

**Handläggare**  
Annika Press  
Telefon: 08-508 11 820

**Till**  
Servicenämnden  
2020-06-16

## Revisionsberättelse 2019

Yttrande

### Förvaltningens förslag till beslut

Årsrapporten besvaras med förvaltningens tjänstutlåtande.

Anna-Karin Sandén  
Förvaltningschef

Annika Press  
Administrativchef

### Sammanfattning

Stadsrevisionen har överlämnat årsrapport 2019 till servicenämnden för yttrande senast den 30 juni 2020. I årsrapporten sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten.

I rapporten anges att nämndens verksamhet har bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att bokslut och räkenskaper i allt väsentligt är rättvisande och följer gällande regler och god redovisningssed.

Den samlade bedömningen är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Under året har revisionskontoret granskat inköpsprocessen, löneprocessen, intäktsprocessen, momshantering, behörigheter i ekonomisystemet Agresso, delegationsordning, direktupphandling, behörigheter i verksamhetssystem samt dataskyddsförordningen. Granskningarna har inte identifierat några väsentliga avvikelser i den interna kontrollen. Det finns dock delar som behöver utvecklas, bl.a. gällande intäktsprocessen och efterlevnad av dataskyddsförordningen.

Nämnden har i huvudsak vidtagit åtgärder utifrån revisorernas rekommendationer i föregående års granskningar. Rekommendationen avseende intäktprocessen bedöms vara delvis åtgärdad.

### **Bakgrund**

Stadsrevisionen har i årsrapport 2019 sammanfattat det gångna årets granskningar och bedömningar av servicenämnden. Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom områdena:

- Verksamhet och ekonomi
- Intern kontroll
- Räkenskaper

Revisionen har utförts enligt kommunallagen och andra tillämpliga lagar samt reglementet för stadsrevisionen och god revisions sed i kommunal verksamhet. I rapporten redovisas översiktligt resultatet av revisionsårets grundläggande och fördjupade granskningar samt av hur nämnden har beaktat tidigare års granskningar.

Granskningsledare har varit Stefan Rydberg vid revisionskontoret och Sofia Nylund vid PwC.

Årsrapporten har tidigare faktakontrollerats av förvaltningen.

### **Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi**

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på att det ekonomiska utfallet ligger i nivå med budget och att det verksamhetsmässiga resultatet i huvudsak är förenligt med kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer, lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten.

Revisionens granskning visar att det finns grunder för nämndens målbedömning och att nämnden har förklarat det redovisade budgetunderskottet samt avvikelser i investeringsverksamheten på ett tillfredsställande sätt.

### **Intern kontroll**

Revisionskontoret har under året genomfört ett antal granskningar med syfte att bedöma nämndens interna kontroll är tillräckligt inom berörda områden.

Under året har revisionskontoret granskat löneprocessen, intäktprocessen, inköpsprocessen, momshantering, behörigheter i ekonomisystemet Agresso, delegationsordning, direktupphandling, behörigheter i verksamhetssystem samt dataskyddsförordningen. Granskningarna har inte identifierat några väsentliga avvikelser i den interna kontrollen. Det finns dock delar som behöver utvecklas, bl.a. gällande intäktprocessen och efterlevnad av dataskyddsförordningen.

#### *Behörighets- och attesthantering i ekonomisystemet Agresso*

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen inte är helt tillräcklig avseende hantering av behörigheter.

I granskningen noterades att det fanns ett antal anställda med otillåtna rollkombinationer och nämnden rekommenderades säkerställa att det inte finns anställda med otillåtna rollkombinationer i ekonomisystemet.

I samband med granskningen vidtogs åtgärder med anledning av den noterade bristen. En korrigerig i uppsättningen för att motsvarande kombinationer inte ska kunna registreras genomfördes, vilket är stadsledningskontorets ansvar. Åtgärden har stämts av med systemansvariga på stadsledningskontoret. Åtgärd bedömdes därmed som vidtagen med anledning av lämnad rekommendation. På förvaltningen finns rutin för löpande uppföljning av behörigheter.

#### *Uppföljning och kontroll i intäktprocessen*

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen i intäktprocessen avseende intäkter för övriga avgifter.

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen inte är helt tillräcklig i granskad intäktprocess. Med anledning av granskningsresultatet bedöms tidigare lämnade rekommendationer endast delvis vara åtgärdade.

I granskningen har noterats att det saknas fullständigt dokumenterade regler, rutiner och ansvarsfördelning avseende fakturering av granskad process. Dessutom har det, likt vid tidigare granskningar, konstaterats att det finns relativt stora inneboende risker för fel då delar av underlagen till fakturorna måste inhämtas från flera olika källor och sammanställas manuellt.

Nämnden rekommenderas säkerställa att det finns fullständiga dokumenterade regler, rutiner och ansvarsfördelning avseende fakturering av granskad process.

#### **Förvaltningens kommentar**

Inom förvaltningen pågår sedan 2019 ett omfattande arbete med att se över förvaltningens hela faktureringsprocess. Förvaltningen planerar att genomföra vissa förändringar under 2020 i syfte att förtydliga processen. Förtydligade prislistor med tydligare paketering av tjänster är framtaget. Enhetligare rapportering i ärendehanteringssystemet KCH samt systematiska kontroller gentemot andra system ska säkerställa korrekt debitering. Därutöver pågår bland annat arbete med att förtydliga olika roller i hanteringen från försäljning av tilläggstjänster till debitering samt uppföljning.

#### *Dataskyddsförordningen*

Revisionskontoret har genomfört en granskning av stadens följsamhet till dataskyddsförordningen. Syftet med granskningen har varit att bedöma hur implementeringen av förordningen har genomförts. Granskningen har omfattat stadens nämnder och kommunstyrelsen.

Granskningen har visat att nämndens arbete med personuppgiftshanteringar inte är helt tillräckligt. Det kvarstår arbete innan nämndens arbete med personuppgiftshanteringar uppnår kraven i dataskyddsförordningen. I granskningen har framkommit att nämnden har utsett dataskyddsombud och anmält dataskyddsombud till Datainspektionen. För övriga delar som granskats finns avvikelser inom bl.a. följande områden.

Förvaltningen arbetar inte regelbundet och systematiskt med inventering av personuppgiftsbehandlingar. Informationsklassning har enbart gjorts för nämndens fyra egna system men inte för de stadsgemensamma systemen som nämnden använder. Revisionskontoret rekommenderar att nämnden utvecklar styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen. Vidare rekommenderar revisionskontoret att nämnden informationsklassar alla sina informationstillgångar samt regelbundet och systematiskt inventerar sina personuppgiftsbehandlingar.

**Förvaltningens kommentar**

Förvaltningen har utvecklat arbetet med ett behandlingsregister över hantering av personuppgifter. Registret är omfattande och omfattar samtliga verksamhetsområden. Behandlingsregistret kopplas till förvaltningens hanteringsanvisningar. En organisation har byggts upp inom förvaltningen för att säkerställa regelbunden uppföljning av förvaltningens följsamhet till dataskyddsförordningen samt av behandlingsregistret. Ett årshjul med rutiner för systematisk uppföljning av hantering av personuppgifter tas fram och kommer att implementeras inom förvaltningen under 2020.

Förvaltningen har genomfört en systemkartläggning och upprättat en förteckning över samtliga system som används av medarbetare inom förvaltningen, vilka uppgår till en stor mängd. I förteckningen framgår var personuppgifter förekommer, ansvarig över systemet samt hur behörighetshantering går till. Bedömning av på vilket sätt informationstillgångarna ska klassas i de olika systemen pågår.

*Behörigheter verksamhetssystem*

En granskning har genomförts för att bedöma om nämnden har en tillräcklig hantering av tilldelning, uppföljning och avslut av behörigheter i de olika system förvaltningens personal arbetar i. Granskning har avgränsats till att omfatta systemen KCH (ärendehantering) och beslutsstöd (LIS).

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig avseende hantering av behörigheter i granskade verksamhetssystem. När det gäller hantering av behörigheter i beslutsstöd behöver förvaltningen göra en genomgång för att säkerställa att behörighetsblanketter finns för alla användare. Nämnden rekommenderas att säkerställa att behörighetsblanketter finns för alla användare när det gäller beslutsstöd.

**Förvaltningens kommentar**

Rutiner för behörighetshantering avseende beslutsstöd kommer att tas fram.

*Övriga granskningar*

Inom övriga genomförda granskningar; uppföljning och kontroll av löneutbetalningar, uppföljning och kontroll av inköp, momshantering, delegationsgranskning samt direktupphandling är revisionskontorets sammantagna bedömning att nämnden har en tillräcklig intern kontroll.

**Bilagor**

## 1. Årsrapport 2019 Servicenämnden