

Handläggare
Ann-Marie Svärd
Telefon:

Till
Servicenämnden

Uppföljning av intern kontroll 2023, Servicenämnden

Innehållsförteckning

Bedömning av nämndens interna kontroll.....	3
Uppföljning av nämndens internkontrollplan	4
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	4
1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	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	6
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	7
3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	7
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	11

Bedömning av nämndens interna kontroll

 Tillräcklig

Analys

Servicenämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2023 varit tillräcklig

Servicenämnden bedömer att den interna kontrollen under år 2023 varit tillräcklig och 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. Vid uppföljning av internkontrollplanen i samband med tertialrapport 2 identifierades inte heller några allvarliga avvikelser. Där avvikelser har identifierats har åtgärder vidtagits. Kontroller och avvikelser har dokumenterats för flertalet av de genomförda kontrollerna, i enlighet med stadens tillämpningsanvisningar. Identifierade avvikelser utgörs av att det för vissa kontroller saknas viss dokumentation av gjord kontroll, att vissa kontroller har inteslutförts och att vissa rutiner behöver tas fram eller uppdateras. Några av kontrollåtgärderna har inte kunnat genomföras på grund av resursbrist eller förskjutning av tidplan.

Internkontrollen påvisar att avtalsuppföljning avseende centrala avtal har genomförts i varierande grad inom olika kategorier under året. Arbets sättet har utvecklats under året men det återstår att ensa dokumentationen från avtalsuppföljningar. Förvaltningen köper tjänst för avtalsuppföljning och avtalsbevakning för förvaltningens egna avtal med leverantörer från avtalsenheten, inga avvikelser har rapporterats.

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att ansluta förvaltningens lokalt avtalade leverantörer i stadens inköpssystem. Arbetet har skett i syfte att öka nyttjandegraden i inköpssystemet för att effektivisera inköp- och fakturahantering vilket har gett önskat resultat. Den genomsnittliga nyttjandegraden för perioden januari till november är hög, 87 procent.

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 inom vissa områden. Hanteringsanvisningar och behandlingsregister avseende personuppgiftsbehandlingar bedöms vara uppdaterat. Behandlingsregistret är uppbyggt enligt stadsarkivets klassificeringsstruktur och är mycket omfattande. Flertalet av behandlingarna avser behandlingar som sker för övriga nämnders räkning. Mall för instruktion från övriga nämnder har tagits fram och avstämning pågår med juridiska avdelningen.

Intern kontroll av att behörighet i nämndens ärendehanteringssystem har kontrollerats har genomförts enligt plan. Arbetet med att ta fram rutin vid avslut av anställning tas fram. Rutin för behörighet när anställning förändras behöver utvecklas.

Uppföljning av nämndens internkontrollplan

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

Process: Beställningsprocess för persontransporter

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Kvalitetssäkring av gjorda beställningar.	Korrekta beställningar	<p>IA-rapporterade personuppgiftsincidenter.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Sex incidenter har rapporterats i IA. Incidenterna avser beställningar för person med skyddad identitet som har skickats till beställningscentralen från stadens olika förvaltningar. Beställningsunderlagen har innehållit fullständiga personuppgifter. Instruktion för hur beställningsunderlaget ska fyllas i för person med skyddade personuppgifter har förtydligats.</p>
		<p>Kontroll av avvikelserapportering</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroller har skett löpande under året och dokumenterats i förvaltningens ärendehanteringssystem som en del av hanteringen av varje specifikt ärende. Mindre felaktigheter i beställningsunderlaget korrigeras löpande och direkt genom återkoppling avsändaren i samband med den löpande hanteringen av inkomna beställningar. Beställningscentralen vid sex tillfällen mottagit beställningsunderlag från olika beställare i staden gällande personer med skyddad identitet, där underlagen har innehållit fullständiga personuppgifter. Instruktion för ifyllande av beställningsblanketten har förtydligats hur uppgifter ska fyllas i för person med skyddad identitet. Incidenterna har rapporterats i IA och rapporterats som personuppgiftsincident enligt rutin.. Ett projekt pågår för att ytterligare kvalitetssäkra och skydda personuppgifter vid beställning i beställningsflödet genom att beställningarna kommer att ske direkt i respektive leverantörs verktyg.</p>

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

Process: Anställningar i Lisa

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
-----------	----------------------	-------------------

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Kontroll att anställning är korrekt hanterat för stadens förvaltningar	Månatlig stickprovskontroll	<p>Internkontroll anställningar och avslut</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroll har skett enligt plan. Få avvikelser har identifierats. Avvikelse tas upp med enskild medarbetare och information om avvikelse tas upp på gemensamma möten med samtliga medarbetare.</p>

Process: Budgetföljsamhet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Ekonomisk månadsuppföljning	Avvikelse bekräftas av budgetansvarig vid möte med budgetcontroller	<p>Dokumentation av månatlig prognos (exkl januari och juni) som sparas på gruppdisk.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Prognos på avvikelser mot budget sker månatligen och sammanställs av budgetcontroller tillsammans med budgetansvariga. Avdelningschefer presenterar sina avvikelser mot budget i förvaltningsledning. Prognosen dokumenteras i en Powerpoint presentation och i en Excel rapport samt rapporteras in i Agresso av ekonomiansvarig. Presentationen skickas till budgetcontroller hos SLK medan Excelrapporten tas upp och beslutas om i nämnd. Inga avvikelser rapporterade då månadsprognoserna har dokumenterats och lämnats in enligt stadens tidplan.</p>
	Kvalitetssäkring av data i prognosfiler Excel jämförs mot Webinfo	<p>Kontroll av checklista</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Dokumentation av kontroll saknas för vissa verksamheters prognosfiler och de som har dokumentation är datum för kontroll i vissa inte uppdaterat från tidigare månad.</p>
Fakturering av förvaltningens utförda uppdrag.	Kontroll och attest av fakturaunderlag.	<p>Avstämning mellan uppföljning av statistik och vad som fakturerats</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontrolleras dels av controller men också avstämning vid månadsuppföljning. Dock har inte alla kontroller dokumenterats.</p>
		<p>Kända tjänster i checklista</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontrollen har inte skett fullt ut under året då checklistan var för tungarbetad med både bas- och tilläggstjänster. Intäkterna har under året fångats upp i månadsuppföljningen. Risker har alltid varit att man missar att fakturera tilläggstjänster. För att göra kontrollen mer effektiv föreslås att kontrollen görs om genom att man skapar två nya kolumner i register för tilläggsöverenskommelse. En kolumn för faktureringsstatus samt en kolumn för faktureringsätt.</p>

Process: Ny prismodell för bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Följsamhet av ny prismodell	Avstämning mot månadsprognos	<p>Kontroll av dokumenterade avvikelser</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>I samband med månadsbokslut och månadsprognos kontrolleras att intäkter bastjänster ekonomi motsvarar priset i förvaltningens prislista för 2023. Tjänsterna fakturerades i förskott i januari och periodiserades över hela 2023 med 1/12 del varje månad. Dokumentation görs i prognosfiler där periodens utfall stäms av med förväntade intäkter.</p>

3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

Process: Samverkan med näringsliv

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Uppföljning av centrala avtal.	Uppföljningsaktiviteter med leverantören för kontroll av ställda krav.	<p>Kontroll av avvikelserapportering</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Avvikelser beror på kapacitetsbrist. Dokumentation sker till viss del men finns inte i tillräcklig omfattning och diarieföring är inte komplett.</p> <p>Rutin och process för intern kontroll behöver utvecklas, vilket avdelningen arbetar med.</p> <p>Dels har avdelningen upprättat och håller på att vidareutveckla en masterfil för löpande registrering av genomförda och planerade uppföljningar, för löpande lätt åtkomlig överblick.</p> <p>Tester pågår för att se om befintlig funktionalitet i Kommers på sikt skulle kunna ersätta Excel-filen och därmed minska den manuella administrativa bördan att hålla filen uppdaterad med aktuella avtal.</p> <p>Under 2024 implementeras en rutin där en utpekad resurs genomför månatlig internkontroll av genomförd avtalsuppföljning och dokumentationen av densamma</p> <p>Kontroll av genomförd avtalsuppföljning och om stora avvikelser har noterats.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Uppföljning av centrala avtal sker löpande som en del av förvaltningen av respektive avtal.</p> <p>Kontrollen av genomförda uppföljningsaktiviteter har fortsatt en del brister, men visar att uppföljning har genomförts för majoriteten av de centrala avtalen som är aktuella för uppföljning under året.</p>

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

Process: Oegentligheter och förtroendeskadlighet

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Kontroll av representation	Kontroll av fakturor från First Card	<p>Kontroll av att kontroll finns dokumenterat</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Avvikelse finns för ett antal poster vad gäller korrekt redovisad moms. Ett fåtal poster har avvikelser vad gäller att rätt attestant har attesterat faktura. Ett fåtal poster avviker när det gäller vad kortet får användas till. Chefer har informerats. Dokumentation av gjord kontroll saknas för del av året. Dokumentation av utförd kontroll kan utvecklas.</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>Månadsvis kontroll av systemnyttjandegraden och anslutning vid centralt träffade avtal.</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet</p> <p>Löpande uppföljning av utfall i systemnyttjanderapport genomförs som del av avtalsuppföljningen av avtalsförvaltare och följs även upp av e-handel. Ansvaret för systemnyttjande ligger dock hos respektive beställande organisation.</p> <p>Anslutningsgraden av central avtal följs upp av månadsvis och systemnyttjanderapport presenteras månatligt på avdelningens gemensamma filyta.</p> <p>Dokumentationen av uppföljningsåtgärder varierar i enlighet med övrig dokumentation av avtalsuppföljning.</p> <p>Uppföljningen av anslutningsgraden av centralt träffade avtal finns dokumenterad på e-handels enhetens gemensamma filyta</p> <p>Inga avvikelser avseende anslutningsgraden av centrala avtal har identifierats.</p> <p>Verktyg för att särskilja uppföljning av avtalstrohet och systemnyttjande för centrala avtal saknas.</p> <p>Systemnyttjanderapporten för samtliga avtal som förvaltas av serviceförvaltningen indikerar att 76,5% av förvaltningarna har ett systemnyttjande som möter eller överträffar målsättningen.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet	
Anslutning av lokalt träffade avtal till inköpssystemet och uppföljning av lokala avtal	Nyttjandegraden i inköpssystemet.	<p>Månadsvis kontroll av utnyttjandegraden och anslutning vid lokalt träffade avtal</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Genomsnittet för nyttjandegraden under perioden januari-november är 89% (föregående år 65) %. För staden som helhet är genomsnittet 82%. Månadsvis har förvaltningens nyttjandegrad generellt varit högre än 90%. Fakturor från ett fåtal återkommande leverantörer och förändring av avtal som inte hanterats i inköpssystemet drar ner nyttjandegraden. Fokus bör vara att komma till rätta med dessa återkommande leverantörer och nya/förändrade leverantörer/avtal.</p> <p>Inköpssamordnare följer månadsvis statistiken för systemutnyttjandet på Serviceförvaltningen.</p> <p>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.</p> <p>Controller och inköpssamordnare arbetar löpande med att få in leverantörer som förvaltningen sluter lokala avtal med i inköpssystemet.</p> <p>Samlad dokumentation av avvikelser finns, dock inte för hela perioden eller hur avvikelse har hanterats.</p> <p>Administrativa avdelningen rekommenderas utveckla dokumentationen för avvikelse där notering om när och vem som kontaktats, enhet eller leverantör.</p>	
	Uppföljning av lokala avtal	Rutin finns för bevakning och uppsägning av avtal	<p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Bevakning av förvaltningens lokala avtal köps som tjänst av avtalsenheten inom förvaltningen.</p>
		Rutin för uppföljning finns och efterlevs	<p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Tjänsten avtalsuppföljning för förvaltningens lokala avtal köps som tjänst av avtalsenheten inom förvaltningen.</p>

Process: Personuppgifter ska hanteras i enlighet med dataskyddsförordningen.

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Hanteringsanvisningarna och behandlingsregistret hålls uppdaterat och	Dataskyddsombudets årsrapport	<p>Kontroll av att behandlingsregistret är aktuellt</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Dataskyddsombudets årsrapport visar att behandlingsregistret är uppdaterat men att viss utveckling kan behövas.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar.	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 har inte skett under 2023 då kontrollen behöver formuleras om och göras på annat sätt eftersom rutinerna inte finns dokumenterade i behandlingsregistret. Den tidigare kontrollen som skett under 2022 genom stickprov visade att rutin för hur personuppgift ska hanteras finns i de ordinarie rutiner som verksamheterna har.</p>
		<p>Kontroll av att rutiner finns framtagna och efterlevs inom de områden där personuppgift behandlas</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroll har inte skett under 2023 då kontrollen behöver formuleras om och göras på annat sätt eftersom rutinerna inte finns dokumenterade i behandlingsregistret. Den tidigare kontrollen som skett under 2022 genom stickprov visade att rutin för hur personuppgift ska hanteras finns i de ordinarie rutiner som verksamheterna har.</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 har inte skett under 2023 då kontrollen behöver formuleras om och göras på annat sätt eftersom rutinerna inte finns dokumenterade i behandlingsregistret. Den tidigare kontrollen som skett under 2022 genom stickprov visade att rutin för hur personuppgift ska hanteras finns i de ordinarie rutiner som verksamheterna har.</p>

Process: Systematiskt informationssäkerhetsarbete

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Behörighetshantering	Behörighetshantering personaladministrativa system	Kontroll av dokumenterad kontroll

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
	Behörighetshantering ärendehanteringssystemet Artvise	<p>Kontroll av dokumenterad kontroll</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Efter genomförd interkontroll under sep:</p> <p>Interkontrollen resulterade i att ett flertal gamla medarbetare hittades bland användarna samt att några som bytt arbetsuppgift eller avdelning låg kvar i gamla behörighetsgrupper. Vi ser en koppling till att avslut av licenser och behörigheter i samband med att medarbetare slutar eller byter anställning inom förvaltningen, inte skickas in till Artvise-supporten. Aktivitet att se över offboarding-processen så att den liknar onboarding-processen kommer att resultera i att onödiga kostnader inte längre uppstår. Samtidigt som säkerheten säkras upp, rätt behörighet till rätt användaren. Detta genom en rutinkontroll av varje superanvändare en gång i månaden.</p>
Hanteringsanvisningarna och behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingsanvisningar.	Dataskyddsbudets årsrapport	<p>Kontroll av att behandlingsregistret är aktuellt</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Behandlingsregistret har uppdaterats under året genom möten med enheternas arkivredogörare.</p>
Implementering av lokal anvisning	Genomgång av lokal anvisning	<p>Kontroll av att den lokala anvisningen infösäkerhet är känd inom förvaltningen</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontroll har inte skett under 2023 är kommer i stället att ske under 2024.</p>
Incidenthantering	Efterlevnad av Lokal rutin för incidenthantering.	<p>Kontroll av att lokal rutin för incidenthantering finns</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: Kontrollaktivitet för verksamhetsår 2023 är inte genomförd, utan planeras att göras under verksamhetsår 2024. Detta mot bakgrund av att lokala rutin för incidenthantering fastställdes under Q3 på förvaltningen.</p>
Informationsklassning	Granskning av hanteringsanvisningarna	<p>Dataskyddsbudets årsrapport inkluderar kontroll av informationsklassning</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet: I årsrapporten har behandlingsregistret kontrollerats. Kommentar om informationsklassning saknas i årsrapporten.</p>

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
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 att upphandlingsstrategi avseende infosäk har beaktats i alla upphandlingar</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Mall för upphandlingsstrategi har under året uppdaterats med punkt om informationssäkerhet inklusive personuppgiftsbehandling.</p> <p>De upphandlingsstrategier som finns diarieförda som har kontrollerats har använt tidigare mall vilket innebär att punkterna om informationssäkerhet och personuppgiftsbehandling saknas.</p> <p>Den uppdaterade mallen för upphandlingsstrategi när det gäller personuppgiftsbehandling bör kompletteras med om riskanalys och tröskelanalys har skett och i förekommande fall om konsekvensbedömning har skett.</p> <p>När det gäller direktupphandlingar är inte upphandlingsstrategi ett dokumentationskrav. Då informationssäkerhet och personuppgiftsbehandling kan vara relevant även vid direktupphandling (det är informationen - inte värdet på upphandlingen som ska bedömas) bör mall för direktupphandling uppdateras med punkt om informationssäkerhet och personuppgiftsbehandling. Samarbetsyta för inköp och upphandling vid direktupphandling bör också kompletteras med information om dessa punkter.</p>

3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

Process: Förebygga fusk och oegentligheter i välfärden

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
-----------	----------------------	-------------------

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.	<p>Kontroll att gjorda kontroller är diarieförda</p> <p>Beskrivning och resultat av kontrollaktivitet:</p> <p>Uppföljning av centrala avtal sker löpande som en del av förvaltningen av respektive avtal där ingår bevakning via kreditföretag och kontroll och skatter och avgifter hos Skatteverket.</p> <p>Kontrollen av genomförda uppföljningsaktiviteter har fortsatt en del brister, men visar att uppföljning har genomförts för majoriteten av de centrala avtalen som är aktuella för uppföljning under året. Avvikelser beror på kapacitetsbrist.</p> <p>Dokumentationen av uppföljningen varierar.</p> <p>Kontrollen finns dokumenterad i en Excel-fil på avdelningens gemensamma filyta.</p> <p>Alla uppföljningsaktiviteter är inte dokumenterade i tillräcklig utsträckning.</p> <p>Avvikelser beror på kapacitetsbrist. Dokumentation sker till viss del men finns inte i tillräcklig omfattning och diarieföring är inte komplett.</p> <p>Enheten saknar definierad process och rutin för löpande internkontroll och arbetar med att förbättra detta.</p> <p>Enheten har upprättat och håller på att vidareutveckla en masterfil för löpande registrering av genomförda och planerade uppföljningar, för löpande lätt åtkomlig överblick.</p> <p>Tester pågår för att se om befintlig funktionalitet i Kommers på sikt skulle kunna ersätta Excel-filen och därmed minska den manuella administrativa bördan att hålla filen uppdaterad med aktuella avtal.</p> <p>Under 2024 implementeras en rutin där en utpekad resurs genomför månatlig internkontroll av genomförd avtalsuppföljning och dokumentationen av densamma.</p>

Process: Förebygga otillåten påverkan

Arbetsätt	Systematisk kontroll	Kontrollaktivitet
Rutiner för hur man agerar vid hot och våld ska vara kända hos chefer och medarbetare. Rutinen 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.	Uppföljning av att förvaltningens rutiner gått igenom inom alla verksamheter enligt årshjulet för arbetsmiljöarbete.