

**Handläggare**  
Ann-Marie Svärd  
Telefon:

**Till**  
Servicenämnden

## Uppföljning av intern kontroll 2024, Servicenämnden

## Innehållsförteckning

<b>Bedömning av nämndens interna kontroll.....</b>	<b>3</b>
<b>Uppföljning av nämndens internkontrollplan .....</b>	<b>4</b>
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen .....	4
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd .....	4
3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....	5
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....	6
3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....	7
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....	9

## Bedömning av nämndens interna kontroll

● Tillräcklig

### Analys

*Serviceämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2024 varit tillräcklig.*

**Serviceämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2024 varit tillräcklig. Kontroller som finns i nämndens plan för intern kontroll har till största delen genomförts och flertalet påvisar inga eller mindre avvikelser. En avvikelse av allvarigare art har identifierats i kontrollen och åtgärder har vidtagits. Även där mindre avvikelser har identifierats är åtgärder vidtagna eller planerade att genomföras under 2025. Ett par av kontrollåtgärderna har inte genomförts på grund av förskjutning av tidplan då ett ändringsstopp har gjorts. Detta med anledning av att nytt systemstöd införs för hanteringsanvisningar och behandlingsregister under våren 2025 .**

Förvaltningen har under året arbetat med gemensamt arbetssätt för dokumentation och diarieföring av avtalsuppföljning. Arbete med att dokumentationen löpande blir diarieförd kommer att fortsätta under det kommande året.

Arbete med att löpande ansluta förvaltningens lokalt avtalade leverantörer i stadens inköpssystem sker löpande. Den genomsnittliga graden av inköp via inköpssystem för året något lägre än föregående år men är fortfarande hög, 85%.

Rutin vid avslut av anställning har tagits fram och rutin för behörighet när anställning förändras har utvecklats under året.

Dataskyddsombudets årsrapport innehåller rekommendation om ett flertal förbättringsåtgärder inom dataskyddsområdet. Bland annat att förtydliga ansvarsfördelningen i de lokala styrdokumenterna och intern information till registrerade anställda.

Dataskyddsombudet rekommenderar också ansvarsfördelningen mellan serviceämnden och övriga nämnder dokumenteras genom en instruktion från personuppgiftsansvariga nämnder till serviceämnden. Mall för instruktion för personuppgiftsbehandling från övriga nämnder har tidigare tagits fram och stämts av med juridiska avdelningen inom stadsledningskontoret. Avstämning med övriga nämnder kommer att slutföras under våren. Instruktionen är dock ett levande dokument som kan komma att behöva årlig översyn.

Dataskyddsombudet lämnar också rekommendation att ett annat registerverktyg för behandlingsregister bör övervägas. Detta för att kunna få bättre överskådlighet och lättare kunna dela information med de som begär det. Nytt systemstöd är upphandlat och kommer att införas under våren 2025. Relevanta delar är planerat att publiceras på intranätet i likhet med det nuvarande systemstödet

## Uppföljning av nämndens internkontrollplan

### Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

#### 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

##### Process: Budgetföljsamhet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Att korrekt underlag, tilläggsöverenskommelse, beställning, projektplan är tecknat med köpande part i samband med start.	Kontroll av att utfört arbete stämmer med diarieförd beställning.	<p>Kontroll av debiterat mot diarieförd beställning/överenskommelse</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Som en del av förvaltningens budget och prognosprocess sker en kontroll vid månatliga uppföljningar mellan chef och controller i denna kontroll har inga avvikelser uppdagats.</p> <p>Ny kontroll med att uppdatera register för tilläggsöverenskommelser med faktureringsstatus och faktureringsätt har inte fullt ut kommit igång ännu. Denna nya kontroll planeras att införas under 2025.</p>
Fakturering av förvaltningens utförda uppdrag.	Kontroll och attest av fakturaunderlag.	<p>Kända tjänster i checklista</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Som en del av förvaltningens budget och prognosprocess sker en kontroll vid månatliga uppföljningar mellan chef och controller i denna kontroll har inga avvikelser uppdagats.</p> <p>Ny kontroll med att uppdatera register för tilläggsöverenskommelser med faktureringsstatus och faktureringsätt har inte fullt ut kommit igång ännu. Denna nya kontroll planeras att införas under 2025.</p> <p>Avstämning mellan uppföljning av statistik och vad som fakturerats</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Kontrolleras systematiskt av controller och budgetansvarig chef vid månadsuppföljning. Årligen vid framtagandet av förvaltningens prislista sker också en systematisk kontroll av både volym och fakturerad intäkt rullande 12 månader. I kontrollen stämmer man av statistik och intäkter för juli 2023-juni 2024.</p> <p>Under året har ett systemfel identifierats i rapporteringen för tidsredovisning inom verksamheten Webb och Kommunikation. Felet innebar att den tidsredovisning som låg till grund för faktureringen av våra tjänster inte presenterades korrekt, vilket påverkade faktureringen.</p> <p>Ett omfattande arbete har genomförts för att identifiera och åtgärda problemet. Systemfelet är nu åtgärdat, och som en del av detta arbete har en tilläggsfakturering gjorts för de belopp som tidigare blivit felaktiga.</p>

### Process: Objektledning av Kontaktcenterplattformen

Arbetssätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Styr och samverkan enligt PM3	Dokumentation av avvikelser	<p>Avstämning och kontroll av kontrollerad dokumentation i samband med VB 2024</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Under 2024 har ett omfattande kontrollarbete av leverantören av Stadens kontaktcenterplattform genomförts på grund av identifierade risker. Det har identifierats allvarliga brister i avtalsuppfyllnad; dessa har delgetts leverantören i december 2024 som fått till 31 januari 2025 på sig att åtgärda bristerna.</p> <p>Kontrollen är kontrollerad av avdelningschef verksamhetsstöd</p>

### 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

#### Process: Samverkan med näringsliv

Arbetssätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Uppföljning av centrala avtal.	Uppföljningsaktiviteter med leverantören för kontroll av ställda krav.	<p>Kontroll av genomförd avtalsuppföljning och om stora avvikelser har noterats.</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Under året har det genomförts 241 uppföljningar med 34 noterade avvikelser, varav en har eskalerats.</p> <p>Den löpande uppföljningen registreras av respektive avtalsförvaltare i enhetens gemensamma masterfil.</p> <p>Rapportering och löpande diarieföring har förbättrats avsevärt under året. I skrivande stund har 73% av uppföljningsprotokollen diarieförts. Enheten arbetar vidare med att befästa beteendet att löpande diarieföra relevanta dokument, och för dialog med registraturet kring forum och format för att repetera syfte och målsättning och rutiner kring diarieföring.</p> <p>Enheten arbetar vidare med att befästa hållbara rutiner för kontinuerlig kvalitetssäkring av diarieförda dokument.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
		<p>Kontroll av avvikelserapportering</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Den löpande uppföljningen registreras av respektive avtalsförvaltare i enhetens gemensamma masterfil. Av 241 genomförda uppföljningar av centrala ramavtal noterades avvikelser i 34 avtal.</p> <p>Enheten arbetar utifrån rutinen att om avvikelser upptäcks vid avtalsuppföljning så bereds leverantören möjlighet till rättelse inom skälig tid (kan variera beroende på avvikelsernas komplexitet och art). Vid mer omfattande avvikelser upprättas en handlingsplan som följs upp löpande till dess att avvikelserna har åtgärdats.</p> <p>Avtalsförvaltaren hanterar vid behov sanktioner i enlighet med respektive avtal och stadens gemensamma inköpsprocess. Om behov av hävning, eller att inte lösa in förlängningsoptioner på grund av avvikelser, skulle föreligga så hanteras frågan i Strategiform där ledningen för samtliga enheter inom verksamhetsområde Upphandling och inköp finns representerad. Under året har inget sådant fall inträffat.</p>

### 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

#### Process: Lönehantering inom förvaltningen

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Serviceförvaltningens interna rutiner för kontroll av lönehantering.	Kontroller sker av chef, HR och controller enligt kontrollplan	<p>Kontroll av dokumenterad kontroll</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Förvaltningen har genomfört kontroller enligt gängse rutin för intern kontroll av lönehantering på Serviceförvaltningen. Ett förtydligande kring funktion (person) samt datum för kontroll bör tillföras inom ramen för rutinen.</p> <p>Kontrollen av att ovan genomförts har gjorts ekonomiansvarig och HR-Chef .</p>

### Process: Oegentligheter och förtroendeskadlighet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Kontroll av representation	Kontroll av fakturor från First Card	<p>Kontroll av dokumenterad kontroll</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Under 2024 har förvaltningen mottagit totalt 129 fakturor från Firstcard. Av dessa har 94 fakturor granskats inom ramen för internkontrollen. Kontrollen omfattade tre huvudområden: korrekt momsredovisning, rätt attestant på fakturan samt att kvittounderlag bifogats.</p> <p>Vid kontrollen identifierades fel på 15 av de 94 granskade fakturorna, vilket motsvarar cirka 16 %. Fördelningen av felen är följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Felaktig moms:</b> 8 fakturor (cirka 8,5 %) hade felaktigt angiven moms. Dessa fel har korrigerats.</li> <li>• <b>Felaktig attestant:</b> 7 fakturor (cirka 7,4 %) hade godkänts av felaktiga attestanter. Berörda personer har informerats om felen.</li> <li>• <b>Saknade kvittounderlag:</b> Vid 6 fakturor (cirka 6,4 %) saknades underlag. Detta medförde också att momskontrollen blev felaktig, då moms inte dragits på grund av det saknade underlaget.</li> </ul> <p>Det är noterbart att de brister som identifierades vid föregående rapportering av denna kontroll kvarstår. För att åtgärda problematiken planeras en riktad utbildningsinsats under 2025.</p>

### 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

#### Process: Inköp och avtalstrohet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Anslutning av centralt avtalade leverantörer till inköpssystemet.	Nyttjandegraden i inköpssystemet.	<p>Månatlig uppföljning av att inköp görs via inköpssystemet</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b></p> <p>Systemnyttjandet för serviceförvaltningen ligger på en jämn och hög nivå. Under året har 2 av 12 månader haft ett lägre systemnyttjande än årsmålet. Eftersom förvaltningen har en låg inköpsvolym totalt, är det enstaka fakturor som har påverkat utfallet.</p> <p>Sedan september har förvaltningen en ny inköpssamordnare som har till uppdrag att regelbundet följa upp systemnyttjande för förvaltningen och utbilda förvaltningens rekvisiter för att minimera riskerna att enstaka leverantörsfakturor saknar inköpsordernummer. Inköpssamordnaren har uppdaterat förvaltningens interna information och förvaltningens riktlinjer för direktupphandling har uppdaterats och beslutats i nämnd.</p>

## Process: Systematiskt informationssäkerhetsarbete

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Behörighetshantering	Behörighetshantering för aktuella system för verksamheten, exempel ärendehanteringssystem, IT system som vi använder för respektive uppdrag och telefoniplattform	<p>Kontroll av dokumenterade kontroller</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Kontroller görs årligen för de olika system som förvaltningen förvaltar. I de kontroller som gjorts under året har det identifierats ett fåtal medarbetare som slutat på vår förvaltning har funnits kvar med kostnadslicenser. Dessa har vid upptäckt avslutats, i enlighet med kontrollens syfte. Uppföljning och kontroll av denna aktivitet har gjorts av avdelningschef för verksamhetsstöd.</p>
Hanteringsanvisningarna och behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar.	Inventering av personuppgiftsbehandlingar.	<p>Årlig genomgång av att registret är uppdaterat i samarbete med arkivredogörare per VO</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Den årliga genomgången har utgått i år pga införande av ett nytt systemstöd för informationsredovisning, vilket medförde ändringsstopp. Således har denna kontroll inte genomförts under 2024 i befintlig informationsredovisning. Kontrollen kommer istället att göras i det nya systemstödet för informationsredovisning under 2025.  Kontroll och dialog om denna aktivitet har förts mellan avdelningschef och Registrator</p>
		<p>Årlig uppföljning av att registret är uppdaterat i samarbete med arkivredogörare per VO</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Den årliga genomgången har utgått i år pga införande av ett nytt systemstöd för informationsredovisning, vilket medförde ändringsstopp. Således har denna kontroll inte genomförts under 2024 i befintlig informationsredovisning. Kontrollen kommer istället att göras i det nya systemstödet för informationsredovisning under 2025. Kontroll och dialog om denna aktivitet har förts mellan avdelningschef och Registrator</p>
Implementering av lokal anvisning	Genomgång av lokal anvisning	<p>Kontroll av att den lokala anvisningen infösäkerhet är känd inom förvaltningen</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Information om den lokala anvisningen har delats, bl.a. på chefsforum för Serviceförvaltningen 16/12/2024. Förvaltningens dataskyddshandläggare avser att kontrollera kunskapen om den lokala anvisningen. Kärnan i den lokala anvisningen handlar om vilket ansvar som ligger på de olika rollerna inom förvaltningen; detta är ett område som ytterligare kommer att aktualiseras under 2025 i och med att NIS2-direktivet träder i kraft. Då blir det även nödvändigt att uppdatera den lokala anvisningen kring varje rolls ansvar.  Kontroll, dialog och uppföljning av ovan har gjorts av avdelningschef.</p>



Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Incidenthantering	Rapportutdrag från IA	<p>Kontroll av dokumenterad kontroll och avstämning med informationssäkerhetssamordnare</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Kontrollaktivitet utförd. Resultatet visar att de flesta incidenter som sker på Serviceförvaltningen är personuppgiftsincidenter. I kontrollen märks också att stadens gemensamma system, IA, som används inte är helt ändamålsändligt för rapportering av denna typ av incidenter. Bland annat eftersom det inte går att samrapportera en incident som innebär flera olika typer av incidenter. (En personuppgiftsincident är oftast även en informationssäkerhetsincident, t.ex.)</p> <p>Det betyder att vi troligtvis har en underrapportering av informationssäkerhetsincidenter. För att underlätta för användarna kommer ett av de prioriterade områdena 2025 att vara att ta fram en uppdaterad incidentrutin som omfattar alla typer av incidenter.</p> <p>Kontrollen är genomförd av avdelningschef.</p>
Informationsklassning	Granskning av hanteringsanvisningarna	<p>Dataskyddsombudets årsrapport inkluderar kontroll av informationsklassning</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Granskning av befintliga hanteringsanvisningar och informationsredovisning har granskats, inga avvikelser hittades.</p>
Informationssäkerhet inom upphandlingsförfarandena	Inför anskaffning eller utveckling av varor och tjänster ska informationssäkerhet vara en del av förarbetet men också en del i uppföljningen	<p>Kontroll av beaktande av informationssäkerhet i upphandlingsstrategi</p> <p><b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Varje vecka genomförs strategiforum, där alla upphandlingsstrategier ska föredras innan en upphandling får annonseras för verksamhetsområde upphandling och inköps ledningsgrupp samt upphandlingsjurist. Detta gäller alla centrala och gemensamma upphandlingar som förvaltningen ansvarar för. Där säkerställs hur upphandlingen förhåller sig till informationssäkerhet. Vid de veckovisa strategiforum dokumenteras beslut om att godkänna upphandlingsstrategier.</p> <p>Under året har inga anmärkningar dokumenterats.</p>

### 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

#### Process: Förebygga otillåten påverkan

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Rutiner för hur man förebygger otillåten påverkan och agerar vid hot och våld ska vara kända hos chefer och medarbetare.	Aktiviteter för det systematiska arbetsmiljöarbetet är inlagda i ett årshjul för chefer.	Uppföljning av att förvaltningens rutiner gått igenom inom alla verksamheter enligt årshjulet för arbetsmiljöarbete.  <b>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</b> Uppföljningen har gjorts i samband med den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljö kvalitetsarbetet