



Granskning av nämnden för Intraservice

– verksamhetsåret 2023

2024-04-09



Missiv till nämnden för Intraservice

Revisionskontoret har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna genomfört granskningen av nämnden avseende verksamhetsåret 2023. All granskning som har genomförts i nämnden under året presenteras i denna revisionsredogörelse. Av redogörelsen framgår de sakkunnigas iakttagelser och bedömningar.

Vi, förtroendevalda revisorer, hänvisar till de sakkunnigas redogörelse som grund för vårt uttalande till kommunfullmäktige. Vi ställer oss bakom de sakkunnigas bedömningar och rekommendationer som framgår av denna redogörelse.

Följande rekommendationer lämnas:

Nämnden rekommenderas att vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa en god intern kontroll när det gäller nämndens inköp och upphandlingar.

Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att stärka riskhanteringen i sina projekt.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att oberoendefrågor hanteras i projekten, att jävsdeklarationer dokumenteras samt att komplettera egenkontrollprogrammet med dessa frågor.

Vi vill betona vikten av att nämnden vidtar lämpliga åtgärder med anledning av de rekommendationer som lämnas i revisionsredogörelsen.

Med anledning av rekommendationerna vill vi också ha ett yttrande från nämnden. Av yttrandet ska det framgå vilka åtgärder som nämnden har gjort eller planerar att göra för att hantera de lämnade rekommendationerna.

Yttrandet ska skickas till stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se senast den 21 juni 2024.

Göteborg den 9 april 2024

För revisorsgruppen,
enligt uppdrag

Jonas Ransgård
ordförande

Torbjörn Rigemar
vice ordförande

Stadsrevisionens uppdrag

Stadsrevisionens uppdrag är att granska kommunens verksamhet. Granskningen sker på uppdrag av kommunfullmäktige som utser förtroendevalda revisorer som ansvarar för granskningen av nämnderna och kommunstyrelsen. Bland de förtroendevalda utser kommunfullmäktige även lekmanrevisorer. Lekmanrevisorerna ansvarar för granskningen av de bolag som kommunen äger.

De förtroendevalda revisorerna anlitar alltid sakkunniga biträden (yrkesrevisorer) som genomför granskningen. I revisionsredogörelserna presenterar yrkesrevisorerna den granskning de har gjort på nämnderna och kommunstyrelsen. Revisionsredogörelserna ligger till grund när de förtroendevalda revisorerna ansvarsprövar nämnderna och lämnar sitt uttalande till kommunfullmäktige.

Viss granskning rapporteras till kommunfullmäktige löpande under året i särskilda revisionsrapporter. Du hittar alla stadsrevisionens redogörelser och rapporter på www.goteborg.se/stadsrevisionen, men du kan också beställa dem från revisionskontoret via stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se.

Diarienummer: 0172/23

Innehåll

1	Samlad bedömning.....	5
1.1	Rekommendationer	5
2	Grundläggande granskning	6
2.1	Verksamhet	6
2.2	Ekonomi	6
2.3	Intern kontroll.....	6
2.4	Bedömning	7
3	Inköp och upphandling	8
3.1	Granskningsresultat.....	8
3.1.1	Uppföljning och kontroll	8
3.1.2	Stickprovsgranskningen.....	9
3.2	Bedömning	14
4	Projektstyrning	16
4.1	Granskningsresultat.....	16
4.1.1	Styrning av projekt.....	16
4.1.2	Genomförande av projekt	17
4.1.3	Kontroll och uppföljning av projekt	19
4.2	Bedömning	20
5	Granskning av räkenskaper	21
5.1	Granskningsresultat.....	21
6	Uppföljning av tidigare granskning	22
6.1	Uppföljning av beredskapen inom it-säkerhet	22
6.1.1	Bedömning	23
6.2	Uppföljning av nämndens ansvar och arbetssätt.....	23
6.2.1	Bedömning	23
6.3	Uppföljning av offentlighet och sekretess.....	23
6.3.1	Bedömning	24
6.4	Uppföljning av dataskyddsarbetet	24
6.4.1	Bedömning	24

1 Samlad bedömning

Varje år granskar kommunens revisorer nämndens verksamhet i den omfattning som följer av god revisionssed. Årets granskning består av

- grundläggande granskning
- inköp och upphandling
- projektstyrning
- uppföljning.

Revisionskontoret har faktaavstämt all granskning med förvaltningen.

Den samlade bedömningen, utifrån årets granskning av nämnden, är att verksamheten har bedrivits på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt. Vidare är bedömningen att nämndens interna kontroll delvis har varit tillräcklig. Bedömningen grundar sig på iakttagelser i våra fördjupade granskningar.

I den fördjupade granskningen av inköp och upphandling bedömer vi att nämnden brister i uppföljning, dokumentation samt planering inför väsentliga upphandlingar.

I den fördjupade granskningen av projektstyrning bedömer vi att nämnden brister när det gäller riskhantering och frågor rörande jäv och oberoende.

1.1 Rekommendationer

Utifrån årets granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Nämnden rekommenderas att vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa en god intern kontroll när det gäller nämndens inköp och upphandlingar.
- Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att stärka riskhanteringen i sina projekt.
- Nämnden rekommenderas att säkerställa att oberoendefrågor hanteras i projekten, att jävsdeklarationer dokumenteras samt att komplettera egenkontrollprogrammet med dessa frågor.

2 Grundläggande granskning

Den grundläggande granskningen syftar till att översiktligt bedöma nämndens ledning och styrning samt interna kontroll. Styrningen och kontrollen ska vara tillräcklig för att leva upp till mål, beslut och föreskrifter.

Den grundläggande granskningen består av tre övergripande revisionsfrågor:

- Har nämnden genomfört sitt uppdrag på ett ändamålsenligt sätt?
- Har nämnden en ändamålsenlig styrning, uppföljning och rapportering av sin ekonomi?
- Har nämnden sett till att den interna styrningen, uppföljningen och kontrollen är tillräcklig?

Granskningen är avvikelsebaserad och fokuserar i huvudsak på nämndens övergripande systematik, strukturer och arbetssätt.

2.1 Verksamhet

Nämnden ska genomföra sitt grunduppdrag enligt reglementet, gällande lag och författning samt enligt de mål och riktlinjer som fullmäktige har beslutat om. Fullmäktige har genom budgeten gett stadens nämnder och bolag mål som de ska uppnå och uppdrag som de ska genomföra. Vi har översiktligt granskat hur nämnden har genomfört sitt grunduppdrag och arbetat med fullmäktiges mål och uppdrag, som berör nämnden. Vi har även granskat nämndens protokoll och beslutsunderlag.

Granskningen visar att nämnden har planerat och genomfört grunduppdraget i enlighet med reglementet. Vidare visar granskningen att nämnden har arbetat med de mål och uppdrag som fullmäktige har gett nämnden. Måluppfyllelsen och arbetet med fullmäktiges uppdrag har under året följts upp i delårsrapporter och i årsrapporten.

2.2 Ekonomi

Nämnden ska se till att verksamheten bedrivs inom de ekonomiska ramar som fullmäktige har gett den. Nämnden ska också se till att det finns en kontinuerlig ekonomisk uppföljning och rapportering. Vi har översiktligt granskat nämndens styrning av ekonomin samt dess ekonomiska uppföljning och rapportering.

Granskningen visar att nämnden har bedrivit verksamheten inom de ekonomiska ramarna för året. Granskningen visar vidare att nämnden har följt upp sin ekonomi kontinuerligt.

2.3 Intern kontroll

Nämnden ska se till att det finns ett systematiskt arbete med intern styrning och kontroll och riskhantering inom väsentliga områden. Nämnden ska även följa

upp och utvärdera detta arbete. Vi har översiktligt granskat nämndens systematik avseende intern styrning, uppföljning och kontroll.

Granskningen visar att nämnden har upprättat en samlad riskbild och en internkontrollplan. Riskhantering har i huvudsak skett inom väsentliga områden.

Granskningen visar även att den interna kontrollen har följts upp och att nämndens system för styrning, uppföljning och kontroll har utvärderats.

2.4 Bedömning

Revisionskontorets bedömning, utifrån en översiktlig granskning, är att nämnden har en tillfredsställande ledning och styrning samt tillräcklig intern kontroll när det gäller nämndens övergripande systematik, strukturer och arbetssätt.

3 Inköp och upphandling

Inköp och upphandling är en förtroendekänslig process och bristande följsamhet mot gällande regelverk kan leda till ett minskat förtroende för Göteborgs Stad, snedvriden konkurrens, skadestånd och upphandlingsskadeavgifter. År 2020 genomförde vi en granskning av inköp och upphandling och flera brister framkom. Vår uppföljning har visat att nämnden vidtagit åtgärder som vi har bedömt gett nämnden förutsättningar för att kunna säkerställa en tillfredsställande intern styrning och kontroll. För att bedöma effekterna av åtgärderna har en ny granskning genomförts.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnden för Intraservice har en tillräcklig intern kontroll inom området inköp och upphandling.

3.1 Granskningsresultat

En generell iakttagelse är att förvaltningen har behövt genomföra ett omfattande arbete för att ge oss svar och de handlingar vi efterfrågat. Flera medarbetare har behövt involveras.

3.1.1 Uppföljning och kontroll

Nämnden ansvarar för att det finns en ändamålsenlig organisation med ledande befattningshavare med ansvar för inköp och upphandlingsfrågor samt utsedda beställare med tydligt mandat över vilka varor eller tjänster som får beställas. Vid behov ska nämnden besluta om egna styrande dokument som komplement till lagstiftning och fullmäktiges riktlinje.¹

Intraservice inköpsavdelning drivs med fokus på en inköpsprocess på strategisk, taktisk och operativ nivå. Avdelningen, som leds av en inköpschef består av en inköpsstrateg och två upphandlare. Rekrytering av en samordnare pågår. Intraservice har upprättat en mängd olika dokument som komplement till lagstiftningen och fullmäktiges riktlinje. Vi noterar att det saknas skrivningar om de krav som ställs i fullmäktiges riktlinje för informationssäkerhet när det gäller nämndens ansvar för att säkerställa att informationssäkerheten integreras i upphandling av system. En översyn av såväl interna styrdokument som beställarorganisationen pågår.

Nämnden är en egen upphandlande myndighet och ansvarar för att säkerställa egen internkontroll i frågor som rör inköp och upphandling. Både egna avtal och de som ingåtts genom avrop på ramavtal ska följas upp. Omfattningen av uppföljningen ska anpassas till kontraktets värde och övriga förhållanden.²

Enligt Intraservice beslutade regler ansvarar inköpschefen för löpande uppföljning av leverantörsavtal i syfte säkerställa att avtalsvillkoren följs. Två gånger per år ska nämnden informeras om uppföljningen och nämndens

¹ Göteborgs Stads riktlinje för inköp och upphandling.

² Ibid.

upphandlingsplan. Av nämndhandlingarna framgår att nämnden har informerats om såväl uppföljning som upphandlingsplan vid ett och samma tillfälle under 2023 (december). Något ytterligare tillfälle har inte kunnat konstateras. Informationen om uppföljningen bestod av en analys av följsamheten mot ramavtalsleverantörer. I analysen skiljs inte på stadengemensamma ramavtalsleverantörer och förvaltningens egna upphandlade avtal. Förvaltningen presenterar ett resultat om en 99 procentig följsamhet. I intervju uppges dock att det inte går att säkerställa att samtliga avtal har fångats i analysen då avtalen kan förvaras på olika platser såsom i förvaltningens avtalsdatabas, diarium och i verksamheten. Utifrån analysen gör förvaltningen bedömningen att det finns en god följsamhet mot lagar och regelverk. Vilket regelverk som åsyftas framgår inte av nämndhandlingarna men i intervju uppges att det är Intraservice interna anvisning. Vid detta tillfälle informerar förvaltningen även om en pågående utredning av 23 leverantörer där det är oklart om inköp skett mot upphandlade avtal eller ej.³

Förvaltningen uppger att de saknar struktur och systematik för avtalsuppföljning men avser att lägga in förvaltningens uppföljningar på ett strukturerat sätt i stadens bastjänst för stöd vid upphandling, leverantörs- och avtalshantering (ULA) när den väl har implementerats.

3.1.2 Stickprovsgranskningen

Denna del av granskningen omfattar stickprov av avtalsuppföljning, direktupphandlingar samt upphandlingar genom undantagsförfaranden.

3.1.2.1 Avtalsuppföljning

Vi har begärt att få ta del av en sammanställning över Intraservice avtal i den egna avtalsdatabasen. Av sammanställningen framgår att Intraservice har 211 gällande avtal. Därutöver har vi begärt dokumentation avseende de tre senaste avtalsuppföljningarna för 18 olika avtal hämtade från avtalsdatabasen.

Granskningen visar att vissa avtal är avslutade och för flera har avtalsperioden löpt ut, trots att de anges som gällande i avtalsdatabasen. För några finns en osäkerhet kring avtalens status. För cirka 20 avtal saknas uppgifter om när avtalsperioden är slut.

Uppföljningsdokumentationen som vi tagit del av utgörs av anteckningar och statusbeskrivningar från avstämningsmöten med leverantörer. Vi noterar att leverantörerna uppges vara dokumentägare. Resultat av företagens kundenkäter och mejl från leverantörer med frågor om förvaltningens nöjdhet med leveransen är annan uppföljningsdokumentation. Därutöver uppges fakturakontroller, beslutsunderlag och slutrapporter också vara en del av uppföljningsdokumentationen. Inom ramen för stickprovsgranskningen av upphandlingar genom undantagsförfaranden har vi tagit del av en slutrapport (upphandling av telefoni se sidan 13). Slutrapporten innehåller identifierade brister, risker samt

³ Till ett samlat inköpsvärde om 5,9 miljoner kronor.

förbättringsförslag inför kommande upphandling. Enligt uppgift finns det även uppföljning som inte dokumenterats.

3.1.2.2 Direktupphandlingar

Granskningen omfattar upphandlingsdokumentation för 13 slumpvisa direktupphandlingar genomförda under åren 2022 och 2023. Fullmäktiges riktlinje anger att nämnden ansvarar för att kontrollera leverantörer som ska direktupphandlas och att direktupphandlingar över 50 000 kronor ska dokumenteras. Intraservice har upprättat direktupphandlingsmallar som, enligt den interna anvisningen, ska användas vid direktupphandlingar såväl över som under detta belopp. Sju av stickproven avser direktupphandlingar över det angivna beloppet och sex rör upphandlingar under. Granskningen visar att ifylld direktupphandlingsmall saknas för sex av sju direktupphandlingar över 50 000 kronor och för tre av sex under det beloppet. Leverantörskontroll saknas för två direktupphandlingar över 50 000 kronor.

Intraservice uppger att de vid årsskiftet 2022/2023 skärpte formkraven för beslut om anskaffning och tilldelning med krav på skriftliga delegationsbeslut som ska diarieföras. För samtliga stickprov rörande direktupphandlingar över 50 000 kronor under 2023 har detta formkrav tillämpats. Direktupphandlingar under detta belopp har beslutats genom ett godkännande av behörig beslutsfattare i ett mejlsvär. Övriga iakttagelser i stickprovsgranskningen är att uppgifter om datum och diarienummer saknas i flera fall.

Förvaltningen uppger att de i dagsläget saknar en systematisk kontroll av direktupphandlingar. Vissa stickprovskontroller genomförs dock. En systematisk stickprovskontroll ska implementeras och en för ändamålet avsedd checklista upprättas.

3.1.2.3 Förhandlat förfarande utan föregående annonsering

Vi har granskat underlagen och hanteringen av två upphandlingar som genomförts genom förhandlat förfarande utan föregående annonsering.⁴

Detta innebär att den upphandlande organisationen får vända sig direkt till en leverantör för en direktupphandling om det vid ett öppet eller selektivt förfarande inte har lämnats några lämpliga anbudsansökningar eller anbud. De villkor som angetts i de ursprungliga upphandlingsdokumenten får dock inte ha ändrats väsentligt. Förfarandet kan också vara tillåtet om endast en viss leverantör kan väljas med hänvisning till konstnärlig prestation, tekniska skäl eller skydd av ensamrätt. Det får dock inte finnas ett rimligt alternativ och avsaknaden av konkurrens får inte vara konstruerad. Även synnerlig brådska kan vara ett giltigt skäl, brådskan får dock inte bero på omständigheter som kan tillskrivas eller kunnat förutses av den upphandlande myndigheten. Det ska även vara

⁴ Lagen om offentlig upphandling 6 kap. Underlag för iakttagelser i detta avsnitt utgörs av: protokoll 2023-03-30 § 80 dnr 0161/23, tjänsteutlåtande 2023-03-16 dnr 0161/23, mejlkonversationen mellan advokatfirman Lindahl och förvaltningen för Intraservice under perioden 6 april till den 13 april 2021.

omöjligt att hålla de tidsfrister som gäller vid öppet, selektivt eller förhandlat förfarande med annonsering och anskaffningen måste vara absolut nödvändig.

Stickproven rör supportavtal till kommungemensamma tjänster och övriga tjänster inom förvaltningen som har nyttjats av Intraservice under en längre tid. Det ena avtalet löpte ut en månad efter att ärendet behandlades av nämnden, det andra löpte ut en vecka efter nämndens hantering. Som underlag för nämndens beslut finns i det ena fallet ett juridiskt utlåtande från advokatfirman Lindahl. Detta saknas i det andra fallet. Skälet uppges vara att förvaltningen bedömde att befintlig leverantör var den enda som kunde leverera supporten. Hur förvaltningen kom fram till denna bedömning framgår inte. I båda fallen uttrycker förvaltningen i tjänsteutlåtandena vikten av avtalen och risker förenade med att inte förlänga dem. Risker kopplade till själva upphandlingsförfarandet nämns inte.

Det juridiska utlåtandet är en mejlväxling mellan advokatfirman Lindahl och förvaltningen två år innan den nu aktuella upphandlingen. Förvaltningen uppger att uttalandet utgjorde stöd vid en tidigare liknande upphandling och att det nu har återanvänts i den senare upphandlingen.

Vår granskning av det juridiska utlåtandet visar att Lindahls bedömning är att undantaget för tekniska skäl *bör* vara tillämpligt bland annat med hänvisning till information från Intraservice om att företaget inte tillåter att någon annan aktör utför tjänsterna. Lindahl understryker att det inte går att utesluta en annan bedömning och att det inte räcker med att Intraservice kan påvisa tekniska svårigheter eller att företaget har ett rättsligt skydd för ensamrätt. Intracservice måste kunna visa att det i praktiken är omöjligt för någon annan att utföra motsvarande tjänster. Situationen får inte heller bero på en konstruerad avgränsning av förutsättningarna för upphandlingen. Exempelvis att Intracservice i samband med upphandlingen av själva systemet inte säkerställt tillgången till support och därmed skapat konkurrensbristen.

Huruvida Intracservice för egen del undersökt om det i praktiken är möjligt för någon annan att utföra motsvarande tjänster framgår inte i någon av de granskade upphandlingarna. Inte heller om Intracservice i samband med upphandlingen av själva systemet säkerställt tillgången till support och därmed undvikit att skapa en konkurrensbrist.

Förvaltningen har i det ena fallet, på advokatfirmans inrådan, upprättat en konsekvensanalys. Av analysen framgår att fem medarbetare vid Intracservice bedömer att det endast är befintlig leverantör som kan leverera den aktuella tjänsten. Inte heller här framgår om förvaltningen undersökt om det i praktiken är möjligt för någon annan leverantör att leverera tjänsten. Med hänvisning till att det juridiska rådet gavs två år tidigare i samband med en annan upphandling går det inte att utesluta att även denna analys har återanvänts.

I båda upphandlingarna föreslår förvaltningen nämnden att tillämpa förhandlat förfarande utan föregående annonsering då kraven avseende support, expertis och analys är kritiska faktorer som bara kan levereras av det specifika företaget.

3.1.2.4 Upphandling genom kompletterande beställning

Vi har också granskat tre upphandlingar som genomförts med undantagsförfarandet kompletterande beställning.⁵

Upphandlingsförfarandet innebär att, under vissa förutsättningar, får kompletteringar av varor, tjänster eller byggtreprenader göras från den leverantör som har tilldelats kontraktet utan att en ny upphandling måste genomföras. Beställningen får inte innebära att värdet av kontraktet ökar med mer än 50 procent, beställningen måste ha blivit nödvändig och av ekonomiska eller tekniska skäl kan leverantören inte bytas. Ett byte av leverantör måste medföra betydande olägenheter eller betydligt större omkostnader för den upphandlande myndigheten.

Stickproven avser kompletterande beställningarna för förlängning av avtal om stadens förmånsportal, systemstöd för stadens ekonomihantering samt stadens telefoni. I samtliga har förvaltningen anlitat advokatfirman Lindahl som juridisk expertis.

3.1.2.4.1 Förlängning av avtal avseende stadens förmånsportal

Befintligt avtal för stadens förmånsportal för synliggörande och administration av personalförmåner löpte ut sex månader efter att förlängningen hanterades av nämnden.⁶ Förvaltningens skäl för att använda undantagsförfarandet uppges i tjänsteutlåtandet enligt följande:

- Nuvarande avtal löper ut i en tydlig arbetstopp.
- Anpassningar till förändrade krav inom informationssäkerhetsområdet (dataskyddsförordningen).
- Införandet av ny styrmodell medför osäkerhet i anskaffningsvolym.

Ett projekt för upphandlingen uppges ha blivit försenat och anges som ytterligare skäl. Förvaltningen anför att med denna tillämpning uppstår det inte något glapp mellan avgående tjänst och tillträdande tjänst.

Av Lindahls PM framgår bedömningen att förlängningen av avtalet genom kompletterande beställning *möjligen skulle kunna* vara tillåten. Advokatfirman pekar också på vad som talar emot att undantagen, som enligt lagstiftningen ska vara uppfyllda för att förfarandet ska vara tillåtet, kan anses vara uppfyllda. Bland annat skulle nödvändigheten ha undvikits om upphandlingen startat tidigare eller om det nuvarande avtalet utformats på annat sätt. De skäl som förvaltningen anför är också kända sedan tidigare. Förvaltningen redogör för egen del inte för eventuella upphandlingsrisker men hänvisar till det juridiska utlåtandet som också, enligt nämndprotokollet, är en del av beslutsunderlaget.

⁵ Lagen om offentlig upphandling 17 kap. § 11.

⁶ Underlag för iakttagelser i detta avsnitt utgörs av: nämndprotokoll den 24 maj 2023, tjänsteutlåtande 2023-05-10 dnr 0550/18, PM Advokatbyrå Lindahl den 6 mars 2023, tilläggsavtal Benify odaterat.

3.1.2.4.2 Förlängning av avtal för systemstöd för stadens ekonomihantering

Befintligt avtal för leverans av system för stöd i Göteborgs Stads ekonomihantering löper ut tio månader efter nämndens hantering.⁷

Som nämndes inledningsvis i redogörelsen har förvaltningen haft vissa problem med att söka fram vår efterfrågade dokumentation bland annat med hänvisning till otydliga ärenderubriker i beslutsunderlag. I tjänsteutlåtandet för denna upphandling noterar vi en förändring jämfört med de övriga vi granskat, bland annat avseende rubriceringarna. Dels är huvudrubriken tydligare med vad ärendet rör, i det här fallet anges att det handlar om en kompletterande beställning. Vi noterar också att det finns en rubrik ”Upphandlingsjuridisk bedömning” under vilken Lindahls bedömning i det aktuella fallet framgår. Det finns en egen rubrik för risk och konsekvensanalys, vilket inte heller har noterats i de övriga stickproven. Vi konstaterar även att detta är det enda av de ärenden vi granskat som lyfter risker med upphandlingsförfarandet. Stickprovet är den sist beslutade upphandlingen av de ärenden som ingår i granskningen.

Förvaltningen anger liknande skäl till undantagsförfarandets nödvändighet som vid hantering av avtalsförlängningen av förmånsportalen (se ovan). Bland annat att en förstudie med bäring på upphandlingen har försenats. Förvaltningen uppger också att det i nuläget (vid tillfället för nämndens hantering) inte finns några andra alternativ. Också Lindahls PM innefattar i stort sett samma bedömning, beskrivning av risker och vad som talar emot.

3.1.2.4.3 Förlängningen av avtal för telefoni

Detta ärende rör ramavtal av stadens telefoni. Genom tidigare upphandling av helhetslösning för telefoni har Intraservice ett ramavtal med två leverantörer.⁸

Advokatfirman Lindahl fick i uppdrag att utreda huruvida Intraservice kunde upphandla telefonitjänsterna genom förhandlat förfarande utan föregående annonsering och/eller om det var förenligt med lagen att förlänga/utöka de aktuella avtalen. Av Lindahls utlåtande framgår att Intraservice redan under åren 2020 och 2021 påbörjade en upphandling avseende helhetslösning för telefoni. Upphandlingen avbröts dock i januari 2022 med förklaringen att inga anbud inkom. Revisionskontoret har tagit del av ett så kallat avbrytandebeslut. Detta är (enligt uppgift från upphandlingsledare vid förvaltningen för Inköp och upphandling, som varit Intraservice behjälplig i denna upphandling) ett beslutsdokument enligt lagen om offentlig upphandling och ska diarieföras tillsammans med övrig upphandlingsdokumentation. Dokumentet saknade underskrift och tydlig uppgift om beslutsfattare. Efter ett visst sökande, återkom Intraservice med ett dokument med underskrift. Detta var diariefört under eget diarienummer, alltså inte tillsammans med övrig upphandlingsdokumentation. Beslutet är signerat av en verksamhetschef vid Intraservice men i dokumentet anges att såväl Göteborgs Stads Inköp och upphandling samt Intraservice fattat beslut om avbrytandet.

⁷ Underlag för iakttagelser i detta avsnitt utgörs av: förlängningsavtal U4, advokatfirman Lindahls PM 2023-03-29, tjänsteutlåtande 2023-11-14 dnr 0180/16.

⁸ Underlag för iakttagelser i detta avsnitt utgörs av: protokoll 2023-09-28 § 167 dnr 0152/22, tjänsteutlåtande 2023-09-06 dnr 0152/22, advokatfirman Lindahls PM 2023-06-07.

I november 2022 beslutade nämnden att inleda en ny upphandling av helhetslösning för Göteborgs Stad.⁹ I juni 2023 beslutade nämnden, med hänvisning till bristande konkurrens, att avbryta även denna upphandling.¹⁰ Den 28 september 2023 beslutade nämnden med omedelbar justering att förlänga befintligt avtal för telefonväxel till 30 juni 2024 genom kompletterande beställning. Beslutet fattades två dagar innan avtalet löpte ut.

Skäl som anges till den uppkomna situationen är att tidigare upphandling avbrutits, att nuvarande avtal löper ut om två dagar samt att förvaltningen haft otillräckligt med tid för att inleda en ny upphandlingsprocess. Vidare att en ny upphandling inte ska inledas utan att avsikten är att avropa växeltjänst och kontaktcenter via kommande ramavtal från förvaltningen för Inköp och upphandling. Detta ramavtal uppges vara klart för avrop den 1 juli 2024, det vill säga dagen efter att den beslutade förlängningen går ut.

Förvaltningen hänvisar till Lindahls PM när det gäller risken för överprövning. Lindahl lyfter att Konkurrensverket den senaste tiden har meddelat tillsynsbeslut eller ansökt om upphandlingsskadeavgift i ärenden som gäller förlängning av avtal utöver den ordinarie avtalstiden. Det har även meddelats domar i några av de ärendena, där domstolen har underkänt förlängningarna. Lindahl menar att även om de fallen inte har rört en situation som motsvarar den situation som Intraservice nu befinner sig i, är det värt att notera att både Konkurrensverket och förvaltningsdomstolarna har en restriktiv inställning vad gäller förlängning av upphandlade avtal samt tillämpning av undantagsregler i upphandlingslagstiftningen.

3.2 Bedömning

Den sammanfattande bedömningen är att nämnden för Intraservice behöver stärka den interna kontrollen inom området inköp och upphandling.

Vår bedömning är att det finns en risk för otydlig styrning och svårigheter att kontrollera följsamheten på grund av mängden styrande och vägledande dokument som ständigt revideras. För att dokumenten ska vara det stöd och den vägledning som de syftar till bör styrningen av inköp och upphandling sammanfattas i ett fåtal dokument med tydliga ansvar. Nämnden behöver också se till att fullmäktiges krav, avseende nämndens ansvar för att säkerställa att informationssäkerheten integreras i upphandling av system, tydliggörs och följs.

När det gäller den egna avtalsdatabasen behöver det säkerställas att den innehåller samtliga avtal, korrekt information och att den hålls uppdaterad. Vidare bör det tydliggöras hur avtalsuppföljning med tillhörande dokumentation ska genomföras och var den ska förvaras. För att minska risken för att väsentliga, men även återkommande avvikelser inte fångas upp är det viktigt att avvikelshanterning sker systematiskt och strukturerat. Väsentlig och adekvat rapportering till nämnden behöver också säkerställas.

⁹ Protokoll 2022-11-23 § 244.

¹⁰ Protokoll 2023-06-21 § 141, tjänsteutlåtande 2023-06-12 dnr 0152/22.

De upphandlingsförfaranden som granskats är undantag från lagstiftningens huvudregel om att ett öppet eller selektivt förfarande ska tillämpas. Bevisbördan ligger på den upphandlande myndigheten. Utgångspunkten är därför att dessa ska tillämpas restriktivt. I varje enskilt fall är det viktigt att överväga vilket upphandlingsförfarande som är lämpligast och noggrant dokumentera skälen till valt upphandlingsförfarande. Undantagsförfaranden vid upphandlingar innebär ekonomiska och förtroendeskadliga risker för såväl den egna nämnden, som för staden som helhet.

Nämnden behöver vara medveten om samtliga risker och att det finns en tillfredsställande dokumentation som styrker åberopade argument vid dessa förfaranden. Då nämnden ansvarar för upphandlingar av exempelvis system och licenser för övriga nämnders och bolags nyttjande bedömer vi att detta är av extra stor väsentlighet. En överklagan medför risk för upphandlingsskadeavgift, skadeståndskrav, förtroendeskada men också för att avtal kan ogiltighetsförklaras.

Revisionskontoret bedömer att förvaltningens tjänsteutlåtanden behöver tydliggöras i syfte att underlätta nämndens allmänna förståelse för ärenden. Förvaltningen behöver även lyfta fram de risker och konsekvenser som är förenade med de förslag till beslut som lämnas. Nämnden bör se till att det av beslutsunderlagen framgår om och i så fall hur Intraservice för egen del undersökt om det i praktiken är möjligt för någon annan att utföra motsvarande tjänster i de fall detta rekvisit anges som skäl för upphandlingen. Det bör även framgå om Intracservice i samband med upphandlingen av själva systemet säkerställt tillgången till support och därmed undvikit att skapa en konkurrensbrist. Underlagen för beslut måste vara aktuella och avse den specifika upphandlingen. Det lämpar sig inte att återanvända tidigare juridiska utlåtanden eller annat material som underlag för nämndens beslut. Vidare behöver nämnden se till att upphandlingsdokumentation säkerställs, diarieförs och förvaras samlat till de ärenden dokumentationen tillhör samt att formkrav tillämpas vid samtliga direktupphandlingar.

Intraservice återkommande upphandlingar med så pass kort framförhållning att inga alternativ än undantagsförfarande återstår bedöms som ett riskfyllt upphandlingsbeteende. Vår bedömning är att det finns en uppenbar risk för att förvaltningen kan komma att stå utan väsentliga avtal och ”tvingas” till riskfyllda direktupphandlingar. Nämnden behöver se till att förvaltningen har en bättre framförhållning och planering framför allt när det gäller upphandlingar som innebär stor påverkan på stadens verksamheter.

Sammanfattningsvis är bedömningen att nämndens tidigare vidtagna åtgärder inte har fått tillräckligt genomslag. Mot bakgrund av brister som framkommit i granskningen lämnar vi följande rekommendation till nämnden:

Nämnden rekommenderas att vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa en god intern kontroll när det gäller nämndens inköp och upphandlingar.

4 Projektstyrning

Intraservice bedriver en projektintensiv verksamhet. Begreppet projekt är dock långt ifrån entydigt. Projekt har kommit att få en vid tolkning och olika betydelser läggs i begreppet, vilket gör att det lätt uppstår begreppsförvirring. Enhetliga och förankrade arbetsmetoder och styrning är en framgångsfaktor för att ett projekt ska leverera rätt resultat, i rätt tid och till rätt kostnad.

Syftet med granskningen är att bedöma om nämnden för Intraservice säkerställer en ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll av sina projekt.

4.1 Granskningsresultat

4.1.1 Styrning av projekt

Av Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll framgår att varje nämnd ska säkerställa att det finns arbetsformer, processer samt dokumenterade rollbeskrivningar och rutiner. För Intraservice projektverksamhet innebär detta att det behöver finnas rutiner för hur nämndens projekt ska genomföras, kontrolleras och följas upp. Rutinerna behöver säkerställa att riskhantering sker, att roller och ansvar i projekten finns och är tydliggjorda samt att rutiner för samverkan finns. Utöver detta ställer Göteborgs Stads regler för ekonomisk planering, budget och uppföljning krav som innebär att det bör finnas rutiner för avvikelshantering.

Intraservice har tagit beslut om att inrätta ett system för projekt- och portföljstyrning. Systemet bygger på projektmetodiken PPS¹¹ och består av ett projekt- och portföljkontor (POP-kontor) som ansvarar för den övergripande styrningen. POP-kontoret ansvarar för att ge stöd åt projektledare, förvalta projektstyrningsmodellen, uppdatera anvisningar och styrande dokument samt utbilda i Antura.¹²

POP-kontoret har arbetat fram en rad styrande dokument inom projektstyrningsområdet. Det finns en anvisning för hur projekt- och portföljstyrning ska gå till vid Intraservice. Utöver detta finns andra styrande dokument exempelvis

- handbok för projekt- och portföljstyrning
- ansvarsmatris för projekt
- krav på beslutsunderlag i projekt
- mallar.

För det praktiska genomförandet av projekt används projektverktyget Antura. Intraservice har tagit fram flera detaljerade anvisningar för hur Antura ska användas. Av anvisningen för projekt- och portföljstyrningen framgår att det är obligatoriskt att genomgå en utbildning i Antura och projektmetodiken PPS för projektägare och projektledare.

¹¹ PPS (Praktisk Projekt Styrning) är en projektstyrningsmodell användbar för en rad olika typer av projekt. Modellen har ett komplett stöd för allt ifrån strategisk projektstyrning till små uppdrag.

¹² Antura är ett systemstöd för hantering av projekt (projektverktyg).

För roller inom projekt ska de generella rollbeskrivningarna i projektmodellen PPS användas enligt anvisningen för projekt- och portföljstyrning.

4.1.2 Genomförande av projekt

För att säkerställa ett korrekt genomförande av ett projekt finns ett antal krav som behöver tillgodoses under projektets gång. Vi har stickprovsgranskat fem projekt hos nämnden. Tre av projekten är avslutade och två av projekten är pågående. Syftet har varit att verifiera om nämndens genomförande av projekt harmonierar med framtagna styrande dokument.

Av nämndens anvisningar och övriga styrande dokument framgår att varje projekt ska ha en tillhörande projektplan. Projektplanen ska vara färdig senast i samband med beslutspunkt tre. Det finns en mall för hur en projektplan ska utformas. Fyra av de stickprovsgranskade projekten har en projektplan. I huvudsak har mallen följts.

4.1.2.1 Riskhantering

Riskhantering ska enligt stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll vara en integrerad del av nämndens styrning. Nämnden ska bland annat säkerställa att riskhantering sker kontinuerligt inom väsentliga verksamhetsområden, processer och projekt.

Riskhantering nämns övergripande i anvisningen för projekt- och portföljstyrning och i den Anturaspecifika anvisningen för projektledare och uppdragstagare. Av dessa dokument framgår att Intraservice använder metoden ”minirisk”. Representanter för förvaltningen uppger att en metod för riskanalys finns beskriven i PPS-online och att det där även framgår hur en riskanalys ska genomföras. Representanterna uppger också att projektledarna borde arbeta mer löpande med riskanalyserna än vad som görs idag, eftersom riskerna förändras ju längre projektet fortskrider. I vår stickprovsgranskning har vi noterat förhållandevis stora skillnader i hur respektive projekt arbetar med riskanalys och riskhantering.

År 2022 granskade revisionskontoret cybersäkerhet vid nämnden. I granskningen framkom att bristande kunskap om och hantering av informationssäkerhet och dataskydd var vanligt förekommande problem hos nämnden och i nämndens projekt. Vi granskade även konsultstyrning och bedömde att skriftliga anvisningar kan förtydliga hur regler om sekretess och informationssäkerhet ska gås igenom med konsulter.

Det saknas fortsatt skriftliga rutiner och/eller anvisningar som klargör hur informationssäkerhets- och dataskyddsfrågor med tillhörande risker ska omhändertas i nämndens projekt. Tjänstepersoner på förvaltningen uppger att dessa perspektiv bör komma in så tidigt som möjligt i ett projekt men att det handlar om produktionen av ett projekt snarare än styrning via projektmodellen då modellen inte är så konkret att den pekar ut särskilda perspektiv. Samma tjänstepersoner hänvisar också till att staden tagit fram en uppdaterad riktlinje för informationssäkerhet och att det åligger projektledaren att följa denna.

Intraservice driver samtidigt ett större projekt som syftar till att omhänderta konstaterade brister i nämndens arbete med cybersäkerhet, dataskydd och informationssäkerhet. Tjänstepersonerna uppger att projektstyrningen kommer att påverkas av projektets slutsatser och åtgärder och att detta är ett arbete som kommer att pågå under flera år. Under tiden hänvisar POP-kontoret alltid projektledarna till enheten för Informationssäkerhet vid frågor som rör dataskydd och informationssäkerhet.

4.1.2.2 Avvikelsehantering

Avvikelser i projekt mäts i förhållande till tid, kostnad och kvalitet. I anvisningen framgår hur rapportering av avvikelser ska ske. Dessa ska ske inom ramen för projektets lägesrapporter och dokumenteras i Antura. I samtliga stickprovsgranskade projekt finns avvikelser dokumenterade i lägesrapporterna. Det är avvikelserapporteringen i lägesrapporterna som ligger till grund för den uppföljning som görs.

4.1.2.3 Utvärdering och kunskapsåterföring

Vid projektavslut ska projektledaren upprätta en slutrapport där viss erfarenhetsåterföring ska ske jämte förslag på förbättringar. Detta framgår även av PPS.

Vid vår granskning 2020 framkom att utvärdering och kunskapsåterföring inte skedde systematiskt. Det saknades även rutiner för ändamålet. I intervjuer framkommer att slutrapporten numera alltid ska presenteras för styrgruppen. Praxis är att de olika erfarenheterna som framgår av slutrapporten vidarebefordras till den eller de som de berör för vidare hantering.

I händelse av att ett projekts slutrapport innehåller förbättringsområden som är av större omfattning och/eller berör strukturer uppger tjänstepersoner att det är projektägaren och beställarens ansvar att lyfta detta inom Intraservice organisation, både till POP-kontoret och övriga berörda. På nämndsammanträdet i maj 2023 presenterade POP-kontoret ett antal utvecklingsområden inom projektstyrningen som identifierats bland annat via slutrapporter.

4.1.2.4 Oberoende

Den offentliga verksamhetens oberoende och opartiskhet är en grundläggande del i god offentlig förvaltning. Otillåtna bisysslor, jäv och osunda relationer med leverantörer är typiska områden som kan leda till förtroendeskador för det offentliga. I en projektting verksamhet med många kontakter med konsulter och leverantörer av olika lösningar utgör detta ett riskområde för Intraservice.

Intraservice har en anvisning mot oegentligheter vilken hanterar frågan om oberoende och jäv. Anvisningen innehåller ett särskilt stycke som rör bisysslor, jäv och närståendetransaktioner. Vidare innehåller anvisningarna en beskrivning av hur de ska tillämpas. Av denna framgår specifikt vad som gäller för exempelvis privata tillställningar och umgänge med Intraservice leverantörer. Intraservice rutin ”beredning inför arbete med projektstart” klargör också att det är projektägarens ansvar att inför och under ett projekt som berörs av upphandling

säkerställa att blankett mot jäv är ifylld för alla personer som är involverade i projektet.

Stickprovsgranskningen visar att oberoende- och jävsdeklARATIONER saknas för det projekt som i vårt urval omfattas av upphandling. Övriga projekt omfattas inte av upphandling och därför behövs enligt rutinen inte någon oberoende- och jävsdeklARATION. Vid vår granskning av nämndens projektstyrning år 2020 framkom också brister kring att säkra oberoende gentemot externa aktörer i nämndens projekt.

4.1.2.5 Allmänna handlingar

Tryckfrihetsförordningen och offentlighet- och sekretesslagen ställer krav på att allmänna handlingar ska hållas ordnade. I anvisningen för projektledare och uppdragstagare regleras hur de allmänna handlingar som förekommer i ett projekts olika stadier ska hanteras. Av Intraservice dokumenthanteringsplan framgår att följande handlingar upprättas inom ramen för projekt

- projektdirektiv/uppdragsplan
- projektplan
- slutrapport (ej för uppdrag)
- delegationsbeslut rörande projektägarskap.

Stickprovsgranskningen visar på god följsamhet mot dokumenthanteringsplanen.

4.1.2.6 Samverkan

Stadens riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll § 20 ställer krav på att en nämnd har ansvar för att samråda med och aktivt söka samverkan med andra nämnder/bolagsstyrelser när de egna besluten och det egna agerandet påverkar andra. Då Intraservice genomför projekt som har påverkan på andra av stadens verksamheter är det viktigt att det finns fungerande rutiner för samverkan. Det saknas skriftliga rutiner för hur samverkan ska ske. Tjänstepersoner uppger att de projekt som Intraservice driver ofta ser väldigt olika ut vilket gör det svårt att ha specifika rutiner för samverkan.

4.1.3 Kontroll och uppföljning av projekt

Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll ställer krav på att nämndens uppföljning ska vara heltäckande och belysa hur verksamheten utvecklas i förhållande till inriktningar, mål och uppdrag. I anvisningen för portfölj- och projektstyrning beskrivs hur uppföljningen ska ske. I handboken framgår vilka egenkontroller som förvaltningen ska utföra. Kontroll av oberoende- och jävsdeklARATIONER ingår inte i egenkontrollprogrammet.

Det finns en särskild uppföljningsrutin som tillhör anvisningen. Det är projektägaren som ansvarar för att rapportering av projektet sker enligt rutinen. Varje projekt ingår i en portfölj. En fördjupad portföljuppföljning ska ske i samband med delårs- och årsrapporteringen. Rapporteringen till nämnden ska ske

månatligen och ska omfatta generell statusrapportering av portföljernas projekt med fokus på avvikelser, fördjupning av projekt som har röd avvikelse i kategorierna tid, kostnad eller resultat och vid behov fördjupad genomgång av de projekt som är av särskilt intresse för nämnden.

Vår granskning av nämndens handlingar visar att uppföljning av projekten har skett vid varje nämndtillfälle under 2023. Av uppföljning framgår huruvida projekten löper enligt plan i förhållande till tid, kostnad och resultat. Status på projekten ges i form av en trafikljuslösning. En majoritet av projekten löper enligt plan och har statusfärgen grön vid oktoberuppföljningen.

4.2 Bedömning

Revisionskontorets bedömning är nämnden i huvudsak säkerställer en ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll av sina projekt. Vi bedömer att strukturen och styrningen av projekt har förbättrats jämfört mot tidigare år. Följsamheten mot projektmodellen med tillhörande verktyg är generellt god. Kontrollen och uppföljningen är också i huvudsak tillfredställande även om den inte fångar upp alla brister.

Det finns fortsatta bristområden som nämnden behöver åtgärda. Riskhanteringen behöver utvecklas, särskilt vad gäller att löpande arbeta med projektens risker då dessa förändras över tid. Vi bedömer att bristande kunskap om och hantering av informationssäkerhet och dataskydd kvarstår men ser samtidigt positivt på att dessa risker hanteras inom projektet som syftar till att omhänderta konstaterade brister i nämndens arbete med cybersäkerhet, dataskydd och informationssäkerhet.

Nämnden behöver säkerställa att oberoende- och jävsdeklarationer upprättas och dokumenteras. Nämnden behöver också säkerställa att frågor kring projektens hantering av oberoendefrågor stärks, även för projekt som inte omfattas av upphandling då jävsfrågor och oberoendeproblematik kan uppstå även i projekt som inte direkt berörs av ett upphandlingsförfarande. Nämnden använder sig av konsulter i sina projekt vilket utgör ett riskområde för intressekonflikter då konsulten kan ha parallella uppdrag hos andra kunder eller tidigare haft sådana uppdrag vilket innebär en risk för intressekonflikt. Även anställd personal kan tidigare ha arbetet hos nuvarande eller potentiella kunder till nämnden.

Mot bakgrund av de brister som framkommit i granskningen lämnar vi följande rekommendationer till nämnden:

Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att stärka riskhanteringen i sina projekt.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att oberoendefrågor hanteras i projekten, att jävsdeklarationer dokumenteras samt att komplettera egenkontrollprogrammet med dessa frågor.

5 Granskning av räkenskaper

En del av Stadsrevisionens granskning består av att granska och bedöma om stadens räkenskaper är rättvisande. Räkenskapsgranskningen genomförs av upphandlade revisionsföretag.

Den 1 januari 2023 trädde *Standard för kommunal räkenskapsrevision* i kraft.¹³ Standarden som innefattas i god revisionssed reglerar hur granskning av räkenskaper ska genomföras och omfattar alla kommuner och regioner.

Tillämpningen av den nya standarden innebär att revisionsansatsen skiljer sig från tidigare år. Från och med 2023 tar granskningen av delårs- och årsredovisning samt intern kontroll (väsentliga processer) sin utgångspunkt i stadens räkenskaper i stället för att, som tidigare, bygga nerifrån och upp utifrån nämndernas redovisning. Revisionsansatsen, som bygger på väsentlighetsbedömningar utifrån ett övergripande kommunperspektiv, innebär att vissa nämnder kan beröras mindre av den årliga räkenskapsgranskningen jämfört med tidigare. Andra kan beröras mer.

5.1 Granskningsresultat

Inga iakttagelser som berör nämnden för Intraservice har rapporterats i granskningen av Göteborgs Stads räkenskaper 2023.

¹³ *Standard för kommunal räkenskapsrevision* är framtagna och beslutade av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), Sveriges Kommunala Yrkesrevisorer (SKYREV) och Föreningen Auktoriserade Revisorer (FAR).

6 Uppföljning av tidigare granskning

I detta avsnitt redogör vi för uppföljningen av de rekommendationer som har lämnats till nämnden tidigare år.

6.1 Uppföljning av beredskapen inom it-säkerhet

Revisorerna granskade år 2022 om nämnden har en tillräcklig beredskap för att förhindra och hantera driftstopp i händelse av en it-attack. Granskningen resulterade i följande rekommendationer till nämnden:

Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att säkerställa en tillräcklig beredskap för att förhindra och hantera ett driftstopp i händelse av en it-attack.

Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder så att förvaltningens organisering av säkerhetsarbetet understödjer informationsflödet inom förvaltningsorganisationen och mellan förvaltningsorganisationen och nämnden.

Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att säkerställa att de säkerhetskrav som Intraservice bedömer som nödvändiga inryms i avtalen med de som nyttjar Intraservice servrar för egna applikationer eller system.

Vi har i år följt upp dessa rekommendationer genom att ta del av dokumentation och genomföra intervjuer.

Uppföljningen visar att ett omfattande projekt som syftar till att utveckla det systematiska informationssäkerhetsarbetet pågår. Ett delprojekt syftar bland annat till att säkerställa kontinuitetsplaner, återställningsplaner, tydliggöra roller och ansvar och upprätta systemregister. En samverkan med förvaltningarna i staden pågår i syfte att reda ut ansvar avseende personuppgiftsbiträde respektive personuppgiftsansvar. Detta för att tydliggöra vilken part som är ansvarig för de personuppgiftsbehandlingar som sker av de tjänster som levereras av Intraservice. Förvaltningen har omorganiserat CISO-rollen så den numera ligger på stabsnivå vilket underlättar kommunikation och informationsflödet med såväl förvaltningsledningen som nämnden. Avslutningsvis kan nämnas att en genomlysning pågår av samtliga processer i syfte att säkerställa att aktiviteter som rör informationssäkerhet utförs och att ansvar tydliggörs. Med ansvar avses exempelvis ansvar som informationsägare och systemägare. Förvaltningens projektmodell kommer också att kompletteras med ett antal aktiviteter för att stärka informationssäkerheten. Det kan röra sig om informationsklassning, riskanalyser, kravställningar på exempelvis system i samband med upphandling och utveckling, utredning av personuppgiftsansvar, med mera.

6.1.1 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att nämnden har omhändertagit rekommendationerna.

6.2 Uppföljning av nämndens ansvar och arbetssätt

Revisorerna granskade år 2022 nämndens ansvar och arbetssätt. Granskningen resulterade i följande rekommendationer till nämnden:

Nämnden rekommenderas att systematiskt utvärdera det egna och förvaltningsdirektörens arbete.

Nämnden rekommenderas att se till att protokoll hanteras i enlighet med gällande regelverk.

Vi har i år följt upp dessa rekommendationer genom dokumentgranskning och intervjuer. Uppföljningen visar att nämndens arbetsordning har setts över i syfte att tydliggöra styrningen, ärendehantering och ordningen vid nämndens sammanträden. Av arbetsordningen framgår dessutom numera att nämndens arbetsformer ska utvärderas årligen. Resultatet ska ligga till grund för hur samarbetet mellan nämnd och förvaltning ska utvecklas. Vi noterar också att en första utvärdering av arbetsformerna i nämnden genomfördes vid nämndens strategidag i november 2023.

6.2.1 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att nämnden har omhändertagit rekommendationerna.

6.3 Uppföljning av offentlighet och sekretess

Revisorerna granskade år 2021 nämndens offentlighet och sekretess. Granskningen resulterade i följande rekommendationer till nämnden:

Nämnden rekommenderas att se till att samtliga dokument som krävs för att säkerställa nämndens arkivansvar upprättas och fastställs snarast.

Nämnden rekommenderas att se till att det finns rutiner och kontroller som säkerställer allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar.

Vi har i år följt upp dessa rekommendationer genom dokumentgranskning och intervjuer. Förvaltningen uppger att rekommendationerna omhändertas dels i arbetet med införandet av det nya ärendehanteringssystemet dels inom ramen för it-säkerhetsprojektet. Arbetet är både omfattande och tidskrävande varför Intraservice har anställt en arkivarie med uppdrag att säkerställa att nämnden har samtliga dokument som krävs för nämndens arkivansvar. Vidare har nämndens anvisning för att säkerställa allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar setts över, bland annat har ansvaret förtydligats. Förvaltningen har haft

flera utbildningstillfällen under året med fokus på offentlighet och sekretess. Även vid arbetsplatsträffar har ämnet varit på dagordningen.

6.3.1 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att nämnden har omhändertagit rekommendationerna.

6.4 Uppföljning av dataskyddsarbetet

Revisorerna granskade år 2021 nämndens dataskyddsarbete. Ett flertal brister konstaterades men inga rekommendationer lämnades med hänvisning till att dataskyddsombudet lämnat snarlika rekommendationer till nämnden. Revisionskontoret uppmanade nämnden att omhänderta dataskyddsombudets rekommendationer. Vår uppföljning 2022 visade att nämnden inte följt revisionskontorets uppmaning varför följande rekommendation lämnades till nämnden:

Nämnden rekommenderas att se till att de brister som lyfts av dataskyddsombudet åtgärdas skyndsamt.

Vi har i år följt upp rekommendationen genom dokumentgranskning och intervjuer. Förvaltningen uppger att rekommendationen och de brister som framkommit omhändertas inom ramen för it-säkerhetsprojektet.

6.4.1 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att nämnden har omhändertagit rekommendationen.