

Handläggare
Elisabet Wallgren
Telefon: 08-50811659

Till
Servicenämnden
2024-05-28

Årsrapport för servicenämnden 2023

Yttrande avseende årsrapport för servicenämnden 2023

Förvaltningens förslag till beslut

Servicenämnden beslutar att godkänna serviceförvaltningens yttrande över revisorernas årsrapport 2023.

Sammanfattning

Revisorerna har överlämnat årsrapport för 2023 till servicenämnden för yttrande. Revisorerna bedömer ekonomiska och verksamhetsmässiga resultatet sammantaget som tillfredsställande och räkenskaperna bedöms vara upprättade i enlighet med stadens anvisningar. Revisorerna har lämnat rekommendationer inom intern kontroll avseende kontinuitetsplanering samt förvaltning och uppföljning av persontransportavtal. Revisorerna har även granskat arbetet med tidigare års åtgärder och noterat att det återstår visst arbete för att efterleva dataskyddsförordningen.

Förvaltningen har säkerställt att en dokumenterad förvaltningsplan finns för persontransportavtalen och kommer att vidareutveckla detaljeringsgraden och dokumentationen. Vid uppföljningsmöten kommer kontroll av att chaufförer och utdrag ur belastningsregistret genomföras och mötena kommer dokumenteras mer i detalj. Ansvarsfördelningen och samverkan gällande hanteringen och uppföljning av persontransporter kommer stärkas genom införandet av ett digitalt beställningssystem. Avseende kontinuitetsplanering har förvaltningen utvecklat informationssäkerhetsarbete så att det är i enlighet med stadens riktlinjer och bland annat prioriterat att fastställa de lokala rutiner som stadens riktlinje för informationssäkerhet framhäver. Arbetet för att efterleva dataskyddsförordningen har stärkts genom att införa nya rutiner, mallar och säkerställa organisationen.

Serviceförvaltningen
Avdelningen för verksamhetsstöd

Palmfeltsvägen 5
121 62 Johanneshov
Box 7005
121 07 Stockholm-Globen
Växel 08-508 11 000
Fax
serviceforvaltningen@stockholm.se
<https://serviceforvaltningen.stockholm.se/>

Bakgrund

Den kommunala revisionen är kommunfullmäktiges kontrollinstrument. Årligen prövar stadsrevisionen om nämndens verksamhet bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt, om den interna styrningen och kontrollen varit tillräcklig samt om nämndernas räkenskaper är upprättade enligt stadens anvisningar.

Revisorerna i revisorsgrupp 2 har avslutat revisionen för servicenämndens verksamhet under 2023. Revisorerna har den 25 mars 2024 behandlat årsrapporten och överlämnar den till servicenämnden för yttrande senast den 28 juni 2024. Årsrapporten bifogas ärendet.

Ärendet

Revisorerna har bedömt nämndens verksamhet baserat på en granskning av nämndens verksamhetsberättelse och på övriga granskningar som genomförts under året.

Verksamhet och ekonomi

Det ekonomiska och verksamhetsmässiga resultatet bedöms, utifrån genomförd granskning, sammantaget som i allt väsentligt tillfredsställande.

Nämnden redovisar att den bidrar till att uppfylla kommunfullmäktiges tre inriktningsmål. Av verksamhetsområdesmålen bedöms 14 av 16 som helt uppfyllda. Nämndens ekonomiska utfall ligger i nivå med budget.

Intern kontroll

Den interna styrningen, uppföljningen och kontrollen bedöms vara i huvudsak tillräcklig. Arbetet med den interna kontrollen är till stora delar integrerat i nämndens styrning och uppföljning. Vidare finns i huvudsak systematiskt ordnade kontroller avseende organisation, system, processer och rutiner.

Under året har revisionskontoret granskat kontinuitetsplanering samt förvaltning och uppföljning av persontransportavtal. I granskningarna noteras att nämnden bland annat behöver säkerställa att uppföljning och kontroll sker avseende avtal gällande skolskjuts och nämnden rekommenderas att:

- Dokumentera plan för avtalsförvaltning och avtalsuppföljning för skolskjutsavtalet och säkerställa att systematiska kontroller av avtalsvillkor utförs.

- Säkerställa att kontroll sker av att chaufförer uppfyller de olika kraven på utbildning och kompetens samt innehar godkända och aktuella utdrag ur belastningsregistret.
- Tillsammans med utbildningsnämnden tydliggöra ansvarsfördelningen samt stärka samverkan gällande hanteringen och uppföljning av skolskjuts inom de kommunala skolorna.

Avseende kontinuitetsplanering bedömer revisorerna att nämnden bedriver ett informationssäkerhetsarbete i enlighet med stadens riktlinjer avseende kontinuitetshantering men att vissa utvecklingsbehov har identifierats. Nämnden rekommenderas att:

- Utveckla arbetet med att upprätthålla kontinuitet i verksamheten.

I övrigt har behörighets- och attesthantering, löneprocessen och förtroendekänsliga poster granskats. Granskning av dessa områden föranleder inga rekommendationer.

Räkenskaper

Räkenskaperna bedöms vara upprättade i enlighet med stadens anvisningar.

Uppföljning av tidigare års granskningar

Revisionskontoret har följt upp hur nämnden har hanterat de rekommendationer som lämnats i tidigare granskningar. Nämnden har i huvudsak vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer i föregående års granskningar dock återstår arbete för att efterleva dataskyddsförordningen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för verksamhetsstöd.

Förvaltningens förslag och synpunkter

Förvaltningen anser att revisorernas granskning av verksamhet, intern kontroll och räkenskaper har varit värdefullt för att identifiera områden och processer i behov av utveckling. Förvaltningen lämnar nedan yttrande på revisorernas årsrapport för 2023.

Verksamhet och ekonomi samt räkenskaper

Avseende kontroll av verksamhet och ekonomi samt räkenskaper lämnas inget yttrande då dessa bedöms som i huvudsak tillfredställande.

Intern kontroll

Yttrande avseende förvaltning och uppföljning av avtal gällande skolskjuts

Avseende förvaltning och uppföljning av persontransportavtal har förvaltningen säkerställt att en dokumenterad förvaltningsplan finns. I förvaltningsplanen följs avtalsvillkor för avtalen upp och planen säkerställer att systematiska kontroller av villkoren utförs. Förvaltningen kommer att vidareutveckla detaljeringsgraden i förvaltningsplanen och utveckla dokumentationen från uppföljningsmöten så att uppföljningen av alla avtalsvillkor dokumenteras kontinuerligt.

Vid ordinarie uppföljningsmöten kommer kontroll av att chaufförer uppfyller krav på utbildning och kompetens samt innehar godkända och aktuella utdrag ur belastningsregistret genomföras. Vid dessa möten kommer all uppföljning dokumenteras mer i detalj så att denna uppföljning framgår i dokumentationen.

Förvaltningen kommer tydliggöra ansvarsfördelningen samt stärka samverkan gällande hanteringen och uppföljning av persontransporter. Detta säkerställs i det pågående införandet av digitalt beställningssystem för beställare i vilket ansvarsfördelningen tydliggörs mellan serviceförvaltningen och utbildningsförvaltningen. Förhoppningen är att detta ska stärka kontakt och samverkan mellan förvaltningarna och även med de kommunala skolorna.

Yttrande avseende kontinuitetsplanering

Avseende kontinuitetsplanering har förvaltningen utvecklat informationssäkerhetsarbete så att det är i enlighet med stadens riktlinjer. Förvaltningen har bland annat under 2023 prioriterat att fastställa de lokala rutiner som stadens riktlinje för informationssäkerhet framhäver. Det infattar bland annat en lokal anvisning som visar hur informationssäkerheten omhändertas inom förvaltningen, med tydliga uppdelningar gällande olika rollers ansvar. I den lokala anvisningen beskrivs att serviceförvaltningen arbetar utifrån metodstödet pm3 och att en objektledare är utsedd för samtliga digitala tjänster hos serviceförvaltningen som förvaltningen är objektägare för. Objektägaren i sin tur ansvarar för att säkerställa att nödvändiga rutiner finns på plats och följs upp. Kontinuitetsplaner har tagits fram för de större objekt som förvaltningen ansvarar för. I de fall objektägandeskapet finns hos annan förvaltning inom staden har en dialog om kontinuitet förts mellan verksamhetsområdena och processägarna.

Under 2023 har förvaltningen även fastställt en hanteringsrutin för informationssäkerhetsincidenter. Rutinen visar på bland annat vikten av objektledarens ansvar för att utreda, följa upp och återställa eventuella brister. Rutinen omhändertar dock inte it-säkerhetsincidenter eller personuppgiftsincidenter.

Förvaltningen har i arbetet följt de instruktioner och mallar som tillhandahållits av stadsledningskontoret och den lokala anvisningen har anmälts till servicenämnden för att säkerställa att de som är ytterst ansvariga för informationssäkerheten är väl informerade. Servicenämnden har även fattat beslut om dokumentet Ledningens genomgång, där förvaltningens informationssäkerhets arbete har beskrivits och planerats framåt.

Förvaltningen har ett aktivt arbete med kontinuitetsplaner utifrån både objektägarskap och risk- och sårbarhetsanalyser (RSA). Dock anser förvaltningen att det finns en otydlighet i kopplingen mellan anvisningen för informationssäkerhet och metodstödet för RSA. För den information som förvaltningen i informationsklassning tilldelar klass 2 eller 3 i tillgänglighet, tas kontinuitetsplaner fram. Inom objekten tas även så kallade fall back lösningar fram, för att medarbetarna ska veta vad de ska göra vid ett eventuellt avbrott i tillgängligheten.

I tillämpningsanvisningen för informationssäkerhet står följande;

Nämnder och styrelser ska identifiera sådan verksamhet som är kritisk för att upprätthålla samhällsservice samt personuppgiftsbehandling och där kontinuitet därför måste upprätthållas. Detta arbete sker inom ramen för Risk- och Sårbarhetsanalysarbetet (RSA). Verksamheten ansvarar för att den information och personuppgiftsbehandling som hanteras i denna kritiska verksamhet kartläggs. Informationsägaren ska tillse att informationen och personuppgiftsbehandlingen klassas därefter.

Dock har stadsledningskontoret i metodstödet för 2024 års RSA-arbete tagit bort informationssäkerhet som obligatorisk risk. Således skiljer sig processerna åt, men inte syftet. Syftet med kontinuitet, oavsett benämning, är att säkerställa verksamhetens drift. Detta anser förvaltningen att de objekt som förvaltningen ansvarar för gör, och arbetet utvecklas och förbättras kontinuerligt. Likaså inom risk- och sårbarhetsarbetet, där förvaltningen följer de instruktioner och mallar som stadsledningskontoret tillhandahåller.

Yttrande avseende uppföljning av tidigare års granskningar
I tidigare års granskningar uppmanades förvaltningen se över arbetet med dataskyddsförordningen och uppmanas i 2023 års

granskning att fortsätta arbetet för att efterleva dataskyddsförordningen. Förvaltningen har nu stärkt arbetet genom fortsatt efterlevnad samt nya rutiner, mallar och säkerställd organisation.

Förvaltningen har under 2023 tagit fram rutin vid begäran om radering av personuppgift och uppdaterat rutin vid begäran om registerutdrag. Dataskyddshandläggare och registraturen på förvaltningen får numera en notifiering från incidenthanteringssystemet IA när rapportering om personuppgiftsincident inkommit.

Förvaltningen kommer under 2024 att fram mall med stadsintern instruktion från övriga nämnder till servicenämnden för de personuppgifter som förvaltningen behandlar för övriga nämnders räkning. När mallen är färdigställd kommer den att stämmas av respektive berörd nämnd. Under året kommer förvaltningen även att uppdatera rutin för rapportering av personuppgiftsincident då den är förändrad i delar som gäller serviceförvaltningens roll som personuppgiftsbiträde samt att chefsansvar tydliggjorts.

Förvaltningen kommer också att skapa en tydlig funktion för informationssäkerhet, dataskydd, juridik inom dessa frågor och informationshantering. Syftet med funktionen är att samla hantering av frågorna och expertis på förvaltningen inom dessa för att få ett mer heltäckande perspektiv.

Charlotte Goliath
Förvaltningschef
Serviceförvaltningen

Bilaga

Årsrapport för servicenämnden 2023 för yttrande

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Charlotte Goliath, Förvaltningschef	2024-04-29