphandlingsprojekt ”Kontakt” för att upphandla ett nytt ärendehanteringssystem för kontaktcenter. Detta sker i samarbete med FGK.

Att svara i tid ligger på varje medarbetares egna ansvar, om enskilda medarbetare inte svarar inom beslutade svarstider blir det ansvarig chef som får adressera detta. Samordnarna brukar också kontrollera och påminna handläggare om att hantera ärenden om de ligger över tiden. Vid behov meddelas ansvarig chef.

Ibland kan det handla om fördelningen av ett ärende som har gått till fel del av verksamhet och på så sätt tar det extra lång tid för ärendet att komma till rätt person som ska hantera den. Därför anser samordnarna att det är viktigt att de får rätt och aktuell information av verksamheten (ex. en rutin/ett styrdokument från verksamheten där det framgår hur en viss fråga ska hanteras av kontaktcenter) och att boxansvariga skickar sedan vidare ärenden till rätt handläggare.

Hur används synpunkterna i förvaltningens utvecklingsarbete?

Varje månad tas fram statistik kring fördelningen av kundserviceärenden och publiceras på Komin. Utöver det laddas upp alla kundserviceärenden varje natt till både FGK-kartan och till ett analysprogram. Detta görs för att samla och strukturera information från verksamhetssystemet EasyIncident för att ta fram andra typer av statistik som inte går att ta fram i EasyIncident.

Någon fastställd rutin för kvalitativt analys- och förbättringsarbete finns inte i dagsläge men det kan skilja sig väldigt mycket mellan de olika verksamheterna hur de utnyttjar kundserviceärenden som ett underlag för att förbättra verksamheten. En tydlig koppling till förvaltningens systematiska kvalitetsarbete saknas idag och det framgår inte heller tydligt vem som är ansvarig att detta arbete görs.

Hur påverkar resultatet nämndens fortsatta arbete på området?

Att ta emot, hantera och följa upp medborgarnas synpunkter är en del av förvaltningens kvalitetsarbete och ett verktyg för att förbättra stadsmiljön.

Bedömning görs att arbetsprocessen för att ta emot och hantera synpunkter fungerar bra. Instruktionen behöver uppdateras och utformas på ett sätt som omfattar alla delar från inkommen synpunkt till kvalitetsarbete. Den kan även kompletteras med exempelvis hur förvaltningen jobbar med medborgarnas önskemål. Instruktionen behöver även förtydliga chefens ansvar att kontinuerligt tillhandahålla samordnarna relevant och aktuell information om den egna verksamheten för snabbare svarstider.

Vidare behöver utvecklas en arbetsmetod för att kvalitativt analysera kontaktcenterärenden. Det bör övervägas om det ska tas fram en rutin som förtydligar hur uppföljning och utvärdering av inkomna synpunkter ska ske på ett systematiskt sätt och på olika nivåer exempelvis enhet, avdelning och förvaltning. Den behöver även förtydliga vilka som är ansvariga att dessa kvalitativa uppföljningar görs. Rutinen bör också förtydliga syftet med analysarbetet och hur det påverkar arbetet med att ta tillvara på Malmöbornas synpunkter och önskemål. Det kan även övervägas om behovet finns att förvaltningens ledningsgrupp tar del av resultatet av dessa kvalitativa analyser och hur kan detta göra FGK till en mer användarcentrerad, lärande och värdeskapande organisation.

Åtgärd	Vad ska göras:
<ul style="list-style-type: none"> • Instruktionen behöver uppdateras och göras aktuell. • En metod för uppföljnings och analysarbetet bör tas fram. • Enhetschefer och sektionschefer ansvarar för att informera sina medarbetare om förvaltningens synpunktshantering och tillhandahålla samordnarna aktuell information om den egna verksamheten. 	<p>Samordnarna ska revidera den befintliga instruktionen, komplettera med aktuell och relevant information samt hänvisa till den befintliga arbetsprocessen.</p> <p>Enheten för kvalitet- och utveckling tar fram ett arbetssätt för det kvalitativa analysarbetet.</p>

Felaktig tillgång till information vid konsulttjänster

Beskrivning av risk

Förvaltningen har på grund av det ökande antalet investeringsprojekt under 2021 avropat ett flertal konsulter som projektledare. Konsulterna är inte anställda av Malmö stad, vilket innebär att särskilda rutiner måste tas fram för att bland annat reglera konsulternas tillgång till information i förvaltningens verksamhetssystem. Förvaltningen har därför tagit fram en sådan rutin och där arbete just nu pågår med att revidera den. Det föreligger dock fortfarande risk för att syftet med rutinen inte är känd i verksamheten, eller, om den är känd, att det utan tillräckliga skäl beviljas avsteg från rutinen.

Om rutinen för konsulter som projektledare inte följs, på grund av bristande kännedom om den eller att avsteg utan tillräckliga skäl beviljas, kan detta leda till brott mot offentlighets- och sekretesslagen, bland annat upphandlingssekretessen. Det kan vidare leda till risk för att konkurrenter överklagar upphandlingar, om det inte säkerställs att konsulterna inte haft insyn. Detta kan alltså fördröja entreprenaderna.

Granskning
Beviljade avsteg från rutin vid avropade konsulttjänster
Områden och tillhörande rutiner som ska granskas: Rutin vid avropade konsulttjänster.
Syfte med granskningen: Syftet med granskningen är att säkerställa att felaktig tillgång till information i verksamhetssystemen inte föreligger.
Rapportering av resultat till: Tekniska nämnden.

Metod

Inventering av befintliga rutiner avseende konsulter.
Kontroll av beviljade avsteg för konsulter.
Kontroll av om konsulter har beviljats tillgång till ekonomi-, personal- och upphandlingssystemen.
Granskning av om befintliga rutiner är ändamålsenliga.

Vad visade granskningen?

Befintliga rutiner

Granskningen visar att det finns en rutin benämnd "Rutin vid och introduktion av avropad konsult från projektledar-/projekteringsledaravtalet" (konsultrutinen) som togs fram i februari 2020 av kanslienheten. Därefter har en reviderad version av rutinen tagits fram, med förändringar avseende bland annat hur avsteg från rutinen får beslutas m.m. Den reviderade versionen är inte formellt beslutad av ledningsgruppen, men har ändå varit i cirkulation och har i praktiken tillämpats. För närvarande pågår arbete med att ta fram en ny omarbetad rutin.

Konsultrutinen är avsedd att tillämpas vid avrop av konsulter från ramavtalen för projekt- och projekteringsledare (år 2019 resp. 2021). Detta är konsulter som vid utförande av sitt uppdrag som utgångspunkt befinner sig i fastighets- och gatukontorets lokaler och som till stor del deltar i myndighetens egentliga verksamhet. Uppdraget liknar alltså i det här avseendet till sin utformning det som hade gällt vid en anställning. Det innebär bland annat att konsulterna enligt offentlighets- och sekretesslagen ofta omfattas av tystnadsplikt på samma sätt som anställda vid fastighets- och gatukontoret, enligt offentlighets- och sekretesslagen.

Därutöver finns det två avropsrutiner kopplade till ramavtalen. Rutinerna är riktade till avropande chefer och anger hur avrop ska göras och formuleras, och vilka kompetenskrav som ska kontrolleras vid avrop.

Vid granskningen har det inte hittats några kommungemensamma riktlinjer för hantering av uppdragstagare. Även Malmö stads *Riktlinjer för informationssäkerhet* (STK 2019-588) saknar uppgifter om hur konsulter ska hanteras, sett till bland annat tilldelning av e-postadresser, behörigheter till verksamhetssystem m.m. Riktlinjerna innehåller endast ett krav på att sekretessförbindelse ska upprättas och att konsulterna ska ges en anpassad utbildning i informationssäkerhet.

Konsultrutinens innehåll och tillämpning

Konsultrutinen innehåller bland annat upplysningar om fördelningen av arbetsmiljöansvar och att konsulter inte ska delta vid arbetsplatsträffar. Skälet till detta är att uppdragstagare inte är anställda och därför inte ingår i samverkansavtalet med Malmö stad. Rutinen innehåller vidare en lista på vilken introduktion konsulten ska få vid uppdragets påbörjande.

I rutinen anges att konsulten endast i begränsad omfattning och i den utsträckning det är nödvändigt för att kunna utföra sina uppgifter, ska ha tillgång till förvaltningens olika verksamhetssystem. Behörighet ska dock aldrig ges till ekonomi-, personal- och upphandlingssystemen. Eventuellt undantag från detta ska godkännas av ansvarig avdelningschef. I den reviderade versionen av rutinen anges att undantag ska beviljas av ekonomichef, HR-chef respektive enhetschef för enheten för upphandling och entreprenad.

Skälen till att konsulter ska ha begränsad tillgång till verksamhetssystem är framför allt att det i dessa system kan finnas information som omfattas av sekretess, t.ex. information om konkurrerande företag eller andra som utgör företagshemligheter. Sådan information kan ge konsultens företag en fördel i framtida upphandlingar m.m. Rövande av sådana uppgifter kan vidare medföra skadeståndsansvar för Malmö stad.

Vid granskningen har det inte funnits att några konsulter har tilldelats behörighet till ekonomi-, personal- och upphandlingssystemen. Det saknas dock en helhetsbild av till vilken grad konsulter har haft tillgång till andra verksamhetssystem, då det inte finns någon förteckning eller liknande över detta.

Konsulter ska vidare enligt rutinen inte tilldelas någon e-postadress (förnamn.efternamn@malmo.se), utan ska använda sig av den e-postadress vederbörande har via det företag från vilket konsulten avropats. Vid revideringen av rutinen fördes det in en möjlighet för avdelningschefen för struktur och stöd att godkänna eventuella undantag från detta.

Denna begränsning finns till av det skälet att en malmo.se-adress signalerar både internt och externt att personen är anställd, snarare än att den har ett uppdrag för Malmö stad. Det kan leda till förvirring och förväxling inom organisationen. Vid extern kommunikation innebär det att personen uppfattas företräda Malmö stad såsom anställd.

Granskningen visar att det finns flera registrerade beviljade avsteg från denna rutin. Avstegen har bland annat villkorats med att konsulten i signaturen ska underteckna med att den är konsult tillhörande visst företag och arbetar på uppdrag av Malmö stad. Vid kontroll har det även funnits att flera konsulter har e-postadresser, trots avsaknad av registrerat avstegsbeslut. Det saknas också rutin för uppföljning på om tilldelade adresser har avaktiverats när uppdraget eller avsteget löpt ut. I granskningen har det vid stickprovskontroll inte funnits några kvarvarande adresser för uppdragstagare som slutat, dock enstaka där beslutat avsteg löpt ut.

Önskemålet från verksamhetens sida har varit att konsulterna genom e-postadresserna ska ges behörighet till verksamhetssystem som de behöver tillgång till för att utföra sina uppgifter. I granskningen har dock samtal förts med IT-enheten som uppgett att en tilldelning av en Malmö stad-adress inte per automatik innebär att uppdragstagaren får tillgång till några verksamhetssystem. Behörigheter måste fortfarande tilldelas manuellt via IT eller superanvändare av system.

Ett alternativ till malmo.se-adress är i stället att konsulten använder sig av den e-postadress vederbörande har via det företag konsulten är anställd hos. Enligt IT-enheten finns det ofta möjlighet att ge tillgång nödvändiga verksamhetssystem och samarbetsytor utan att personen nödvändigtvis måste inneha en malmo.se-adress. Därför saknas det i regel skäl att bevilja avsteg från rutinen i denna del.

Hur påverkar resultatet nämndens fortsatta arbete på området?

Inom fastighets- och gatukontoret pågår ett arbete med att revidera konsultrutinen igen. Bedömning görs att det i rutinen behöver bli tydligare varför begränsningarna i rutinen finns, för att öka förståelsen hos verksamheten. Den behöver även förtydliga beställande chefs ansvar. Vidare bör den utformas på ett sätt som minskar behovet av att göra avsteg. Sammanfattningsvis ska rutinen bli enklare att tillämpa, utan att ta bort inskränkningar hänförliga till informationssäkerhet m.m.

Vidare bör rutinen inte vara avgränsad till att gälla avrop vid endast projekt- och projekteringsledaravtalen. Även i andra framtida situationer kan rutinen bli användbar. Dock bör den fortsätta vara avgränsad till att endast gälla för konsulter vars uppdrag till sin utformning liknar det som hade gällt vid en anställning.

Rutinens namn bör också ändras för att tydligare spegla innehållet och avgränsa den från andra rutiner (särskilt avropsrutinerna). Kanslienhets ska genom rutinen ges en samordnande roll att följa upp vilka verksamhetssystem som konsulterna har getts tillgång till, att behörigheter avslutas m.m. En metod för att hantera detta bör tas fram.

Åtgärd	Vad ska göras:
Förbättrad rutin vid användning av konsulttjänster	Kansliheten ska, i dialog med andra enheter under avdelningen för struktur och stöd, revidera den befintliga konsultrutinen samt ta fram ett arbetssätt för uppföljning.