

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon: 085081100137

Till
Servicenämnden

Årsrapport för Servicenämnden 2021

Svar på revisorernas årsrapport

Förvaltningens förslag till beslut

Yttrandet lämnas i enlighet med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Sammanfattning

Stadsrevisionen har överlämnat årsrapport 2021 till servicenämnden för yttrande. Stadsrevisionen har i sin granskning av verksamhet och ekonomi sammantaget bedömt att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

Räkenskaperna bedöms ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomisk ställning och den interna kontrollen av nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten bedöms i huvudsak har varit tillräcklig.

Uppföljning har även skett av tidigare års granskningar där revisionen konstaterar att nämnden delvis har vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer i föregående års granskningar. Serviceförvaltningen ger i ärendet sina kommentarer till revisionens bedömning samt status i pågående utvecklingsinsatser.

Bakgrund

Revisorerna i revisorsgrupp 1 har avslutat revisionen av servicenämndens verksamhet under 2021. Revisorerna har den 22 mars 2022 behandlat bifogad årsrapport och överlämnat den till servicenämnden för yttrande senast den 30 juni 2022.

Ärendet

Stadsrevisionen har i sin granskning av verksamhet och ekonomi sammantaget bedömt att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på om resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål för verksamheten samt om lagstiftning och andra föreskrifter efterlevts.

Räkenskaperna bedöms ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat och ekonomisk ställning. Räkenskaperna bedöms vara upprättade i enlighet med lagstiftning och god redovisningssed.

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

Under året har revisionskontoret genomfört granskningar som omfattat attesthantering i ekonomisystemet, inköpsprocessen, leverantörsregister och utbetalningar förtroendekänsliga poster samt löneprocessen. Några utvecklingsområden har identifierats avseende intern kontroll av löneprocessen och förtroendekänsliga poster.

Uppföljning har även skett av tidigare års granskningar där revisionen konstaterar att nämnden delvis har vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer i föregående års granskningar. Den mest väsentliga rekommendationen som återstår att genomföra är säkerställa efterlevnaden till dataskyddsförordningen. Bland annat återstår att informationsklassificera samtliga behandlingar och att säkerställa att registerförteckningen är fullständig.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen och verksamhetsområde Upphandling och inköp i samråd med informationssäkerhetssamordnaren.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Servicenämnden har att yttra sig över revisionens bedömning och framför följande.

Intäktprocessen

I årsrapporten rekommenderas nämnden säkerställa att regler och anvisningar avseende kundfaktureringsprocessen utvecklas ytterligare. Uppföljande granskning 2021 visar att ett omfattande arbete har gjorts och åtgärder har vidtagits som minskar riskerna för fel i faktureringsprocessen. Rekommendationen, så som den är formulerad, bedöms dock fortsatt inte vara helt åtgärdad då inhämtning av underlag inför faktureringsprocessen från andra system sker i viss utsträckning samt att styrdokument och rutiner är under framtagande.

En anvisning för fakturering, krav och inkasso är planerad att tas fram. Anvisningen är baserad på stadens tillämpningsanvisning till regler för ekonomisk förvaltning. Anvisningen är planerad att publiceras på förvaltningens samarbetsyta under året och information lämnas till berörda.

Ett projekt för en ny prismodell för de ekonomiadministrativa bastjänsterna pågår i samarbete med stadsledningskontoret. Resultatet från projektet kan påverka vad, hur och när de ekonomiadministrativa tjänsterna ska faktureras.

Förvaltningen har utvecklat intäktsprocessen avseende internfakturering genom införande av gemensamt ärendehanteringssystem. Under året pågår vidareutveckling av systemets statistik- och rapportmöjligheter i syfte att automatisera och minska behov av manuell handpåläggning ytterligare. Underlag till internfakturer behöver dock fortsatt hämtas från flera källor då ärendehanteringssystemet inte innehåller alla parametrar. Utveckling av faktureringsprocessen fortsätter för att skapa en ökad enhetlighet och minskad administration.

Behörigheter beslutsstöd

Uppföljande granskning 2021 visar att arbete har skett för att säkerställa att behörighetsblanketter finns för alla användare av beslutsstöd samt att det har skett en kontroll av samtliga systembehörigheter. Kontrollen visar att behörighetsblanketter finns för samtliga, men att underteckning saknas för 17 av 50 behöriga.

Förvaltningen har nu förmedlat behörighetsblanketter till överordnad chef för de 17 blanketter som saknade underskrift. Kontroll av att samtliga blanketter undertecknats kommer att genomföras. Vidare har en rutin för kontroll av behörigheter i beslutsstöd tagits fram, vilken bland annat anger att stickprovskontroller ska göras årligen.

Avtalsuppföljning – Upphandling

Nämnden rekommenderas att förbereda byten av avtalsförvaltare i god tid så att avbrott inte uppstår i kontakterna med leverantörer.

Uppföljande granskning 2021 visar att ett omfattande arbete har genomförts under året. Bland annat har avdelningens organisationsstruktur och ansvarsområden mellan upphandlare och avtalsförvaltare renodlats. Syftet med den tydligare uppdelningen mellan rollerna är att säkerställa kontinuerlig kontakt mellan avtalsförvaltare och leverantörer. Även avtalsdokumentation har samlats och strukturerats upp på gemensam server. Uppföljningen

visar dock att åtgärderna ännu inte är helt implementerade då upphandlare och avtalsförvaltare i praktiken ännu inte har helt separerade uppdrag. Rekommendationen bedöms med anledning till visst återstående implementeringsarbete vara delvis åtgärdad.

Serviceförvaltningen instämmer i revisionens bedömning och konstaterar att det är ett betydande utvecklingsarbete att renodla uppgifter mellan upphandlare och avtalsförvaltare. Syftet är att säkerställa en kontinuerlig kontakt mellan avtalsförvaltaren och leverantören. Renodling fortgår och implementering kommer pågå under 2022.

Förtroendekänslig poster

Nämnden rekommenderas att säkerställa att stadens anvisningar och regler följs vad gäller redovisning av förtroendekänsliga poster.

En ny rutin har tagits fram som beskriver att fakturor som ska attesteras av nämndordförande eller liknande skickas manuellt av administrativa avdelningens ekonomifunktion till den funktion i nämnden som ska attestera. Efter attest av denne attesteras fakturan i Agresso av förvaltningschef. Förvaltningen har pågående dialog med stadsledningskontoret om hanteringen och gör i och med denna förändring bedömningen att stadens anvisningar följs.

Vid intern representation där serviceförvaltningens samtliga anställda deltar i aktiviteten har deltagarlistor över samtliga anställda ej bilagts i Agresso. I enlighet med rekommendationer från revisionskontoret har rutin tagits fram att listor över vid tillfället anställd personal sparats i namngiven gruppdisk.

Löneprocessen

I granskningen bedöms att förvaltningen inte fullt ut genomför eller dokumenterar de kontroller som framgår av stadens riktlinjer. I genomförd granskning och registeranalys har däremot inga väsentliga avvikelser noterats.

Nämnden rekommenderas i årsrapporten att säkerställa att kontroller genomförs och dokumenteras i enlighet med stadens riktlinjer.

Stadens riktlinjer för kontroller är omfattande och rutiner för att följa dessa är under framtagande. Förvaltningen konstaterar att ett flertal kontroller genomförs redan idag, men att rutiner för dokumentation saknas. I dessa fall ska rutiner för dokumentation tas fram.

Förvaltningen har en homogen verksamhet med relativt små enheter med företrädesvis fast anställd personal som arbetar under kontorsarbetstid med endast marginellt övertidsuttag. Detta gör att enhetschefer har en god kännedom om medarbetarna på den egna enheten och god kontroll över såväl löneutbetalningar och övertidssaldo i den löpande kontrollen. Den systematiska kontrollen av attest fungerar väl och i och med detta sker en kontroll av personalförteckning och löneutbetalning som dokumenteras i LISA.

De rutiner för dokumentation som förvaltningen ska ta fram och som varje enhetschef ska följa ska kunna genomföras på ett enkelt sätt, möta den bedömning av risk som de olika momenten innebär, utan att skapa en för omfattande administration. För att följa stadens riktlinjer införs internkontrollrutiner i form av stickprovskontroller som utförs av HR funktionen.

Rutiner införs vidare för att controller ska stickprovsgranska slumpmässigt valda grupper efter löneutbetalning. Rutiner med en tydlig ansvarsfördelning för detta tas fram.

Kontroller över att rätt attestant attesterat löneunderlag ska ske månadsvis enligt stadens rutiner. Rutiner över kontroller och hur dessa ska dokumenteras tas fram.

Rutiner för att granska behörigheter i samtliga HR-system ska kompletteras med rutiner för dokumentation.

Rutiner för administration av organisationsträdet ses över och kompletteras med rutiner för dokumentation.

Rutiner för granskning av att samtliga medarbetares semesteruttag sker i enlighet med semesterlagen tas fram i enlighet med stadens riktlinje.

Dataskyddsförordningen

Den uppföljande granskningen 2021 visar att nämnden delvis åtgärdat tidigare lämnade rekommendationer. Nedan redovisar förvaltningen pågående utvecklingsarbete i syfte att fullt ut efterleva dataskyddsförordningen.

Serviceförvaltningen har nu klassat all information utifrån den klassificeringsstruktur som stadsarkivet förordar. Förvaltningen har således dokumenterat eventuell sekretess och personuppgiftshantering och hur informationen ska förvaras och gallras. Registret är uppdaterat och uppdateras löpande under året i samband att hanteringsanvisningarna går igenom med samtliga

verksamheter för att säkerställa att förändringar finns beskrivna i registren.

Inom Stockholms stad pågår ett arbete med normerande klassningar av de system som är centrala inom staden, flera av dem är de system som serviceförvaltningen arbetar i. För både centrala och lokala system ska informationsklassning framöver ske i Sveriges Kommuner och Regioners nya metodstöd Klassa 4. Utbildning och implementering av Klassa 4 kommer ske under våren 2022 då stadsledningskontoret bistår med instruktioner och rekommendationer. Förvaltningen kommer göra den årliga informationsklassningen av ärendehanteringssystemet Artvise under hösten 2022.

Förvaltningen har påbörjat arbetet med att ta fram reviderade rutiner och styrande dokumentation avseende behörighetstilldelning, samt uppföljning och kontroll av behörighet för de system där detta saknas. Arbetet befinner sig inom planeringsstadiet och omvärldsbevakning gällande hur andra organisationer inom Stockholm stad arbetar med rutiner för behörighetshantering är påbörjad.

Det som återstår framgent, innan enhetliga och anpassande rutiner finns på plats, är att en gedigen behovs- och processkartläggning av nuläget görs och att ett börläge av kommande processer, rutiner och styrdokument som säkerställer säkerhet, efterföljsamhet och effektivitet fastställs. Detta arbete intensifieras under våren 2022.

För att utveckla styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen rekommenderas nämnden även säkerställa att det finns rutiner för konsekvensbedömningar. Ett arbete pågår inom Stockholms stad för att ta fram ett metodstöd för risk- och sårbarhetshantering avseende dataskydd. Stadsledningskontoret har informerat att metodstödet kommer implementeras under hösten 2022. Förvaltningen kommer i enlighet med metodstödet och inom ramen för risk- och sårbarhetsarbetet ta fram rutin och genomföra konsekvensbedömningar.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef
Serviceförvaltningen

Annika Press
Titel
Serviceförvaltningen

Bilagor

1. Revisionsberättelse för Servicenämnden 2021

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Charlotte Goliath, Förvaltningschef	2022-05-05