

Handläggare
Ann-Marie Svärd
Telefon:

Till
Servicenämnden

Uppföljning av intern kontroll 2021, Servicenämnden

Innehållsförteckning

Bedömning av nämndens interna kontroll.....	3
Uppföljning av nämndens internkontrollplan	5
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	5
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	5
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	5
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige.....	6
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	7
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	7
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet.....	7
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	8

Bedömning av nämndens interna kontroll

● Tillräcklig

Analys

Service-nämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2021 varit tillräcklig.

Internkontrollplanen har följts upp vid tertialrapport 2 och inte visat på några allvarliga avvikelser. En utveckling av arbetet med förvaltningens interna kontroll har genomförts under året. Revisioner har genomförts utan anmärkningar. Vissa brister har konstaterats men då flertalet av de kontroller som finns i nämndens plan för intern kontroll inte påvisar några större avvikelser bedöms kontrollen som tillräcklig.

De kontroller som finns i nämndens plan för intern kontroll har till största delen genomförts. Flertalet kontroller har inte påvisat större avvikelser. Ett fåtal kontrollåtgärder har inte kunnat genomföras på grund av resursbrist och personalförändringar. Åtgärder har vidtagits där avvikelser har identifierats och plan för förbättring av nämndens interna kontroll tagits fram. Kontroller och avvikelser har dokumenterats för flertalet kontroller i enlighet med stadens tillämpningsanvisningar. Dokumentation av genomförda kontroller har förbättrats men ytterligare utveckling av arbetsätt för samlad dokumentation av de kontroller som genomförs under året behöver ske.

Ett omfattande arbete har genomförts under året för att integrera förvaltningens behandlingsregister (personuppgiftsbehandlingar) i förvaltningens hanteringsanvisningar. Registret är till största delen uppdaterat och uppdateras regelbundet vid förändringar. Implementering av aktiviteter för uppföljning av personuppgiftsbehandlingar enligt ett årshjul har inte skett till följd av personalförändringar.

Genomförd kontroll av behörighet till systemet Beslutsstöd påvisade under år 2020 att underlag för behörighet till systemet saknades i stor omfattning och att behörighet inte hade avslutats i ett par fall. Gemensam rutin för behörighet har arbetats fram men ännu inte implementerats. Underlag för behörighet har upprättats och skickats till ansvarig chef för kontroll och underskrift vilket kommer att färdigställas i början av år 2022.

Under december månad har administrativa avdelningen gjort kontroll av akter i personalarkivet. Kontroll har skett genom stickprov och för vissa enheter har kontroll av samtliga medarbetare skett. Kontrollen visade på vissa brister. I enstaka fall saknades akten helt, ibland saknas dokument som ska finnas i akten bland annat anställningsavtal och betyg. Bristerna finns både för nyanställda och anställda sedan länge. Bristerna har påtalats och stadens riktlinjer för hantering och förvarning av personalhandlingar meddelats skriftligt till samtliga chefer inom förvaltningen. Dessa har också uppmanats att komplettera akt med de saknade dokumenten.

Revisionskontorets genomgång av förvaltningens interna kontroll för den egna lönehanteringen, (inte de delar som Verksamhetsområde Lön och pension ansvarar för) har påvisat att rutiner behöver tas fram inom området. Arbetet med att ta fram rutiner beräknas ske under år 2022.

Förvaltningen har arbetat med att ansluta förvaltningens lokalt avtalade leverantörer i stadens inköpssystem. Arbetet sker i syfte att öka nyttjandegraden i inköpssystemet för effektivisera inköp- och fakturahantering. Arbetet kommer att fortgå under kommande år.

Uppföljning av nämndens internkontrollplan

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

Process: Tillhandahålla feriearbeten, praktikplatser samt stockholmsjobb

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Fördelning av ansvar att ta emot feriearbetare, praktikanter och stockholmsjobbare	Uppföljning	Uppföljning av varje verksamhetsområde Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Inga avvikelser finns rapporterat.
		Uppföljning per verksamhetsområde Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Inga avvikelser finns rapporterade.

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Process: Personuppgifter ska hanteras i enlighet med dataskyddsförordningen.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Personuppgiftsbehandlingar inom förvaltningens verksamhetsområden	Aktuellt och uppdaterat behandlingsregister.	Kontroll av att dokumenterade rutiner finns framtagna och efterlevs inom de områden där personuppgift behandlas. Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Vilka personuppgiftsbehandlingar som finns har kontrollerats mot hanteringsanvisningar och behandlingsregister. Hur personuppgift ska hanteras finns inbyggt i befintliga rutiner inom de olika processerna hos Ekonomi, Lön och Pension och Kontaktcenter. Även för förvaltningens interna personaladministration finns rutiner för personuppgiftsbehandling inbyggt i befintliga rutiner. Rutinerna finns på förvaltningens samarbetsyta. Kontroll av att rutinerna efterlevs sker löpande inom Kontaktcenter. Lön och pension och Ekonomi följer inte upp om rutinerna följs. Administrativa avdelningen har följt upp att handlingar som ska finnas i personalakter finns. Kontrollen av personalakterna påvisade att vissa brister finns.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Kontroll av att rutinbeskrivning etc finns för hur känsliga personuppgifter ska hanteras</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Vilka personuppgiftsbehandlingar som finns har kontrollerats mot hanteringsanvisningar och behandlingsregister. Hur personuppgift ska hanteras finns inbyggt i befintliga rutiner inom de olika processerna hos Ekonomi, Lön och Pension och Kontaktcenter. Även för förvaltningens interna personaladministration finns rutiner för personuppgiftsbehandling inbyggt i befintliga rutiner. Rutinerna finns på förvaltningens samarbetsyta. Kontroll av att rutinerna efterlevs sker löpande inom Kontaktcenter. Lön och pension och Ekonomi följer inte upp om rutinerna följs. Administrativa avdelningen har följt upp att handlingar som ska finnas i personalakter finns. Kontrollen av personalakterna påvisade att vissa brister finns.</p>
		<p>Kontroll av hur känsliga personuppgifter hanteras</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Vilka personuppgiftsbehandlingar som finns har kontrollerats mot hanteringsanvisningar och behandlingsregister. Hur personuppgift ska hanteras finns inbyggt i befintliga rutiner inom de olika processerna hos Ekonomi, Lön och Pension och Kontaktcenter. Även för förvaltningens interna personaladministration finns rutiner för personuppgiftsbehandling inbyggt i befintliga rutiner. Rutinerna finns på förvaltningens samarbetsyta. Kontroll av att rutinerna efterlevs sker löpande inom Kontaktcenter. Lön och pension och Ekonomi följer inte upp om rutinerna följs. Administrativa avdelningen har följt upp att handlingar som ska finnas i personalakter finns. Kontrollen av personalakterna påvisade att vissa brister finns.</p>
		<p>Kontrollera att det finns dokumenterade rutiner för skyddade personuppgifter</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Vilka personuppgiftsbehandlingar som finns har kontrollerats mot hanteringsanvisningar och behandlingsregister. Hur personuppgift ska hanteras finns inbyggt i befintliga rutiner inom de olika processerna hos Ekonomi, Lön och Pension och Kontaktcenter. Även för förvaltningens interna personaladministration finns rutiner för personuppgiftsbehandling inbyggt i befintliga rutiner. Rutinerna finns på förvaltningens samarbetsyta. Kontroll av att rutinerna efterlevs sker löpande inom Kontaktcenter och Lön och pension. Ekonomi följer inte upp om rutinerna följs.</p>

1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

Process: Support gällande ansökningsprocesser för förskola, skola, kulturskola och kollo utifrån gällande regelverk.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Information och vägledning via telefon och e-post.	Efterlevnad av styrdokument och utarbetet arbetsätt och regelverk.	<p>Genomgång av avvikelserlogg</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Inga avvikelser finns rapporterade.</p>

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Process: Beställning av persontransporter

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Persontransporter hanteras i enlighet med beställningsprocess.	Beställningar av persontransporter är korrekta.	IA-rapporterade personuppgiftsincidenter. Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Inga personuppgiftsincidenter finns rapporterade.

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Process: Information och vägledning gällande äldreomsorg utifrån gällande regelverk

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Kontaktcentertjänst inom äldreomsorg.	Likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information	Genomgång av avvikelselogg. Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Inga avvikelser finns rapporterade.

2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

Process: Centralupphandlingar som innefattar transporter ska ha krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Kontroll av uppfyllelse av ställda transportkrav	Hur kvalificering och prövning har genomförts samt gjorda överväganden	Kontroll av gjorda marknadsanalyser Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Trots tuffa transportkrav inkommer anbud i samma utsträckning som det gjorde med lägre transportkrav. Marknadsanalysen är ett verktyg för att stämma av krav med branschen innan upphandlingen annonseras.

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process: Debitering av förvaltningens tjänster.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Underlag för fakturering.	Korrekta faktureringsunderlag levereras från verksamheterna	Dokumentation av rättning Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroller sker men alla kontroller dokumenteras inte.
		Kontroll av att fakturering har skett Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroller sker men alla kontroller finns inte dokumenterat.
		Kontroll mot prislista och överenskommelser Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroller sker men alla kontroller dokumenteras inte.

Process: Inköp och avtalstrohet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Hantering av lokalt träffade avtal	Uppföljning av avtal	Rutin finns för bevakning och uppsägning av avtal Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: En rutin för att samla och bevaka alla förvaltningens avtal är påbörjad. Arbetet med att samla alla förvaltningens egna avtal i en förvaltningsspecifik avtalsdatabas är påbörjat men ej färdigställt. En arbetsgrupp finns sammansatt för att färdigställa rutinen, förtydliga ansvar och säkerställa att rutinen följs.
		Stickprov av dokumentation av avtalsansvarig Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Uppföljning av att förvaltningens gemensamma lokala gemensamma avtal följs sker löpande av förvaltningens inköpssamordnare och finns dokumenterat i mejl. Avtalsuppföljning för övriga lokala avtal behöver systematiseras inom förvaltningen

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Lokala inköp via inköpssystemet.	Nyttjandegraden i inköpssystemet.	<p>Dokumentation av orsak och åtgärd vid låg nyttjandegrad i inköpssystem</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Förvaltningens e-handelsenhet publicerar varje månad rapporter med alla förvaltningars systemutnyttjande, nyttjandegrad. Från 2021 ingår de leverantörer som det finns ett lokalt avtal hos någon förvaltning inom staden i rapporten. Detta har inneburit att förvaltningens nyttjandegrad var mycket låg vid årets ingång beroende på att förvaltningen inte har använt inköpssystemet för leverantörer som tillkommit i rapporten och som förvaltningen har ett lokalt avtal med. Under året har förvaltningen bedrivit ett arbete med att börja använda inköpssystemet för flertalet av dessa leverantörer. Arbetet kommer att fortgå under nästa år. Förvaltningens nyttjandegrad i november månad var 84 %. För år 2021 till och med november månad är nyttjandegraden 67 % (föregående helår 51 %) att jämföra med snittet för staden totalt som är 75 %. Medelvärde per förvaltning är 43 %. Att medelvärdet är lägre beror på att de förvaltningar som står för de beloppsmässigt största inköpen inom staden också har en mycket hög nyttjandegrad.</p> <p>Under året har felaktigt handhavande påtalats för berörd chef/anställd. Leverantörer har också kontaktats för att uppfylla krav för att inköpsfaktura ska kunna matchas i systemet.</p>

Process: Systematiskt informationssäkerhetsarbete

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Implementering av stadens anvisning för identitet och åtkomst.	Förvaltningens lokala rutin ska följa stadens anvisning för identitet och åtkomst.	Samstämmighet i anvisning och arbetssätt.
		<p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Arbete med förbättrad kontroll vid behörighetshantering har pågått under året. Dock är rutiner i enlighet med stadens riktlinje för identitet och åtkomst ännu inte framtagna.</p> <p>Uppdaterad lokal rutin för identitet och åtkomst.</p>
Informationsklassning enligt baskrav.	GAP-analys av systemkartläggningen	Genomgång av GAP-analys