

Handläggare
Annika Press
Telefon: 08-508 11 820

Till
Servicenämnden
2018-06-19

Revisionsberättelse 2018

Yttrande

Förvaltningens förslag till beslut

Årsrapporten besvaras med förvaltningens tjänstutlåtande.

Anna-Karin Sandén
T.f. förvaltningschef

Annika Press
Administrativchef

Sammanfattning

Stadsrevisionen har överlämnat årsrapport 2018 till servicenämnden för yttrande senast den 28 juni 2019. 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.

Det konstateras att nämnden har strukturer och goda förutsättningar för en ändamålsenlig internkontroll. Under året har man granskat inköpsprocessen, löneprocessen, intäktsprocessen, behörigheter i ekonomisystemet Agresso, diariehantering samt nämndens informationssäkerhetsarbete. Granskningarna har inte identifierat några väsentliga avvikelser men pekar på delar som behöver utvecklas, b.l.a. informationssäkerhetsarbetet, behörighetshantering och fakturering av utförda tjänster.

Bakgrund

Stadsrevisionen har i årsrapport 2018 sammanfattat det gångna årets granskningar och bedömningar av servicenämnden. Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom områdena:

- Verksamhetens ändamålsenlighet och ekonomi
- Intern kontroll
- Bokslut och 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.

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.

Intern kontroll

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

Informationssäkerhet

Sammanfattningsvis bedömer revisionskontoret att nämndens styrning, ledning och uppföljning av informationssäkerhetsarbetet behöver utvecklas. Granskningen visar att nämnden inte bedriver ett aktivt informationssäkerhetsarbete vilket bl.a. omfattar ledningens delaktighet samt hur stadens riktlinje för informationssäkerhet har kommunicerats och implementerats i organisationen. Vidare saknas det inom nämnden en tillräcklig kompetens om hur informationssäkerhetsarbetet ska bedrivas. Nämnden genomför inte heller i tillräcklig omfattning kontroller av att ledningssystemet för informationssäkerhet efterlevs.

Rekommendation:

Revisionskontoret rekommenderar nämnden att kommunicera och implementera samt kontrollera efterlevnaden av stadens riktlinjer för informationssäkerhet i organisationen.

Förvaltningens kommentar:

Servicenämnden har yttrat sig över rapporten den 18 december 2018, dnr: 1.1.5-607/2018. Av yttrandet framgår bl.a. att nämnden delar bedömningen att det funnits oklarheter avseende ansvarsfördelning och implementering gällande riktlinjerna. Nämnden efterfrågar i remissvaret tydliga direktiv från kommunstyrelsen kring hur arbetet ska bedrivas som stöd i förvaltningens utveckling av informationssäkerhetsarbetet.

Ett internt arbete pågår inom förvaltningen där organisationen och de olika delarna i informationssäkerhetsarbetet ses över, Bland annat rutiner för hantering av personuppgiftsbiträdesavtal, hantering och registervård av GDPR register, åtgärder efter säkerhetsklassning av system samt genomförande av fortsatta informationsinsatser inom organisationen.

Diarierutiner

Revisionskontorets sammantagna bedömning är att nämnden har rutiner och arbetsätt som bidrar till att säkerställa att hanteringen av allmänna handlingar tillgodoser de krav som framgår av gällande reglering. Granskningen finner dock brister på förvaltningens egenkontroll avseende hanteringen och registrering av allmänna handlingar. Revisionskontoret gjorde en verifiering avseende förvaltningens hantering av synpunkter och klagomål, vilken visade att det i några fall saknades underlag som visar att den som inkommit med klagomålet fått det besvarat. Revisionskontoret bedömer därför att behov av kontrollmoment kan föreligga.

Rekommendation:

Nämnden rekommenderas att exempelvis genom att upprätta internkontrollmoment, att säkerställa att hanteringen av synpunkter och klagomål sker på ett ändamålsenligt sätt. Det innebär att vidtagna åtgärder dokumenteras och registreras samt att medborgare och kunder får återkoppling när så krävs.

Förvaltningens kommentar:

En stor del av de synpunkter och klagomål som inkommer till förvaltningen rör stadens olika förvaltningar och bolag och

vidarebefordras till dessa. Svaren på dessa registreras inte i serviceförvaltningens diarium. De synpunkter och klagomål som rör förvaltningens egna verksamheter besvaras av berörd handläggare. Dessa ska registreras, dock har detta inte alltid skett. Internkontrollmoment kring synpunkter och klagomål har införts. Under hösten 2019 planeras införande av stadens ärendehanteringssystem E-dok. I samband med detta kommer rutinerna att ändras då synpunkter och klagomål kommer att hanteras av respektive handläggare i systemet direkt. Bedömningen är att detta kommer att öka antalet diarieförda svar.

Inköpsprocessen

Utifrån granskningen bedöms nämndens interna kontroll vara tillräcklig när det gäller inköpsprocessen. Det bedöms finnas fungerande rutiner för löpande uppföljning och kontroll av upplagda attestbehörigheter.

Intäktprocessen

Vid föregående års granskning av kundfaktureringsprocessen konstaterades att det fanns inneboende risker för fel avseende delar av underlagen till kundfakturorna, såsom tidrapportering i Agresso och manuellt kompletterande excelfiler. Mot bakgrund av detta har förvaltningen påbörjat ett arbete med att se över processerna. I årets granskning bedöms att nämndens interna kontroll inte är helt tillräcklig avseende granskad intäktprocess.

Rekommendation:

Nämnden rekommenderas säkerställa att regler och anvisningar avseende kundfakturerings utvecklas ytterligare.

Förvaltnings kommentar:

Förvaltningen har påbörjat ett omfattande arbete kring processen kring fakturering av utförda tjänster. Under våren 2019 har en kartläggning genomförts med en analys av förbättringsmöjligheter i intäktprocessen. Förvaltningen arbetar vidare under året med att ta fram och implementera de åtgärdsförslag man har arbetat fram i projektet. Systematiska och stickprovskontroller ska införas kring hanteringen.

Behörighetshantering

En granskning har gjorts med syfte att bedöma om den interna kontrollen är tillräcklig när det gäller tilldelning, uppföljning och borttag av behörigheter i ekonomisystemet Agresso.

Utifrån granskningen bedöms den interna kontrollen inte vara helt tillräcklig. Bedömningen grundar sig bl.a. på att registrerade behörigheter i systemet i flera fall inte överensstämmer med den behörighetsblankett som används för tilldelning, avslut eller ändring av behörighet.

Rekommendation:

Servicenämnden rekommenderas säkerställa att det finns aktuella och undertecknade behörighetsblanketter till grund för samtliga registrerade behörigheter. Vidare att rutiner för hantering av behörigheter vid ändring/avslut av anställning utvecklas

Förvaltningens kommentar:

Förvaltningen har infört stickprovskontroller för att säkerställa att aktuella och undertecknade behörighetsblanketter finns och att de stämmer överens med behörigheterna i systemet. Förvaltningen har även tagit fram rutiner vad gäller hanteringen av behörigheter vid ändring/avslut.

Granskning av löneprocessen

En granskning har genomförts av lönehanteringen i syfte att bedöma om nämnden har en intern kontroll som säkerställer att räkenskaperna är rättvisande.

Revisionskontoret bedömer att nämnden har en intern kontroll som säkerställer att räkenskaperna är rättvisande avseende lönehanteringen.

Bilagor

1. Årsrapport 2018 Servicenämnden