

Handläggare

Ann-Marie Svärd
Telefon: 08580811303

Till

Serviceämnden

Uppföljning av intern kontroll 2022, Serviceämnden

Innehållsförteckning

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Bedömning av nämndens interna kontroll..... | 3 |
| Uppföljning av nämndens internkontrollplan | 5 |
| Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen | 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 |
| 2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv | 7 |
| 2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet | 8 |
| 2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö | 8 |
| 3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser | 9 |
| 3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna..... | 10 |

Bedömning av nämndens interna kontroll

● Tillräcklig

Analys

Servicekommittén bedömer att den interna kontrollen under år 2022 varit tillräcklig. Inga avvikelser av allvarigare art har konstaterats. De kontroller som finns i nämndens plan för intern kontroll har till största delen genomförts och påvisar inga eller mindre avvikelser. Det saknas viss dokumentation, vissa kontroller har inte slutförts och vissa rutiner behöver tas fram eller uppdateras.

Internkontrollplanen har följts upp vid tertiärrapport 2 och inte visat på några allvarliga avvikelser.

Några av kontrollåtgärderna har inte kunnat genomföras på grund av resursbrist och personalförändringar. Där avvikelser har identifierats kommer åtgärder att vidtas. Kontroller och avvikelser har dokumenterats för flertalet av de genomförda kontrollerna, i enlighet med stadens tillämpningsanvisningar.

Internkontrollen påvisar att proaktiv avtalsuppföljning avseende centrala avtal har genomförts i varierande grad inom olika kategorier under året. Detta på grund av gedigen uppföljning av EUs sanktioner mot Ryssland samt många leverantörer som åberopat förhandling om extraordinära prisjusteringar med anledning av världsläget. Arbetssättet har utvecklats under året men det återstår att ensa dokumentationen från avtalsuppföljningar.

Under året har rutiner för kontroll av löneutbetalningar inom förvaltningen implementerats och kontroller dokumenterats.

Rutin och ansvarsfördelning avseende uppföljning av förvaltningens lokala avtal behöver förbättras. Rutin för bevakning, förlängning och uppsägning av lokala avtal håller på att etableras i ett samarbete mellan administrativa avdelningen och avtalsenheten.

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att ansluta förvaltningens lokalt avtalade leverantörer i stadens inköpssystem. Arbetet sker i syfte att öka nyttjandegraden i inköpssystemet för att effektivisera inköp- och fakturahantering. Rutiner när nya leverantörer tillkommer har förbättrats under året men systematiken för detta behöver utvecklas ytterligare. Arbetet kommer att fortgå under kommande år.

Dataskyddsombudets årsrapport visar på att förvaltningen har en systematik för hantering av personuppgifter. Dock konstateras en del förbättrings- och utvecklingsåtgärder, samordning samt behov av kompetensutveckling kring frågorna för olika grupper. Hanteringsanvisningar och behandlingsregister avseende personuppgiftsbehandlingar är till största delen uppdaterat. Behandlingsregistret är uppbyggt enligt stadsarkivets klassificeringsstruktur och är mycket omfattande. Med hänsyn taget till det stora antalet registreringar 828 stycken så är saknade poster en mycket liten brist och uppdateringar sker löpande.

Dataskyddsombudet har i årsrapporten skrivit att information om Tekniska och organisatoriska åtgärder, bland annat informationsklassningar, riskanalyser och konsekvensanalyser är okända och saknas i behandlingsregistret. Bedömning har gjorts att allvarliga brister är identifierade som

omgående kräver insatser av ledning och/eller övriga verksamheten. Dataskyddsombudets bedömning bygger helt på att informationen saknas just i behandlingsregistret och ytterligare kontroller har inte gjorts i granskningen. Förvaltningen anser att bedömningen är felaktig då informationen inte saknas utan förvaras på annan plats.

Förvaltningen har strukturerat sitt behandlingsregister enligt de krav som staden och integritetsmyndigheten har på ett behandlingsregister. Dataskyddsombudet rekommenderar ändå att informationen om Tekniska och organisatoriska åtgärder ska finnas med i behandlingsregistret i syfte att systematisera och effektivisera arbetet, inte i enlighet med de faktiska kraven. Förvaltningen avser dock att beakta dataskyddsombudets rekommendationer genom att säkerställa att informationen finns och att undersöka om behandlingsregistret bör kompletteras med dessa uppgifter för att skapa en ökad tillgänglighet av informationen.

Rutin för personuppgiftsbehandling av skyddade personuppgifter har kontrollerats för två verksamheter. En verksamhet behöver uppdatera sin dokumenterade rutin med hur behandlingen sker efter införandet av nämndens ärendehanteringssystem. Hanteringen för skyddade personuppgifter i nämndens ärendehanteringssystem kräver flera moment och bör utvecklas i ärendehanteringssystemet för att öka säkerhet och effektivitet.

Intern kontroll av att behörighet har kontrollerats har inte genomförts enligt plan. Under året har process och rutin för behörighetstilldelning vid nyanställning implementerats. Rutinen innebär att samtliga beställningar av behörighet sker i nämndens ärendehanteringssystem.

Rutin vid förändring av behöriga beställare och rutin för behörighet när anställning förändras eller avslutas, samt löpande kontroller behöver utvecklas. Den kontroll som revisionskontoret har genomfört vad gäller förvaltningens uppföljning av behörighet i Agresso har inte påvisat några avvikelser från stadens riktlinjer.

I nedan redovisning framgår kontrollaktiviteter och iakttagelser. Där inga kommentarer finns har kontroller genomförts enligt plan och inga avvikelser har noterats.

Uppföljning av nämndens internkontrollplan

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

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

Process: Förebygga otillåten påverkan

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rutiner för hur man agerar vid hot och våld ska vara kända hos chefer och medarbetare. Rutinerna ska beskriva det förebyggande arbetet, hur man agerar vid händelsen samt vilka åtgärder som ska vidtas efter att en händelse inträffat. | Aktiviteter för det systematiska arbetsmiljöarbetet är inlagda i ett årshjul för chefer. | Kontroll av att rutiner vid hot och våld är behandlat på APT, arbetsplatsträff, inom samtliga enheter. Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: I enlighet med aktiviteterna i årshjulet går rutinerna igenom årsvis. Genomgången på APT har kontrollerats via stickprov från protokoll eller agendor. |

Process: Personuppgifter ska hanteras i enlighet med dataskyddsförordningen.

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar. | Dataskyddsombudets årsrapport | Dataskyddsombudets årsrapport upprättas där kontroll av behandlingsregistret ingår Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Under hösten 2022 har en inventering avseende förändringar i hanteringsanvisningarna och behandlingsregistret genomförts. Inventeringen har genomförts genom möten med respektive verksamhetsområde och avstämning mot de processer som de jobbar i. De ändringar som har identifierats har förts in i hanteringsanvisningarna respektive behandlingsregistret. Detta är ett arbete som pågår löpande i det ordinarie arbetet i och med att verksamheterna utvecklas och förändras. Uppdatering har inte kunnat färdigställas för samtliga delar under 2022 utan fortsätter under våren 2023. |

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Inventering av personuppgiftsbehandlingar. | <p>Kontroll av att rutiner finns framtagna och efterlevs inom de områden där känsliga personuppgifter behandlas</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroll om rutin finns för känsliga personuppgifter pågår men har inte slutförts under året. Kontroll kommer att ske i samband med inventering av hanteringsanvisningar och behandlingsregister.</p> |
| | | <p>Kontroll av att rutiner finns framtagna och efterlevs inom de områden där personuppgift behandlas</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroll om rutin finns framtaget pågår men har inte slutförts under året. Kontroll kommer att ske i samband med inventering av hanteringsanvisningar och behandlingsregister.</p> |
| | | <p>Kontroll av att rutiner finns framtagna och efterlevs inom de områden där skyddade personuppgifter behandlas</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroll av att rutin finns för skyddade personuppgifter har kontrollerats gällande Kontaktcenter och Lön och pension. Kontaktcenter har en generell rutin för hantering för att ta bort skyddade personuppgifter i förvaltningens ärendehanteringssystem. Dessutom finns särskilda rutiner utöver dessa för de olika organisatoriska enheterna. Rutinen för att ta bort skyddade personuppgifter i ärendehanteringssystemet kräver att flera olika steg utförs. Arbetsättet kan inte ses som effektivt och utveckling av systemet vore lämpligt. Lön och pension har dokumenterad rutin för skyddade personuppgifter men rutinen är inte uppdaterad med hur uppgifterna ska hanteras i ärendehanteringssystemet. Kontrollen har också påvisat att underlag för person med skyddad identitet inte särskiljs från andra underlag utan att det är de skyddade adressuppgifterna som skyddas - inte övriga uppgifter för person med skyddad identitet.</p> |

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

Process: Kontaktcenterjänst genom support gällande ansökningsprocesser för förskola, skola, kulturskola och kollo utifrån gällande regelverk.

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Information och vägledning via telefon, e-post och e-tjänst | Efterlevnad av styrdokument och utarbetet arbetsätt och regelverk. | Förebyggande arbete för att förhindra att skyddade personuppgifter röjs |

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

Process: Beställningsprocess för persontransporter

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------|
| Kvalitetssäkring av gjorda beställningar. | Korrekta beställningar | IA-rapporterade personuppgiftsincidenter. |
| | | Kontroll av avvikelserapportering |

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

Process: Kontaktcentertjänst inom äldreomsorg

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Information och vägledning gällande äldreomsorg utifrån gällande regelverk | Likvärdig, tillgänglig och kvalificerad information | Förebyggande arbete för att förhindra att skyddade personuppgifter röjs |

2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

Process: Samverkan med näringsliv

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Marknadsanalys inför central upphandling. | Granskning av upphandlingsstrategi | Kontroll av marknadsanalyser |
| Uppföljning av centrala avtal. | Uppföljningsaktiviteter med leverantören för kontroll av ställda krav. | Kontroll av avvikelserapportering |
| | | Internkontrollen påvisar att proaktiv avtalsuppföljning har genomförts i varierande grad inom olika kategorier under året. Detta pga av gedigen uppföljning av EUs sanktioner mot Ryssland samt många leverantörer som åberopat förhandling om extraordinära prisjusteringar med anledning av världsläget. Arbets sättet har utvecklats under året men det återstår att ensa dokumentationen från avtalsuppföljningar. |
| | | Kontroll av genomförd avtalsuppföljning och om stora avvikelser har noterats. |

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

Process: Avtalsprocessen

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Centrala avtal som innefattar transporter ska följas upp på ställda krav om miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram. | Uppföljningsaktiviteter med leverantören för kontroll av ställda krav | Kontroll av avvikelserapportering |
| | | <p>Internkontrollen påvisar att proaktiv avtalsuppföljning har genomförts i varierande grad inom olika kategorier under året. Detta pga av gedigen uppföljning av EUs sanktioner mot Ryssland samt många leverantörer som åberopat förhandling om extraordinära prisjusteringar med anledning av världsläget. Arbets sättet har utvecklats under året men det återstår att ensa dokumentationen från avtalsuppföljningar.</p> <p>Kontroll av genomförd avtalsuppföljning och om stora avvikelser har noterats.</p> <p>Internkontrollen påvisar att proaktiv avtalsuppföljning har genomförts i varierande grad inom olika kategorier under året. Detta pga av gedigen uppföljning av EUs sanktioner mot Ryssland samt många leverantörer som åberopat förhandling om extraordinära prisjusteringar med anledning av världsläget. Arbets sättet har utvecklats under året men det återstår att ensa dokumentationen från avtalsuppföljningar.</p> |

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Process: Avtalsprocessen

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Centrala avtal som innefattar plastprodukter ska följas upp på ställda krav i enlighet med stadens klimathandlingsplan | Uppföljningsaktiviteter med leverantören för kontroll av ställda krav | Kontroll av avvikelserapportering |
| | | <p>Internkontrollen påvisar att proaktiv avtalsuppföljning har genomförts i varierande grad inom olika kategorier under året. Detta pga av gedigen uppföljning av EUs sanktioner mot Ryssland samt många leverantörer som åberopat förhandling om extraordinära prisjusteringar med anledning av världsläget. Arbets sättet har utvecklats under året men det återstår att ensa dokumentationen från avtalsuppföljningar.</p> <p>Kontroll av genomförd avtalsuppföljning och om stora avvikelser har noterats.</p> <p>Internkontrollen påvisar att proaktiv avtalsuppföljning har genomförts i varierande grad inom olika kategorier under året. Detta pga av gedigen uppföljning av EUs sanktioner mot Ryssland samt många leverantörer som åberopat förhandling om extraordinära prisjusteringar med anledning av världsläget. Arbets sättet har utvecklats under året men det återstår att ensa dokumentationen från avtalsuppföljningar.</p> |

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Process: Anställningar och avslut i Lisa

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------|
| Kontroll att anställning och avslut är korrekt hanterat för stadens förvaltningar | Månatlig stickprovskontroll | Internkontroll anställningar och avslut |

Process: Avvikelse vid löneutbetalningar

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| Hantering av avvikelser vid löneutbetalningar till stadens anställda | Avvikelsehantering | Uppföljning av avvikelsehantering |

Process: Budgetföljsamhet

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ekonomisk månadsuppföljning | Avvikelse bekräftas av budgetansvarig vid möte med budgetcontroller | Dokumentation av månatlig prognos (exkl januari och juni) som sparas på gruppdisk. Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Servicenämnden Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Det framgår oftast inte att månadsprognosen beslutas i förvaltningsledning snarare beskrivs det att den har behandlats. Månadsprognoseerna anmäls också till Servicenämnden där alla ärenden granskas av förvaltningsledningen alternativt förvaltningschef och administrativ chef innan de skickas ut till nämnd. |
| | Kvalitetssäkring av data i prognosfiler Excel jämförs mot Webinfo | Kontroll av checklista Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Dokumentation finns i prognosfiler att kontroll mellan excelfil och webinfo skett. |

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process: Debitering av förvaltningens tjänster.

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|----------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ta fram underlag för fakturering | Attest av fakturaförslag i Agresso | <p>Kända tjänster i checklista</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Checklista av kända tjänster är framtagen och kontrollerad utan avvikelser. Definitionen av kända tjänster är bastjänster samt återkommande tilläggstjänster. Att dessa tjänster debiteras följs även upp månadsvis i månadsprognos och är enkla att fånga upp om fakturering uteblir. Denna kontroll bör ersättas 2023 med en kontroll av fakturering av tilläggsöverenskommelser.</p> |
| | Kontroll av underlag inför fakturering | <p>Avstämning mellan uppföljning av statistik och vad som fakturerats</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>För Lön och pension och Ekonomiadministrationen sker en systematisk kontroll inför varje fakturering där fakturaunderlaget är uppbyggt på samma sätt som statistikunderlaget. Underlaget skickas inte för fakturering om beloppet inte stämmer överens mellan dessa två underlag. Stickprovskontroll har utförts för att jämföra statistik mot det som faktureras. Stickprovet består av åtta slumpmässigt valda aktiviteter/tjänster där framtagen statistik jämförts med det som fakturerats. Kontrollen påvisade ingen avvikelse. Dokumentationen finns sparad på nätverksdisk.</p> |
| | | <p>Avstämning mellan uppföljning av statistik och vad som fakturerats</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>För Lön och pension och Ekonomiadministrationen sker en systematisk kontroll inför varje fakturering där fakturaunderlaget är uppbyggt på samma sätt som statistikunderlaget. Underlaget skickas inte för fakturering om beloppet inte stämmer överens mellan dessa två underlag. Stickprovskontroll har utförts för att jämföra statistik mot det som faktureras. Kontrollen påvisade ingen avvikelse. Dokumentationen finns sparad på nätverksdisk.</p> |
| | | <p>Kända tjänster i checklista</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Checklista av kända tjänster är framtagen och kontrollerad utan avvikelser. Definitionen av kända tjänster är bastjänster samt återkommande tilläggstjänster. Att dessa tjänster debiteras följs även upp månadsvis i månadsprognos och är enkla att fånga upp om fakturering uteblir. Denna kontroll bör ersättas 2023 med en kontroll av fakturering av tilläggsöverenskommelser.</p> |

Process: Förebygga fusk och oegentligheter i välfärden

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Uppföljning av ställda krav i centrala avtal gällande ekonomisk stabilitet. | Uppföljningsaktiviteter med leverantör för kontroll av ställda krav samt bevakning via kreditföretag och kontroll av skatter och avgifter hos skatteverket. | Kontroll att skatteförfrågningar har genomförts minst 2 ggr/år |

Process: Inköp och avtalstrohet

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anslutning av centralt avtalade leverantörer till inköpssystemet. | Nyttjandegraden i inköpssystemet. | Månadsvis kontroll av systemnyttjandegraden och anslutning vid centralt träffade avtal. Nyttjandegraden i inköpssystemet för köp mot avtal där serviceförvaltningen är avtalsägare har legat relativt stadigt på totalt ca 80% under året. Verksamheten har utvecklat ett nytt verktyg för uppföljning av systemnyttjandet vilket kommer att ge avtalsförvaltare ännu bättre översikt och möjlighet till lite mer djupgående analyser per leverantör och avropande förvaltning framöver. Andel centrala avtal som är anslutna till inköpssystemet vid avtalsstart var under 2022 50%. Alla enheter inom verksamhetsområdet har ett gemensamt fokus på att ytterligare förbättra arbetssättet för att säkerställa anslutningar i tid till avtalsstart. |
| Anslutning av lokalt träffade avtal till inköpssystemet och uppföljning av lokala avtal | Nyttjandegraden i inköpssystemet. | Månadsvis kontroll av utnyttjandegraden och anslutning vid lokalt träffade avtal Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Nyttjandegraden har månadsvis generellt varit högre än 80 %. Genomsnittet under perioden januari-november är dock 65 (föregående år 67) %. Den genomsnittliga nyttjandegraden under perioden beror framförallt på att rutiner vid nya eller tillfälliga leverantörer behöver utvecklas. Under en månad var nyttjandegraden 16 % på grund av en ny leverantör börjat användas. Inköpssamordnare följer månadsvis statistiken för systemutnyttjandet på Serviceförvaltningen. De fakturor som hanterats utanför inköpssystemet och felaktigt blivit betalda som leverantörsfakturor har controller meddelat rekvisiter eller chefer via mejl. Leverantörer som skickat fakturor på felaktigt sätt har kontaktats. Controller och inköpssamordnare arbetar löpande med att få in leverantörer som förvaltningen sluter lokala avtal med i inköpssystemet. Samlad dokumentation av avvikelser finns, dock inte för hela perioden eller hur avvikelse har hanterats. Administrativa avdelningen rekommenderas utveckla dokumentationen för avvikelse där notering om när och vem som kontaktats, enhet eller leverantör. |

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Uppföljning av lokala avtal | Rutin för uppföljning finns och efterlevs Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Rutin för var och av vem avtalsuppföljning ska ske är inte klargjort. |

Process: Lönehantering inom förvaltningen

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kontroller sker att rätt löner betalats ut | Stickprovsgranskning av slumpmässigt utvalda grupper efter löneutbetalning | Uppföljning av att kontroll har sett och att eventuella åtgärder har vidtagits Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Ett antal slumpvisa personers löneutbetalningar har kontrollerats av controller och stämts av avseende grundlön, anställning på rätt enhet och attest av rätt chef. Den interna kontrollen startade under 2022 vilket gör att det inte finns kontroller gjorda för samtliga månader. |
| Löneskulder hanteras i enlighet med stadens riktlinjer | Granskning och godkännande av skuldhanteringen innan skulden krävs in. | Uppföljning av att löneskulder är hanterade enligt stadens anvisning och finns dokumenterat Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Löneskulder som controller får meddelande om från Serviceförvaltningen Ekonomi har kontrollerats och dokumenterats. Rutin och ansvarsfördelning behöver utvecklas för att säkerställa att stadens anvisning avseende hantering av löneskulder följs. |

Process: Oegentligheter och förtroendeskadlighet

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kontroll av representation | Kontroll av fakturor från First Card | Kontroll av att kontroll finns dokumenterat Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Serviceförvaltningen har under året fått 174 st fakturor från leverantören First Card. Det har gjorts stickprovskontroller på 111 st av dessa. Av de 111 fakturorna avvek 16 st. Avvikelse består främst i att faktura inte attesterats av överordnad chef när ordinarie attestant själv deltagit. Godkännare och chefer har informerats. De fakturor som hade felaktigt redovisad moms har rättats och momsen har justerats enligt bifogade kvittounderlag. |

Process: Systematiskt informationssäkerhetsarbete

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar. | Dataskyddsombudets årsrapport | Kontroll av att behandlingsregistret är aktuellt Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Behandlingsregistret uppdateras löpande men har inte helt färdigställts. |
| Behörighetsadministration - Identitet och åtkomst ska tilldelas utifrån hur användare ska ha den åtkomst som krävs för att arbetet ska kunna utföras på ett lämpligt och riktigt sätt. | Informationsägaren och förvaltningsledaren ska regelbundet följa upp användares åtkomsträttigheter i enlighet med den periodicitet som framkommer i informationsklassning en eller enligt anvisning från central systemägare. | Uppföljning av att kontroll har skett och att kontrollen finns dokumenterad Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Förvaltningen har påbörjat en översyn detta arbete, i samband med utveckling av processen för nyanställda. I dagsläget är det bara behöriga beställare (chefer för sina verksamheter alt. få medarbetare från de olika verksamheterna som ansvariga chefer utsett) som kan beställa eller godkänna behörigheter till medarbetare och på detta sätt så utgår IT-funktionen från att medarbetare som får behörigheter tilldelade till system och mappar ska ha de. Varje beställning ska finnas dokumenterad i nämndens ärendehanteringssystem. Dock behöver rutiner för systematisk kontroll av behöriga beställare förnyas. Även rutiner och processer för att förändra och avsluta behörigheter för medarbetare som byter eller avslutar anställning behöver utvecklas. |
| De viktigaste informationsmängderna klassas och riskbedöms. | Granskning av hanteringsanvisningarna | Uppföljning av att kontroll har skett och att kontrollen finns dokumenterad |
| | | Uppföljning av att kontroll har skett och att kontrollen finns dokumenterad Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Klassningar av våra objekt vi ansvarar för (Artvise och Kontaktcenterplattform) har klassats i Klassa och utvecklingschef har fått ta del av resultaten från klassa systemet av informationssäkerhetssamordnare och objektledarna för objekten . |
| Digitala lagringsytor finns förtecknade med ansvarig informationsägare. | Uppföljning och granskning av förteckning | Kontroll av att förteckning är aktuell Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: En inventering av serviceförvaltningens digitala lagringsytor (funktionsbrevlådor, gruppdiskar och samarbetsytor) har under året färdigställts och en förteckning upprättats. Förteckningen ingår nu i serviceförvaltningens hanteringsanvisningar. En ny rutin för informationshantering vid uppstart och avslut av digitala lagringsytor har också tagits fram och beslutats under hösten 2022. Rutinen har tagits fram i syfte att upprätthålla den förteckning som inventeringen resulterade i. Funktionen för arkiv och registratur har påbörjat arbetet med att informera om rutinen, som finns på förvaltningens samarbetsyta, genom möten med respektive verksamhetsområdeschef samt arkivredogörare. |

| Arbetsätt | Systematisk kontroll | Kontrollaktivitet |
|-----------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>Kontroll av att förteckning är aktuell</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>En inventering av serviceförvaltningens digitala lagringsytor (funktionsbrevlådor, gruppdiskar och samarbetsytor) har under året färdigställts och en förteckning upprättats. Förteckningen ingår nu i serviceförvaltningens hanteringsanvisningar. En ny rutin för informationshantering vid uppstart och avslut av digitala lagringsytor har också tagits fram och beslutats under hösten 2022. Rutinen har tagits fram i syfte att upprätthålla den förteckning som inventeringen resulterade i. Funktionen för arkiv och registratur har påbörjat arbetet med att informera om rutinen, som finns på förvaltningens samarbetsyta, genom möten med respektive verksamhetsområdeschef samt arkivredogörare.</p> |