



Årsrapport 2019

Servicenämnden

Rapport från
stadsrevisionen
Nr 10, 2020
Dnr: 3.1.4-14/2020

Den kommunala revisionen är fullmäktiges kontrollinstrument för att granska den verksamhet som bedrivits i nämnder och bolag. Stadsrevisionen i Stockholm stad granskar nämnders och styrelser ansvarstagande för att genomföra verksamheten enligt fullmäktiges uppdrag. Stadsrevisionen omfattar både de förtroendevalda revisorerna och revisionskontoret.

I årsrapporter för nämnder och bolagsstyrelser sammanfattar stadsrevisionen det gångna årets granskningar och bedömningar av verksamheten. Granskningar som genomförs under året kan också publiceras som projektrapporter.

Publikationerna finns på stadsrevisionens hemsida, www.stad.stockholm/revision. De kan också beställas från revisionskontoret, revision.rvk@stockholm.se.

Till
Servicenämnden

Årsrapport 2019

Revisorerna i revisorsgrupp 1 har avslutat revisionen av servicenämndens verksamhet under 2019.

Revisorerna har den 26 mars 2020 behandlat bifogad årsrapport och överlämnar den till servicenämnden för yttrande senast den 30 juni 2020.

På uppdrag av revisorerna i revisorsgrupp 1.

Ulf Bourker Jacobsson
Ordförande

Stefan Rydberg
Sekreterare

Sammanfattning

I denna rapport redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionskontorets granskningar.

Verksamhet och ekonomi

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på att det verksamhetsmässiga resultatet är förenligt med kommunfullmäktiges mål för verksamheten samt att lagstiftning och andra föreskrifter efterlevts.

Intern kontroll

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

Under året har revisionskontoret granskat inköpsprocessen, löneprocessen, intäktsprocessen, momshantering, behörigheter i ekonomisystemet Agresso, delegationsordning, direktupphandling, behörigheter i verksamhetssystem samt dataskyddsförordningen. Granskningarna har inte identifierat några väsentliga avvikelser i den interna kontrollen. Det finns dock delar som behöver utvecklas, bl.a. gällande intäktsprocessen och efterlevnad av dataskyddsförordningen.

Räkenskaper

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

Uppföljning av tidigare års granskningar

Nämnden har i huvudsak vidtagit åtgärder utifrån revisorernas rekommendationer i föregående års granskningar. Rekommendationen avseende intäktsprocessen bedöms vara delvis åtgärdad.

Innehåll

1. Årets granskning	1
2. Verksamhet och ekonomi	1
2.1 Verksamhetsmässigt resultat.....	2
2.2 Ekonomiskt resultat.....	3
3. Intern kontroll	4
4. Räkenskaper	5
5. Uppföljning av tidigare års granskning	6

Bilagor

Bilaga 1 - Årets granskningar	7
Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer	12
Bilaga 3 – Bedömningskriterier	14

1. Årets granskning

Den årliga revisionen omfattar granskningar och bedömningar inom följande områden:

- Verksamhet och ekonomi
- Intern kontroll
- Räkenskaper

Revisionen har utförts enligt kommunallagen, andra tillämpliga lagar, reglementet för stadsrevisionen samt god revisionsordning i kommunal verksamhet. Granskningen har genomförts med den inriktning och omfattning som behövs för att ge en rimlig grund för bedömning av nämndens verksamhet. Kriterier för bedömning redovisas i bilaga 3.

I rapporten redovisas resultat och bedömningar utifrån revisionsårets granskningar. De granskningar som genomförts under revisionsåret redovisas närmare i bilaga 1.

En uppföljning av hur nämnden har beaktat rekommendationer i tidigare års granskningar redovisas översiktligt i rapporten och mer detaljerat i bilaga 2.

De förtroendevalda revisorerna har träffat representanter för nämnden våren 2019 i samband med genomgång av 2018 års granskning och avstämning inför år 2019.

Granskningsledare har varit Stefan Rydberg vid revisionskontoret och Sofia Nylund vid PwC.

Årsrapporten har faktakontrollerats av förvaltningen.

2. Verksamhet och ekonomi

I detta avsnitt redovisas en granskning av om nämndens resultat är förenligt med kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer, lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten. Vidare redovisas om nämnden har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser samt haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

Sammantaget bedöms att servicenämnden i allt väsentligt har bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Bedömningen grundar sig på iakttagelser som redovisas i avsnitt 2.1 och 2.2.

2.1 Verksamhetsmässigt resultat

Revisionen konstaterar att nämndens verksamhetsmässiga resultat för 2019 i allt väsentligt är förenligt med de mål som fullmäktige fastställt. Nämnden bedöms ha bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt sätt. Bedömningen grundas på granskning av nämndens redovisning i verksamhetsberättelsen vad gäller måluppfyllelse samt på övriga granskningar som genomförts under året.

Nämndens verksamhetsberättelse bedöms i huvudsak ge en rättvisande bild av det verksamhetsmässiga resultatet. Nämnden har avrapporterat resultat av beslutade mål. Redovisningen ger rimliga förutsättningar för att bedöma måluppfyllelse.

I verksamhetsberättelsen redovisar nämnden att den bidrar till att uppfylla fullmäktiges tre inriktningsmål. Nämnden bedömer att samtliga av kommunfullmäktiges elva verksamhetsmål som berör nämnden har uppfyllts.

Några indikatorer uppnås inte såsom ”Aktivt Medskapandeindex ” där utfallet är 81, att jämföra med målet på 82 och föregående års utfall på 84. Insatser har gjorts på enhets- och avdelningsnivå för att förbättra resultatet. Sjukfrånvaron uppgår till 6,6 procent och är något över målet på 6,5 procent. Det är en försämring mot föregående års utfall på 5,9 procent.

Nämndens kärnverksamhet utgörs av olika typer av tjänster som tillhandahålls för stadens övriga nämnder och bolag. Av nämndens redovisning framgår att nämndernas och bolagens nöjdhet med tjänsterna, vilket bl.a. mäts med enkäter, överlag är god och att resultatet i huvudsak når uppsatta mål och har förbättrats jämfört med föregående år.

Revisionens granskning visar att det finns grunder för nämndens målbedömning.

2.2 Ekonomiskt resultat

2.2.1 Driftverksamhet

Nämnden redovisar följande utfall och avvikelser för år 2019:

Driftverksamhet (mkr)	Budget 2019	Bokslut 2019			Budgetavvikelse 2018
		Utfall	Avvikelse		
Kostnader	269,9	262,6	7,3	2,7 %	5,5
varav kapitalkostnader	2,0	1,9	0,1	0,5 %	-0,3
Intäkter	266,7	255,1	-11,6	4,3 %	-4,6
Verksamhetens nettokostnader	-3,2	-7,5	-4,3	57 %	0,9
Verksamhetens nettokostnader efter resultatöverföringar	-3,2	-3,2	0		0,9

Revisionen konstaterar att fullmäktiges mål om budgetföljsamhet uppnått. Nämnden bedöms ha bedrivit verksamheten på ett från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.

Av ovanstående redovisning framgår att nämnden redovisar ett budgetunderskott om 4,3 mnkr före och 0,0 mnkr efter resultatdispositioner och nyttjande av resultatfond. Resultatfonden tas i anspråk dels för att finansiera planerade utvecklingsinsatser och projekt om 2,5 mnkr, dels för att täcka årets underskott om 1,8 mnkr. Återstående medel i resultatfonden uppgår till 3,3 mnkr.

Orsakerna till underskottet mot budget beror främst på underfinansiering av e-handelsverksamheten inom avdelningen *Upphandling och inköp*, lägre efterfrågan på lokalplanerings och rekryterings-tjänster samt ett trendbrott vad gäller volymer inom leverantörsfakturor, påminnelsehantering och inkassoärenden. Förvaltningen har med anledning av underskottet som redovisades i tertial 2 vidtagit ett antal åtgärder som har bromsat kostnadsutvecklingen. Bemanningen anpassas till aktuell efterfrågan på tjänster och prognosticerade volymer 2020.

Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

2.2.2 Investeringsverksamhet

Investeringsverksamhet (mnkr)	Budget 2019	Bokslut 2019		Budget- avvikelse 2018
		Utfall	Avvikelse	
Utgifter	1,0	0,5	0,5	0,1
Inkomster				
Nettoutgifter	1,0	0,5	0,5	0,1

Nämndens utfall för investeringsverksamheten avviker med 0,5 mnkr i förhållande till budget.

Nämnden har förklarat avvikelserna på ett tillfredsställande sätt.

3. Intern kontroll

I detta avsnitt redovisas en granskning av nämndens interna kontroll. Av granskningen framgår bland annat i vilken utsträckning den interna kontrollen är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Vidare om det finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Den samlade bedömningen är att nämndens styrning, uppföljning och kontroll av verksamheten har varit tillräcklig. Granskningarna har inte identifierat några väsentliga avvikelser i den interna kontrollen. Det finns dock delar som behöver utvecklas, bl.a. gällande intäktprocessen och efterlevnad av dataskyddsförordningen.

Arbetet med den interna kontrollen är en integrerad del i styrning och uppföljning. Vidare finns systematiskt ordnade kontroller i organisation, system, processer och rutiner.

Under året har revisionen genomfört granskningar som omfattat behörighets- och attesthantering i ekonomisystemet Agresso, intäktprocessen, löneutbetalningar, inköp, direktupphandling, behörighetshandling i systemen beslutsstöd (LIS) och KCH (ären-
dehantering) samt momshantering. Granskningarna visar att det inte framkommit några väsentliga brister.

Nämnden har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter. Det finns riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.

Nämnden genomför årliga riskanalyser som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås. Nämnden har i sin internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker. Kontroller enligt den interna kontrollplanen följs upp systematiskt och fortlöpande. De avvikelser som påträffats har dokumenterats och åtgärder har föreslagits.

Nämnden har en i huvudsak tillfredsställande uppföljningsstruktur. Rapporteringen ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi.

Nämndens uppföljningar under året har identifierat ekonomiska problem inom verksamhetsområdet *Upphandling och inköp*. Nämnden har genomfört åtgärder för att komma tillrätta med budgetavvikelsen genom att i dialog med stadsledningskontoret sett över och justerat uppdrag och finansiering avseende verksamhetsområdet, vilket bör ge bättre förutsättningar inför kommande år.

Under året har revisionskontoret granskat löneprocessen, intäktsprocessen, inköpsprocessen, momshantering, behörigheter i ekonomisystemet Agresso, delegationsordning, direktupphandling, behörigheter i verksamhetssystem samt dataskyddsförordningen. Granskningarna har inte identifierat några väsentliga avvikelser i den interna kontrollen. Det finns dock delar som behöver utvecklas, bl.a. gällande intäktsprocessen och efterlevnad av dataskyddsförordningen.

Nämnden rekommenderas, utifrån en granskning avseende intäktsprocessen, att säkerställa att regler och anvisningar avseende kundfakturerings utvecklas ytterligare. Mot bakgrund av detta har förvaltningen påbörjat ett arbete med att se över processerna. Vid granskningen när det gäller efterlevnad av dataskyddsförordningen rekommenderas att nämnden utvecklar styrning och uppföljning av denna. Vidare rekommenderar revisionskontoret att nämnden informationsklassar alla sina informationstillgångar samt regelbundet och systematiskt inventerar sina personuppgiftsbehandlings.

Genomförda granskningar redovisas mer ingående i bilaga 1.

4. Räkenskaper

I detta avsnitt redovisas en bedömning av om nämndens räkenskaper är rättvisande, upprättade enligt lag om kommunal bokföring

och redovisning samt följer god redovisningssed. Bedömningen baseras på en granskning av nämndens bokslut och på övriga granskningar som genomförts under året.

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

5. Uppföljning av tidigare års granskning

Tidigare års granskning av nämndens verksamhet har utmynnat i ett antal rekommendationer. Revisionen gör årligen uppföljningar för att bedöma om nämnden har vidtagit åtgärder utifrån tidigare lämnade rekommendationer. Rekommendationer som följts upp under 2019 redovisas i bilaga 2.

Uppföljning visar att nämnden i huvudsak har vidtagit åtgärder utifrån revisionens rekommendationer. Rekommendationen avseende intäktprocessen bedöms vara delvis åtgärdad.

Bilaga 1 - Årets granskningar

Granskningar under perioden april 2019 - mars 2020

Intern kontroll

Behörighets- och attesthantering i ekonomisystemet Agresso

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen avseende behörighets- och attesthantering i Agresso.

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen inte är helt tillräcklig avseende hantering av behörigheter.

Granskningen, som främst utförts genom stickprovskontroller, visar att det finns behörighetsblanketter för registrerade behörigheter och att dessa är undertecknade av behöriga samt överensstämmer med registrerade behörigheter. Däremot har det i granskningen noterats att det fanns ett antal anställda med otillåtna rollkombinationer. I samband med granskningen vidtogs åtgärder med anledning av den noterade bristen. På förvaltningen finns rutin för löpande uppföljning av behörigheter.

Granskningen visar också att det finns en aktuell och undertecknad attestförteckning som överensstämmer med registrerade attesträtter. Det finns även ett attestkort för förvaltningschefen samt namnteckningsprov för attestanterna i genomfört stickprov. Genomgång av attestbehörigheter görs löpande vid byte av attestanter.

Nämnden rekommenderas säkerställa att det inte finns anställda med otillåtna rollkombinationer i ekonomisystemet.

Nämnden har vidtagit åtgärder i samband med granskningen och de otillåtna kombinationerna har avslutats. Det gjordes även en kontroll av logglistor för att säkerställa att inga otillåtna aktiviteter genomförts av personerna med de otillåtna kombinationerna. Vidare genomfördes en korrigerande uppsättning för att motsvarande kombinationer inte ska kunna registreras, vilket är stadsledningskontorets ansvar. Åtgärden har stämts av med systemansvariga på stadsledningskontoret. Åtgärd bedöms därmed som vidtagen med anledning av lämnad rekommendation.

Uppföljning och kontroll i intäktsprocessen

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen i intäktsprocessen avseende intäkter för övriga avgifter.

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen inte är helt tillräcklig i granskad intäktprocess.

I granskningen har noterats att det saknas fullständigt dokumenterade regler, rutiner och ansvarsfördelning avseende fakturering av granskad process. Dessutom har det, likt vid tidigare granskningar, konstaterats att det finns relativt stora inneboende risker för fel då delar av underlagen till fakturorna måste inhämtas från flera olika källor och sammanställas manuellt. Det har dock påbörjats ett omfattande arbete med att se över förvaltningens hela faktureringsprocess, vilket bedöms som positivt.

Med anledning av granskningsresultatet bedöms tidigare lämnade rekommendationer endast delvis vara åtgärdade.

Nämnden rekommenderas säkerställa att det finns fullständiga dokumenterade regler, rutiner och ansvarsfördelning avseende fakturering av granskad process.

Uppföljning och kontroll av löneutbetalningar

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen avseende hantering av personalkostnader och löneutbetalningar.

Den sammanfattande bedömningen är att servicenämndens interna kontroll i granskad rutin är tillräcklig.

Av granskningen framgår att nämnden använder sig av elektronisk attest på löneutbetalningslistorna i LISA Självservice. Om ingen signering sker utbetalas lönen ändå. Om signering inte skett inom åtta dagar eskalerar den till överordnad chef. Genomförd processgenomgång av fem flöden visar inte på några avvikelser. Genomgången har omfattat kontroll av att anställningsavtal finns, korrekt löneökning registrerats samt att korrekt lön utbetalats.

Uppföljning och kontroll av inköp

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen i inköpsprocessen samt följa upp användningen av stadens inköpssystem.

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig i inköpsprocessen.

Granskningen, som främst utförts genom stickprovskontroller, visar att transaktionerna är korrekt hanterade avseende prestation, bokföringsunderlag, betalningstidpunkt, bokföringstidpunkt samt kontering. I genomfört stickprov har inte framkommit något som tyder på avsteg från stadens regler eller LOU. Per april 2019 uppgick nämndens systemutnyttjande av inköpssystemet till 100 procent.

Momshantering

En granskning har genomförts i syfte att bedöma den interna kontrollen avseende momshantering.

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig.

Av granskningen framgår att förvaltningen har en uppföljande kontroll för att säkerställa att avdrag för moms sker med korrekt belopp för kostnader där avdragsbegränsningar råder samt för First Card fakturor., Dock finns ingen efterföljande kontroll av verifikationer med avvikande momsbelopp. Genomförda stickprovskontroller visar inte på några avvikelser.

Delegationsgranskning

En granskning har genomförts av om nämndens delegationsordning och återrapportering överensstämmer med kommunallagens bestämmelser. Granskningen har avgränsats till:

- om det är tydligt hur beslut ska fattas inom nämndens ansvarsområde
- om anmälan av granskade beslut sker enligt kommunallagens bestämmelser
- nämndens interna kontroll avseende delegationsbeslut

Den sammantagna bedömningen är att nämndens delegationsordning och återrapportering i huvudsak överensstämmer med kommunallagens bestämmelser. Vidare bedöms att delegationsbeslut i huvudsak fattas och anmäls enligt nämndens delegationsordning. Nämnden har en systematisk uppföljning av att delegationsbeslut fattas och anmäls med stöd av gällande delegationsordning.

Dataskyddsförordningen

Revisionskontoret har genomfört en granskning av stadens följsamhet till dataskyddsförordningen. Syftet med granskningen har varit att bedöma hur implementeringen av förordningen har genomförts. Granskningen har omfattat stadens nämnder och kommunstyrelsen.

Granskningen har visat att nämndens arbete med personuppgiftshandlingar inte är helt tillräckligt. Det kvarstår arbete innan nämndens arbete med personuppgiftshandlingar uppnår kraven i dataskyddsförordningen. I granskningen har framkommit att nämnden har utsett dataskyddsbud och anmält dataskyddsbud till Datainspektionen. För övriga delar som granskats finns avvikelser inom bl.a. följande områden. Förvaltningen arbetar inte regelbundet och systematiskt med inventering av personuppgiftsbehandlingar. Vidare har informationsklassning enbart gjorts för nämndens fyra egna system men inte för de stadsgemensamma systemen som nämnden använder.

Revisionskontoret rekommenderar att nämnden utvecklar styrning och uppföljning av arbetet med att efterleva dataskyddsförordningen. Vidare rekommenderar revisionskontoret att nämnden informationsklassar alla sina informationstillgångar samt regelbundet och systematiskt inventerar sina personuppgiftsbehandlingar.

Direktupphandling

En granskning har genomförts av om nämnden har en tillräcklig intern kontroll som säkerställer att lagen om offentlig upphandling (LOU) och stadens riktlinjer efterlevs gällande direktupphandling.

Revisionskontorets sammantagna bedömning är att nämnden har en tillräcklig intern kontroll som säkerställer att lagen om offentlig upphandling (LOU) och stadens riktlinjer efterlevs gällande direktupphandling.

Granskade direktupphandlingar har dokumenterats enligt lagstiftning och följer stadens och nämndens riktlinjer för direktupphandling. Av delegationsordningen framgår beloppsgränser för inköp av varor och tjänster samt direktupphandling. Av stickprovskontroll framgår att dessa följs. Nämnden genomför systematisk uppföljning av att inköp/upphandlingar av samma slag och leverantör inte sammantaget överstiger gränsen för när direktupphandling inte längre är tillåten.

Behörigheter verksamhetssystem

En granskning har genomförts för att bedöma om nämnden har en tillräcklig hantering av tilldelning, uppföljning och avslut av behörigheter i de olika system förvaltningens personal arbetar i. Granskning har avgränsats till att omfatta systemen KCH (ärendehantering) och beslutsstöd (LIS).

Den sammanfattande bedömningen är att den interna kontrollen är tillräcklig avseende hantering av behörigheter i granskade verksamhetssystem. När det gäller hantering av behörigheter i beslutsstöd behöver förvaltningen göra en genomgång för att säkerställa att behörighetsblanketter finns för alla användare.

Granskningen, som främst utförts genom stickprovskontroller, visar att det finns behörighetsblanketter för registrerade behörigheter och att dessa är undertecknade av behöriga samt överensstämmer med registrerade behörigheter i KCH.

Däremot har det i granskningen av beslutsstöd noterats att fyra av tio behörighetsblanketter saknas. Nämnden kommer, enligt uppgift, gå igenom behörigheterna och se till att alla har en blankett som är undertecknad av chef.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att behörighetsblanketter finns för alla användare när det gäller beslutsstöd.

Bilaga 2 – Uppföljning av lämnade rekommendationer

Årlig och fördjupad granskning

Års- rapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
ÅR 2018	Diariehantering Nämnden rekommenderas, exempelvis genom att upprätta internkontrollmoment, att säkerställa att hanteringen av synpunkter och klagomål sker på ett ändamålsenligt sätt. Det innebär att vidtagna åtgärder dokumenteras och registreras samt att medborgare och kunder får återkoppling när så krävs.		X		<p>Under 2019 har serviceförvaltningen arbetat utifrån en ny rutin för hantering av klagomål och synpunkter. Denna rutin utgår från serviceförvaltningens synpunktstjänst i vilken medarbetare inom Stockholms stad kan lämna klagomål, beröm, önskemål eller synpunkter på serviceförvaltningens verksamhet. Den används även av medarbetarna inom serviceförvaltningen för att vidarefördela inkomna klagomål och synpunkter från både kunder och medborgare till registratören. Registratören tar emot de synpunkter och klagomål som inkommer och diarieför dem. Registratören skickar därefter synpunkten vidare till den chef som är ansvarig för frågan för svar. Vanligtvis är de synpunkter som inkommer av enklare karaktär och föranleder inga åtgärder, utan blir underlag till t.ex. arbetsplatsträffar och verksamhetsplanering. Om och när åtgärder vidtas dokumenteras detta i diariet.</p> <p>Inom verksamhetsområdena HR-service och lokalplanering arbetar man systematiskt med att samla in, följa upp och utvärdera synpunkter i samband med utförda uppdrag. Resultaten från dessa används sedan i verksamhetsplanering och för ständiga förbättringar i arbetssätt men hanteras inte i diariet.</p> <p>I början av 2020 planerar serviceförvaltningen att färdigställa en reviderad rutin för hantering av klagomål och synpunkter som ytterligare ska underlätta rapportering av klagomål och synpunkter. Syftet är också att skapa en bättre struktur för sammanställning av klagomål och synpunkter av enklare/rutinmässig karaktär.</p>
ÅR 2018	Ekonomisystemet Agresso Nämnden rekommenderas säkerställa att det finns aktuella och undertecknade behörighetsblanketter till grund för samtliga registrerade behörigheter. Vidare att rutiner för hantering av behörigheter vid ändring-/avslut av anställning utvecklas	X			<p>Den uppföljande granskningen, som främst utförts genom stickprovskontroller, visade att det fanns behörighetsblanketter för registrerade behörigheter och att dessa var undertecknade samt överensstämde med registrerade behörigheter i Agresso. Den uppföljande granskningen 2019 visade även att förvaltningen har en dokumenterad rutin för hur uppföljning ska göras. Uppföljning innefattar kontroll av inaktiva användare samt en kontroll av fem procent av användarna mot inlämnade blanketter. Rutinen samt kontrollen har verifierats inom ramen för uppföljningen.</p> <p>Utifrån resultatet i den uppföljande granskningen bedöms åtgärd vara vidtagen med anledning av lämnad rekommendation.</p>
ÅR 2018	Intäktsprocessen Nämnden rekommenderas säkerställa att regler och anvisningar avseende kundfaktureringsprocess utvecklas ytterligare.		X		<p>I den uppföljande granskningen 2019 noterades att det saknas fullständigt dokumenterade regler, rutiner och ansvarsfördelning avseende faktureringsprocess. Dessutom konstaterades, likt vid tidigare granskningar, att det fanns relativt stora inneboende risker för fel då delar av underlagen till fakturorna måste inhämtas från flera olika källor och sammanställas manuellt. Det har dock påbörjats ett omfattande arbete med att se över förvaltningens hela faktureringsprocess, vilket bedöms som positivt.</p> <p>Utifrån resultatet i den uppföljande granskningen bedöms åtgärd endast delvis vara vidtagen med anledning av tidigare lämnad rekommendation.</p>
ÅR 2019	Dataskyddsförordningen Nämnden rekommenderas att utveckla styrning och uppföljning av arbetet med att				Följs upp 2020

Års- rapport	Rekommendation	Vidtagit åtgärder			Kommentar
		Ja	Delvis	Nej	
	efterleva dataskydds- förordningen. Vidare rekommenderas att nämnden informationsklassar alla sina informationstillgångar samt regelbundet och systematiskt inventerar sina personuppgiftsbehandlingar.				
ÅR 2019	Behörigheter beslutsstöd Nämnden rekommenderas att säkerställa att behörighets- blanketter finns för alla användare när det gäller beslutsstöd.				Följs upp 2020

Bilaga 3 – Bedömningskriterier

Nedan redovisas de kriterier som ligger till grund för gjorda bedömningar. Bedömningarna avser såväl genomförandet som resultatet av verksamheten.

Verksamhet och ekonomi

Att verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt innebär att nämnden/styrelsen har uppnått kommunfullmäktiges mål samt följt de beslut, riktlinjer gällande lagstiftning och andra föreskrifter som gäller för verksamheten.

Bedömningskriterier

Nämnden/styrelsen:

- Har ett resultat som är förenligt med fullmäktiges mål, beslut, och riktlinjer.
- Har genomfört sitt uppdrag med tillgängliga resurser.
- Har bedrivit verksamheten enligt gällande lagar, föreskrifter, riktlinjer m.m.
- Har haft en styrning och uppföljning mot mål och beslut.

Bedömning:

Tillfredsställande

Bedömningskriterier är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

Inte helt tillfredsställande

Bedömningskriterier bedöms delvis uppfyllda. Det finns brister som måste åtgärdas.

Inte tillfredsställande

Bedömningskriterier bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som måste åtgärdas omgående.

Intern kontroll

Den interna kontrollen är en process som utförs av nämnd/styrelse, förvaltnings- eller bolagsledning och personal. Den är en integrerad del i verksamhetens styrning och uppföljning. Processen säkerställer, med en rimlig grad av säkerhet, att verksamheten drivs effektivt, att lagar, förordningar och andra regler följs. Det lämnas en tillförlitlig finansiell redovisning och rättvisande rapportering om verksamheten.

Bedömningskriterier

Nämnden/styrelsen:

- Har en organisation med tydlig fördelning av ansvar och befogenheter för att stödja verksamheten och att förhindra avsiktliga och oavsiktliga fel samt oegentligheter.
- Följer systematiskt och fortlöpande upp ekonomi och verksamhet, såväl för verksamhet i egen regi som för sådan som uppdragits åt annan att utföra, analyserar väsentliga avvikelser samt vidtar åtgärder vid behov.
- Genomför riskanalyser som fångar upp väsentliga risker samt hur de ska hanteras för att minimera risken för att verksamhetens mål inte uppnås. Nämnden/styrelsen har i en internkontrollplan fastställt vilka åtgärder som ska hantera prioriterade risker.
- Har riktlinjer och rutiner som bidrar till att säkerställa att verksamhetens mål uppfylls och att föreskrifter följs.
- Följer upp den interna kontrollen systematiskt och fortlöpande.
- Har en rapportering som ger en aktuell, rättvisande och tillförlitlig information om verksamhet och ekonomi.

Bedömning:

Tillräcklig

Bedömningskriterierna är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

Inte helt tillräcklig

Bedömningskriterierna bedöms delvis uppfyllda. Det finns brister som måste åtgärdas.

Inte tillräcklig

Bedömningskriterierna bedöms inte vara uppfyllda. Det finns väsentliga brister som måste åtgärdas omgående.

Räkenskaper

Nämndens redovisning är upprättad enligt lagstiftning och god redovisningssed så att räkenskaperna ger en rättvisande bild av resultat och ställning.

Bedömningskriterier

Nämndens:

- Redovisningen ger en rättvisande bild av resultat och ekonomisk ställning.
- Räkenskaper är upprättade enligt lagstiftning och god redovisningssed.

Bedömning:

Rättvisande

Bedömningsmålen är i allt väsentligt uppfyllda. Det kan förekomma mindre avvikelser.

Inte rättvisande

Väsentliga brister finns som måste åtgärdas.