

# Intern kontrollrapport Sydnärkes IT-nämnd

## Innehållsförteckning

1	Inledning - övergripande om intern kontroll .....	3
1.1	Riskbedömningsmatris.....	4
2	Uppföljning.....	6
2.1	Administration .....	6
2.2	Ekonomi .....	6
2.3	Verksamhetsspecifik .....	7
2.4	Slutsatser av uppföljning.....	11
2.5	Åtgärder .....	11

## 1 Inledning - övergripande om intern kontroll

Enligt Reglemente för intern kontroll av ekonomi och verksamhet ska nämnderna varje år anta en särskild plan för uppföljning av den interna kontrollen inom sin verksamhet. Nämndernas ansvar för den interna kontrollen anges i KL 6:7. Det är alltid respektive nämnd som har det yttersta ansvaret för att utforma en god intern kontroll. I detta ansvar ligger att utifrån principerna för den interna kontrollen i kommunen vid behov utfärda regler och anvisningar för den egna interna kontrollens organisation, utformning och funktion. Det är viktigt att detta dokumenteras och antas av nämnd.

Varje år beslutar kommunstyrelsen om några särskilda punkter som är gemensamma för hela kommunen och som samtliga nämnder ska ha med i sin intern kontroll för det kommande året. Kontrollplanerna ska antas i samband med beslut om MER-plan och innehålla:

- Vilka rutiner samt vilka kontrollmoment som ska följas upp
- Omfattningen (frekvensen) på uppföljningen
- Vem som ansvarar för att utföra uppföljningen
- Till vem uppföljningen ska rapporteras
- När rapportering ska ske
- Genomförd riskbedömning

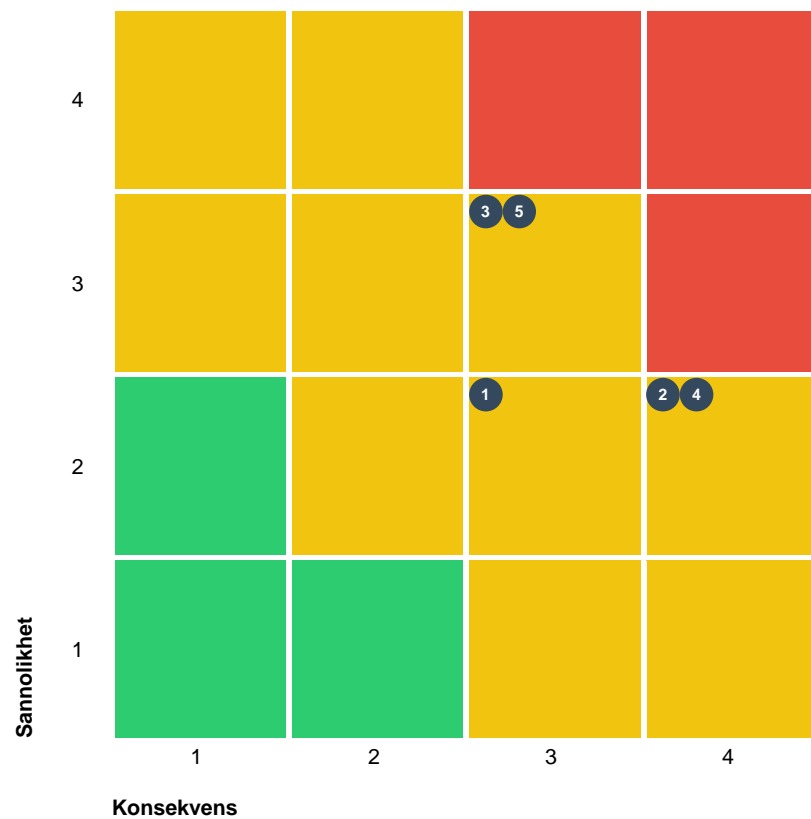
Respektive nämnd har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom respektive verksamhetsområde. Den enskilda nämnden har därvid att tillse att en organisation upprättas för den interna kontrollen och att regler och anvisningar antages för den interna kontrollen.

Varje nämnd ska minst ha en fastställd rutin för hur planering och rapportering av internkontrollarbetet ska gå till samt introduktion av nyanställda om vad intern kontroll innebär.

Internkontrollplanerna ska innehålla följande delområden:






1. Administration
2. Ekonomi
3. Personal
4. Verksamhet

## 1.1 Riskbedömningsmatris



Sannolikhet	Konsekvens
4 Sannolik (det är mycket troligt att fel ska uppstå)	Allvarlig (konsekvenserna för verksamheten skulle vara allvarliga)
3 Möjlig (det finns risk för att fel ska uppstå)	Kännbar (konsekvenserna för verksamheten kan vara påtagliga)
2 Mindre sannolik (risken är mycket liten att fel ska uppstå)	Lindrig (konsekvenserna för verksamheten behöver övervägas)
1 Osannolik (risken är praktiskt taget obefintlig att fel ska uppstå)	Försumbar (konsekvensen för verksamheten är försumbar och kan negligeras)

5 Medium Totalt: 5

Kategori	Risk	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde
Administration	1  Nämndens beslut genomförs/verkställs inte av förvaltningen	2. Mindre sannolik	3. Kännbar	6
Ekonomi	2  Inköp enligt ramavtal följs inte	2. Mindre sannolik	4. Allvarlig	8
Verksamhetsspecifik	3  Förvaltningen har inte kontroll på antal datorer	3. Möjlig	3. Kännbar	9
	4  Säkerhetskopierings systemet fungerar inte	2. Mindre sannolik	4. Allvarlig	8
	5  Supportärenden dokumenteras inte enligt rutin	3. Möjlig	3. Kännbar	9

## 2 Uppföljning

### 2.1 Administration

#### 2.1.1 Nämndens beslut genomförs/verkställs inte av förvaltningen

Kontrollmoment	Uppföljning	Status	Slutdatum	Ansvarig
Uppföljning av verkställighet av politisk fattade beslut	Sammanställning tillfälle 1	☹ Större avvikelser	2019-04-30	Kajsa Rosén
<b>Metod</b> Sammanställning av politiskt fattade beslut och verkställighet.	<b>Kommentar</b>			
	Ej genomförd på grund av sjukskrivning/resursbrist. Planeras genomföras enligt plan till kontroll moment två			
	Sammanställning tillfälle 2	😊 Inga avvikelser	2019-12-31	Ilina Losund
	<b>Kommentar</b>			
	Alla givna uppdrag från nämnden 2019 är påbörjade.			

## 2.2 Ekonomi

#### 2.2.1 Inköp enligt ramavtal följs inte

Kontrollmoment	Uppföljning	Status	Slutdatum	Ansvarig
Sammanställ och kontrollera inköpsfakturer mot gällande avtal	Sammanställning tillfälle 1	😊 Inga avvikelser	2019-04-30	Adam Kolthoff
<b>Metod</b> Ta 5 st stickprov från olika leverantörers fakturer och jämför med avtal.	<b>Kommentar</b>			
	Slumpmässigt valt ut fem leverantörsfakturer som stämts av mot gällande avtal. Fakturanummer: - 239301-366675			

Kontrollmoment	Uppföljning	Status	Slutdatum	Ansvarig
	- SE004017758 - 361162 - 7529207 - 43765177			
	Sammanställning tillfälle 2	😊 Inga avvikelser	2019-12-31	Adam Kolthoff
	<p><b>Kommentar</b></p> <p>Fem leverantörsfakturor är slumpmässigt utvalda och avstämda mot avtal. Fakturorna som blev utvalda är:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 91595</li> <li>• 172723</li> <li>• 1186</li> <li>• 3413432</li> <li>• 1972876</li> </ul>			

## 2.3 Verksamhetspecifik

### 2.3.1 Förvaltningen har inte kontroll på antal datorer

Kontrollmoment	Uppföljning	Status	Slutdatum	Ansvarig
Sammanställ antal datorer och jämför med inventariedatabasen	Sammanställning tillfälle 1	☹ Större avvikelser	2019-12-31	Annelie Damin
<p><b>Metod</b></p> <p>Rapport i verksamhetssystemet Efecte och SCCM</p>	<p><b>Kommentar</b></p> <p>Förvaltningen kan inte i dagsläget mäta detta men kommer kunna göra detta under 2020.</p>			

### 2.3.2 Säkerhetskopierings systemet fungerar inte

Kontrollmoment	Uppföljning	Status	Slutdatum	Ansvarig
Sammanställ och uppföljning av säkerhetskopieringsjobb	Sammanställning tillfälle 1	😊 Inga avvikelser	2019-04-30	Azra Prepic
<b>Metod</b> Genomgång av säkerhetskopieringsjobb att de är uppdaterade och fungerar enligt uppsatta rutiner.	<b>Kommentar</b>			
	Backuper fungerar tillfredställande. IT-förvaltningen har som rutin att 1:a fredagen i varje månad läsa tillbaka en slumpmässigt utvald fil/mapp ifrån en slumpmässigt utvald server. Den 2:a fredagen i varje månad läser vi tillbaka en slumpmässigt utvald server och läser tillbaka hela maskinen. Händelserna loggas vi i en loggbok, samtliga backuper har kunnat återställas tillfredställande vid samtliga tillfällen.			
	Sammanställning tillfälle 2	😊 Inga avvikelser	2019-07-31	Azra Prepic
	<b>Kommentar</b>			
Backuper fungerar tillfredställande. IT-förvaltningen har som rutin att 1:a fredagen i varje månad läsa tillbaka en slumpmässigt utvald fil/mapp ifrån en slumpmässigt utvald server. Den 2:a fredagen i varje månad läser vi tillbaka en slumpmässigt utvald server och läser tillbaka hela maskinen. Händelserna loggas vi i en loggbok, samtliga backuper har kunnat återställas tillfredställande vid samtliga tillfällen.				
	Sammanställning tillfälle 3	😊 Inga avvikelser	2019-12-31	Azra Prepic
<b>Kommentar</b>				
Backuper fungerar tillfredsställande. IT-förvaltningen har som rutin att 1:a fredagen i varje månad läsa tillbaka en slumpmässigt utvald fil/mapp ifrån en slumpmässigt utvald server. Den 2:a fredagen i varje månad läser vi tillbaka en slumpmässigt utvald server och läser tillbaka hela maskinen (6 december 2019 var senaste återläsningen). Händelserna loggas vi i en loggbok, samtliga backuper har kunnat återställas tillfredsställande vid samtliga tillfällen.				



### 2.3.3 Supportärenden dokumenteras inte enligt rutin

Kontrollmoment	Uppföljning	Status	Slutdatum	Ansvarig
Sammanställning av supportärenden som inte följer rutinerna	Sammanställning tillfälle 1	😊 Mindre avvikelser	2019-04-30	Peter Strömberg
<b>Metod</b> Kör rapport i verksamhetssystemet Efecte för att se avvikelser gentemot förvaltningens rutiner.	<b>Kommentar</b> <b>Gamla ärenden</b> 23 st ärenden som är äldre än 1 månad, detta påverkar IT-förvaltningens genomloppstider och leveransförmåga negativt. Rutinen är att ta gamla ärenden före nya. För att komma tillrätta med detta så komemr nytt fokus under våren att intensifieras för att ärenden levereras enligt rutinerna. <b>Lösning i slutrapport för ärendehantering</b> Endast 1 st ärende under årets första 4 månader, där lösning saknas i ärendets slutrapport, vad som gjordes för att lösa problemet. Detta är ett mycket bra resultat med tanke tidigare resultat med upp emot 50-100 st ärenden som saknade lösning. <b>Statushantering av ärenden</b> Endast 1 st ärende under årets första 4 månader som inte följer rutinerna att ändra status från status "Ny" till "Pågår" samt "Avklarad, och även här ett mycket gott resultat jämfört med tidigare intern kontroller. Fortsatt fokus på att detta efterlevs.			
	Sammanställning tillfälle 2	😞 Större avvikelser	2019-07-31	Peter Strömberg
	<b>Kommentar</b> <b>Gamla ärenden:</b> Hela 55 st ärenden som är äldre än 1 månad och detta påverkar IT-förvaltningens genomloppstider och leveransförmåga negativt. Rutinen är att ta gamla ärenden före nya. Resultatet har ökat med dubbelt så många gamla ärenden sedan sista intern kontrollen och därför behöver IT-förvaltningen nu vidtaga extra åtgärder för att komma till rätta med detta. IT-förvaltningen behöver "jaga" verksamheten mer för att komma till avslut med pågående ärenden samt även gentemot leverantörer i vissa fall då många ärenden står i status "väntar på kund" eller "väntar på 3:e part". Servicekoordinator/teamleader ombeds att lägga extra fokus på detta så hoppas förvaltningen att detta ska vara löst inför nästa intern kontroll i			

Kontrollmoment	Uppföljning	Status	Slutdatum	Ansvarig
	<p>december 2019. Detta bör även följas upp veckovis på veckomöten och liknande så detta inte eskalerar än mer.</p> <p><b>Lösning i slutrapport för ärendehantering:</b> Endast 2 st ärenden under årets första 7 månader, där lösning saknas i ärendets slutrapport, vad som gjordes för att lösa problemet.</p> <p><b>Statushantering av ärenden:</b> Endast 2 st ärende under årets första 7 månader som inte följer rutinerna att ändra status från status "Ny" till "Pågår" samt "Avklarad, och även här ett mycket gott resultat jämfört med tidigare intern kontroller. Fortsatt fokus på att detta efterlevs</p>			
	Sammanställning tillfälle 3	☹ Större avvikelser	2019-12-31	Peter Strömberg
	<p><b>Kommentar</b></p> <p><b>Gamla ärenden:</b> Nedan avvikelser gäller ärenden av typen Incident och Tjänsteförfrågningar. En <b>incident</b> är ett oplanerat avbrott i en befintlig IT-tjänst eller en reducering av kvaliteten hos en IT-tjänst eller att man inte kan nyttja ett IT-stöd alls. En <b>tjänsteförfrågan</b> är en förfrågan från en användare rörande information, råd, en standardförändring eller åtkomst till en IT-tjänst. eller t ex återställa ett lösenord eller leverera en IT-tjänst.</p> <p>Denna årets sista intern kontroll visar tyvärr fortfarande att hela 36 st ärenden (som är äldre än 1 månad) ligger i IT-förvaltningens kö och som inte är lösta. Flera av dessa rapporterades i senaste intern rapporten som avvikelser men inget har gjorts trots detta. Detta påverkar IT-förvaltningens genomloppstider och leveransförmåga negativt och verksamhetens användare får vänta onödigt länge på att få sina ärenden åtgärdade. Rutinen är att ta gamla ärenden före nya för att både få ett rättvist system men också att man ska kunna förvänta sig att få supporten inom rimliga tider vilket inte är fallet med dessa 36 st ärenden.</p> <p>IT-förvaltningen behöver prioritera och arbeta vidare med att vidtaga extra åtgärder för att komma till rätta med detta. Förslaget är därför från kvalitetsansvarig att IT-förvaltningens</p>			

Kontrollmoment	Uppföljning	Status	Slutdatum	Ansvarig
	<p>organisation följer upp detta veckovis extra noga under första kvartalet 2020 på veckomöten så att det inte ska finnas gamla ärenden i ärendekösystemet, servicedesk koordinators ansvarig för att detta sker löpande med support från kvalitetsansvarig.</p> <p><b>Lösning i slutrapport för ärendehantering:</b></p> <p>2 st ärenden under året, där lösning saknas i ärendets slutrapport, vad som gjordes för att lösa problemet. En funktionell ändring i ärendehanteringssystemet har införts som förhoppningsvis ska göra det omöjligt att stänga ett ärende utan att skriva in lösning om vad som gjordes för att stänga ärendet. Dock behöver varje handläggare/IT-tekniker förbättra kommunikationen om vad som gjordes för att lösa ärendet så att förvaltningens resurser kan lära av varandra samt att verksamheten får tydligare icke-tekniskt svar på vad som gjordes för att lösa problemet.</p> <p><b>Statushantering av ärenden:</b></p> <p>2 st ärenden under året som inte följer rutinerna att ändra status från status "Ny" till "Pågår" samt "Avklarad". Detta är ett mycket gott resultat jämfört med tidigare intern kontroller under tidigare år där det funnits flera hundra avvikelser vad gäller att hantera status på ärenden. Fortsatt fokus på att detta efterlevs för det underlättar också för verksamheten att kunna se att IT-förvaltningen aktivt jobbar med "sitt ärende".</p>			

## 2.4 Slutsatser av uppföljning

## 2.5 Åtgärder