

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-11-13

Diarienummer 0491/22

Handläggare

Thomas Lidén, förvaltningscontroller

Telefon: 031 – 368 59 35

E-post: thomas.liden@intraservice.goteborg.se

Återrapportering av åtgärdsplan med anledning av granskning av konsultanvändning

Förslag till beslut

I nämnden för Intraservice

1. Redovisning av status för åtgärdsplan, efter Stadsrevisionens konsultprocessgranskning, antecknas och uppdrag förklaras fullgjort. Återstående åtgärder omhändertas i verksamhetsplan 2024.

Sammanfattning

Stadsrevisionen har granskat konsultanvändandet enligt granskningsplan 2022.

Stadsrevisionen lämnade inga rekommendationer till Nämnden för Intraservice, men redovisade förbättringsförslag omhändertas och förvaltningsdirektören får uppdrag att ta fram en åtgärdsplan för att förbättra förvaltningens konsultprocess.

Förvaltningen har åtgärdat flertalet förbättringsförslag och omhändertar återstående åtgärder i verksamhetsplan 2024.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Vidtagna åtgärder har genomförts med egna resurser inom befintlig ram. Förbättringar kan ge kostnadseffektiviseringar för avrop av konsulter.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen ser inte att vidtagna åtgärder har någon väsentlig påverkan på denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Förvaltningen ser inte att vidtagna åtgärder har någon väsentlig påverkan på denna dimension.

Samverkan

Ärendet samverkas med de fackliga representanterna 2023-11-15

Ärendet

Åtterrapportering av uppdrag gällande åtgärdsplan med anledning av granskning av konsultanvändning 2022.

Beskrivning av ärendet

Stadsrevisionen har granskat konsultanvändandet enligt granskningsplan 2022 och revisionsredogörelse har inkommit till nämnden.

Stadsrevisionen lämnade inga rekommendationer till Nämnden för Intraservice, men redovisade förbättringsförslag har samlats i en åtgärdsplan.

I tabell nedan redovisas status per granskningsutlåtande och åtgärd

Granskningsutlåtande från Stadsrevisionen	Förvaltningens åtgärd	Status
DOKUMENTATION ”Ett mindre förbättringsområde som vi har identifierat är att direktörens och HR-chefens beslut om att godkänna eller inte godkänna användningen av konsulter kan sammanställas mer systematiskt” ”Förvaltningen uppger att varje berörd chef ansvarar för att kontrollera att uppdraget har genomförts enligt avtalsvillkoren, vid attest av fakturor. Det sker dock ingen särskild dokumentation av denna kontroll.	Godkännandeprocess ses över och mailsvar ersätts med samlad rutin där beslut lagras samlat för ökad tydlighet och spårbarhet. Efter genomfört uppdrag, införs dokumenterad utvärdering i dialog med konsult.	Förvaltningens arbetssätt där direktör och HR-chef träffas veckovis för att pröva konsultbehov kommer att förändras något från årsskiftet. Stödfunktionerna HR, Ekonomi och Inköp och upphandling kommer att samarbeta vid prövningen och direktörens medverkan utgår. Syftet är att vid prövningstillfället ha de samlade kompetenser som krävs för att kunna bedöma behov kopplat till budget, avtal och kompetensförsörjning. Eventuellt kommer ärendehanteringssystemet ServiceNow att kunna användas framöver så att cheferna kan följa sitt ärende avseende konsultbehov där. Tills dess att det eventuellt blir så behålls nuvarande process där verksamhetschefen mailar den bedömningsmall som alltid ska användas vid konsultbehov till HR-avdelningens funktionsbrevlåda. Samtliga inkommande förfrågningar/mail samlas i mappar och alla förfrågningar inklusive beslut finns också dokumenterade i en Excel fil. Varje individuell konsultfaktura som inkommer till förvaltningen

		går till sakgranskare som ska gå igenom fakturaunderlaget och se om det stämmer överens med det upphandlade avtalets villkor. Sakgranskare ska säkerställa att fakturan är korrekt utställd avseende timmar och kostnad samt att arbetet som fakturerats har utförts. När kontrollen har utförts och fakturan är korrekt enligt ovanstående godkänner sakgranskare i Proceedo. Innehåller fakturan felaktigheter ska fakturan bestridas och rättelse ske från leverantör. Alla fakturor som godkänts av sakgranskare enligt ovan är dokumenterade /lagrade i Proceedo. Utöver detta har konsulter som arbetar i projekt rapportering i Antura systemverktyg där information finns lagrat.
UPPFÖLJNING AV KONSULTER (MÅLUPPFYLLNAD) ”Vidare bedömer stadsrevisionen att samtliga verksamheter bör tydliggöra hur konsulter ska följas upp och kontrolleras under uppdragstiden”	Mall med kriterier tas fram för enhetlig och utvecklad uppföljning kan ske av förvaltningens ansvariga för konsultavrop under och efter uppdrag, kopplat till befintlig tidsredovisning per tjänst.	Förvaltningen har tagit del av hur andra förvaltningar styr och följer upp konsulter. En anvisning/rutin för att leda och styra konsulter på Intraservice är under framtagande och kommer sannolikt att kunna börja tillämpas under första delen av 2024. Anvisningen/rutinen ska synkas med redan befintliga styrande och stödjande dokument som alla ska ses över. Förvaltningen förbereder för att med start 2024 använda ett protokoll/en mall för dels ett uppstartsmöte och dels ett avslutsmöte med konsulter. Syftet med uppstartsmötet ska främst vara att säkerställa samsyn kring uppdraget samt förväntad leverans. Syftet med avslutsmötet kommer främst att handla om att följa upp leveransen, säkerställa överlämningen och kompetensöverföringen, ta reda på konsultens erfarenheter och lärdomar samt säkerställa avslutsadministrationen.

AVTALSFÖRLÄNGNINGAR ”Vi bedömer att nämnden för Intraservice, när det gäller förlängningar av pågående konsultuppdrag, bör säkerställa att den kontroll som enligt förvaltningens rutin ska ske med inköps- och upphandlingsenheten dokumenteras mer utförligt inkl. kontroll mot LOU.	Kopplat till översyn av godkännandeprocess (ovan) dokumenteras referens och kontroll mot LOU, övriga regelverk och korrekt tillämpning vid upphandling och avrop.	Fastställd rutin finns där Inköp- och upphandlingsavdelningen, Intraservice ska kontaktas i samband med konsultkontraktsförlängningar, Inköp och upphandlingsavdelningen, Intraservice, gör en bedömning av aktuellt ärende bl.a. gentemot LOU/avtalsgiltighet m.m. och ger ett skriftligt svar om förlängning är möjlig eller inte. Varje enskilt konsultförlängningsärende ska ha med Inköp och upphandlingsavdelningens skriftliga bedömning enligt ovan.
INFORMATIONSSÄKERHET ”Vi bedömer även att samtliga verksamheter genom skriftliga anvisningar kan förtydliga hur regler om sekretess och informationssäkerhet ska gås igenom med konsulter” ”...en relativt generell bestämmelse som kan förtydligas med avseende på vilket sätt förvaltningen ska säkerställa att konsulten är införstådd i regelverket för informationssäkerhet.” ”När det är tillämpligt bör verksamheterna säkerställa att det alltid tecknas sekretessavtal med konsulterna och att dessa avtal finns tillgängliga i efterhand.” ”Nämnden för Intraservice kan på motsvarande sätt, i sin introduktionsanvisning för konsulter, tydliggöra mer specifikt hur dessa delar ska gås igenom”	Förtydliga befintliga anvisningar och mallar Förtydliga och dokumentera att konsult fått rätt information/utbildning innan konsultation påbörjas. Förtydliga befintliga anvisningar och mallar. Inför egenkontrollmoment. Förtydliga befintliga anvisningar och mallar gällande introduktion. -	Intraservice har dels en anvisning för introduktion av medarbetare, chefer och konsulter och en checklista med praktiska förberedelser och introduktion av konsulter. Av checklistan framgår att ansvarig chef ska gå igenom regler för sekretess samt att blankett avseende tystnadsplikt ska skrivas under om det inte redan gjorts tidigare. På blanketten som konsulten skriver på finns även reglerna. Den underskrivna blanketten lämnas till skyddsvakt i reception där den också förvaras. Förvaltningens checklista som nämns ovan kommer att ses över och revideras innan årsskiftet. Inom ramen för projektet <i>Etablera processer och arbetssätt för styrning och uppföljning av informationssäkerhet</i> kommer processer, anvisningar, rutiner och instruktioner att ses över, kompletteras och utvecklas. Utbildningspaket kommer att tas fram. Utbildningar riktade mot egen och inhyrd (konsulter) personal. Målet är att säkerställa att informationssäkerhet, inkl. administrativ säkerhet, dataskydd, IT-säkerhet, fysisk säkerhet och informationsförvaltning blir en naturlig del i det dagliga arbetet

		inom Intraservice, och att efterlevnad regelbundet verifieras.
UPPDRAGSAVSLUT ”behörigheter, åtkomster och lösenord ha avslutats av de granskade verksamheterna. Vi har dock inte alltid kunnat verifiera detta genom underlag som styrker avbeställningar/avregistreringar”	Förtydliga befintliga anvisningar och mallar. Inför egenkontrollmoment. Utred möjlighet att samordna onboarding/offboarding av konsulter	Förvaltningen påbörjar i november en kartläggning av processerna preboarding, onboarding och offboarding i syfte att förbättra, kvalitetssäkra och om möjligt effektivisera arbetssättet genom automatisering. Processerna anses ha stor förbättringspotential. Dels ska det vara enkelt för förvaltningens chefer att göra sina aktiviteter i processerna och dels ska medarbetaren/konsulten bibehålla en god känsla för Intraservice.

Förvaltningens bedömning

Förvaltningen ser det som värdefullt med Stadsrevisionens granskning och fångar aktuella förbättringsförslag, för att förbättra processer och stärka den interna styrningen och intern kontroll, och planerar att införa förbättringsförslagen i verksamheten omgående.

Åtgärder och rutinanpassningar som kvarstår integreras i verksamhetsplan för kommande år.

Peter Söderström
Förvaltningsdirektör

Thomas Lidén
Förvaltningscontroller