



Nämnden för Intraservice

– granskning av verksamhetsåret 2022

2023-03-21

Så kommunicerar vi våra granskningar

Varje år publicerar stadsrevisionen i Göteborgs Stad sina granskningsresultat på följande sätt:

Publikation	Innehåll
Revisionsredogörelse	Här presenterar stadsrevisionen granskningen av nämnderna. I redogörelserna framgår revisorernas iakttagelser, bedömningar och rekommendationer, i syfte att förbättra verksamheterna.
Revisionsberättelse	Revisorerna upprättar en revisionsberättelse per nämnd. I berättelserna uttalar de sig om nämndernas verksamhet har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om nämndens interna kontroll har varit tillräcklig.
Granskningsredogörelse	Här presenterar stadsrevisionen granskningen av bolagen. I redogörelserna framgår iakttagelser, bedömningar och rekommendationer, i syfte att förbättra verksamheterna.
Granskningsrapport	Lekmannarevisorerna upprättar en granskningsrapport per bolag. I rapporterna uttalar sig lekmannarevisorerna om bolagen har skötts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt om bolagets interna kontroll har varit tillräcklig.
Revisionsrapport	Här presenterar stadsrevisionen särskilda granskningar som i regel rör flera nämnder och/eller bolag – så kallade projektgranskningar. I rapporterna framgår revisorernas iakttagelser, bedömningar och rekommendationer, i syfte att förbättra verksamheterna.
Rapportsammandrag	I rapportsammandragen sammanfattar stadsrevisionen sina revisionsrapporter.
Revisionsberättelse för Göteborgs Stad	Revisorerna upprättar en revisionsberättelse som omfattar kommunens samlade verksamhet. Berättelsen innehåller uttalanden i ansvarsfrågan samt uttalanden om Göteborgs Stads årsredovisning och resultat.
Årsredogörelse	Årsredogörelsen upprättas av stadsrevisionen och innehåller en beskrivning och sammanfattning av de genomförda granskningarna under året.

Mars 2023

Titel: Nämnden för Intraservice – granskning av verksamhetsåret 2022

Diarienummer: 0176/22

Stadsrevisionen i Göteborgs Stad

Yrkesrevisor: Lisa Nöjd och Tim Sahlén

www.goteborg.se/stadsrevisionen

Innehåll

1	Inledning	5
1.1	Sammanfattning	5
1.2	Sammanställning av rekommendationer	7
2	Grundläggande granskning	8
2.1	Bedömning	8
2.2	Iakttagelser	9
3	Beredskapen inom it-säkerheten	11
3.1	Bedömning	11
3.2	Iakttagelser	12
4	Nämndens ansvar och arbetssätt	15
4.1	Bedömning	16
4.2	Iakttagelser	17
5	Granskning av konsultanvändning i Göteborgs Stad	19
6	Granskning av räkenskaper och bokslut	20
6.1	Översiktlig granskning av delårsrapport	20
6.2	Granskning av intern kontroll i redovisningsrutiner	20
6.3	Granskning av Intraservice del i de finansiella flödena för Göteborgs Stads nämnder	21
6.4	Granskning av årsbokslut	22
7	Uppföljning av tidigare granskning	22
7.1	Uppföljning av den grundläggande granskningen	23
7.2	Uppföljning av inköp och upphandling	23
7.3	Uppföljning av ärendeberedning och beslutsunderlag	24
7.4	Uppföljning av projektstyrning	25
7.5	Uppföljning av offentlighet och sekretess	26
7.6	Uppföljning av dataskyddsarbetet	28
8	Stadsrevisionens uppdrag och rapportering	30
9	Språkbruk och revisionstermer	30

Bilaga: Ernst & Youngs rapport Säkerhetstestning, 2022.

1 Inledning

Nämnden ansvarar för att verksamheten bedrivs i enlighet med gällande föreskrifter och enligt de mål och riktlinjer som kommunfullmäktige har bestämt. Nämnden ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Revisorernas uppdrag är att granska räkenskaper, verksamhet och intern kontroll för verksamheten.

Granskningen av nämndens verksamhet har omfattat en grundläggande del, som är en översiktlig granskning av nämndens ledning och styrning samt interna kontroll, två fördjupningar samt uppföljning av tidigare års granskning.

Vi redovisar våra granskningar genom att först beskriva stadsrevisionens bedömningar. Därefter redogör vi för våra iakttagelser.

1.1 Sammanfattning

Av kommunallagen framgår att nämnden ansvarar för den interna styrningen och kontrollen. Med intern kontroll avses exempelvis nämndens bestämmelser om fördelning av ansvar och befogenheter samt systematiska kontroller av organisation, redovisningssystem och administrativa rutiner. Stadsrevisionen har tidigare lämnat kritik och rekommendationer till nämnden med anledning av en bristande intern styrning, uppföljning och kontroll.

För att komma till rätta med bristerna har ett arbete genomförts utifrån en av nämnden beslutad åtgärdsplan med löpande återrapportering till nämnden. Arbetet har omfattat såväl strategiska som detaljerade åtgärder. En mängd styrande dokument har upprättats, olika processer har setts över, rekryteringar och organisationsförändringar har genomförts. Bedömningen är att detta bidrar till förutsättningar för en god intern kontroll. Samtidigt visar årets granskning på brister.

Nämnden ansvarar för att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och effektivt med fokus på kvalitet för den verksamheten riktar sig till. Till detta hör att aktivt följa och agera på förändring och utveckling kopplat till ansvarsområdet, i syfte att förbättra verksamhet och arbetsformer. Utifrån den samlade granskning som genomförts är bedömningen att nämnden inte har varit tillräckligt aktiv för att omhänderta väsentliga brister som i delar även medför risker för stadens övriga verksamheter. Stadsrevisionens bedömning är att såväl förvaltningens som nämndens riskmedvetenhet behöver öka, särskilt när det gäller hur det egna agerande påverkar stadens övriga verksamheter. Den sammanfattande bedömning är därmed att den interna styrningen, uppföljningen och kontrollen fortsatt är otillräcklig varför stadsrevisionen lämnar rekommendationer till nämnden.

Nedan redogör vi kort för respektive område som omfattas av årets granskning. Därefter följer en tabell med våra rekommendationer till nämnden.

- **Grundläggande granskning:** Den grundläggande granskningen syftar till att översiktligt bedöma nämndens ledning och styrning samt interna kontroll. Vår översiktliga bedömning är att det finns ett system som bör kunna säkerställa en god intern styrning, uppföljning och kontroll. Samtidigt bedömer stadsrevisionen med hänvisning till iakttagelser i vår övriga granskning att den interna styrningen, uppföljningen och kontrollen behöver stärkas. Rekommendationer lämnas inom ramen för de fördjupade granskningarna.
- **Granskning av nämndens beredskap inom it-säkerhet:** Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnden har en tillräcklig beredskap för att förhindra och hantera driftstopp i händelse av en it-attack. Stadsrevisionen bedömer att nämnden inte har en tillräcklig beredskap för att förhindra och hantera ett driftstopp i händelse av en it-attack. Vi lämnar därför tre rekommendationer till nämnden (se tabellen sist i sammanfattningen).
- **Granskning av nämndens ansvar och arbetssätt:** Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämndens arbetssätt harmonierar med nämndens lagenliga ansvar. Stadsrevisionens bedömning är att nämndens arbetssätt i huvudsak harmonierar med nämndens lagenliga ansvar men att vissa delar behöver förbättras. Vi lämnar därför två rekommendationer till nämnden (se tabellen sist i sammanfattningen).
- **Granskning av konsultanvändning i Göteborgs Stad:** Stadsrevisionen genomförde under 2022 en projektgranskning av konsultanvändning i Göteborgs Stad i vilken nämnden för Intraservice var en av flera ingående nämnder. Granskningen har under hösten redovisats för nämnden i en särskild revisionsrapport. Inga rekommendationer lämnades till nämnden.
- **Delårsrapport:** Granskningen av delårsrapporten är översiktlig. Det innebär att den är inriktad på en övergripande analys och inte på detaljer i redovisningen. Det har i vår översiktliga granskning av delårsrapporten per augusti inte framkommit några omständigheter som ger oss anledning att anse att resultatet i delårsrapporten inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med gällande föreskrifter och god redovisningssed
- **Granskning av intern kontroll i redovisningsrutiner:** Granskningen av nämndens interna kontroll i redovisningsrutiner omfattar löneprocessen, intäktsprocessen, inköpsprocessen och bokslutsprocessen. Vår bedömning är att den interna kontrollen inom de granskade processerna i allt väsentligt är tillfredsställande.
- **Granskning av Intraservice del i de finansiella flödena för Göteborgs Stads nämnder:** Granskningen omfattar löne-, inköps- och intäktsprocessen. Vår bedömning är att det är viktigt att nämnden omhändertar de förslag till förbättringar som i en promemoria har lämnats till förvaltningen.
- **Årsbokslut:** Granskningen av nämndens bokslut för verksamhetsåret 2022 omfattar upprättad årsrapport. Årsrapporten är i allt väsentligt upprättad enligt god redovisningssed och bedöms ge en rättvisande bild av nämndens ekonomiska resultat per den 31 december.
- **Uppföljning av den grundläggande granskningen.** Vår uppföljande granskning visar att rekommendationen är omhändertagen.

- **Uppföljning av inköp och upphandling.** Vår uppföljande granskning visar att rekommendationen är omhändertagen.
- **Uppföljning av ärendeberedning och beslutsunderlag.** Vår uppföljande granskning visar att rekommendationen är omhändertagen.
- **Uppföljning av projektstyrning.** Vår uppföljande granskning visar att rekommendationen är omhändertagen.
- **Uppföljning av offentlighet och sekretess.** Vår uppföljande granskning visar att två rekommendationer kvarstår (se tabellen nedan).
- **Uppföljning av dataskyddsarbetet.** Uppföljningen avser hur nämnden har hanterat stadsrevisionens uppmaning om att se till att de rekommendationer som lämnats av dataskyddsombudet och av förvaltningen internt omhändertas. Granskningen visar att nämnden inte har sett till detta varför stadsrevisionen lämnar en rekommendation (se tabellen nedan).

1.2 Sammanställning av rekommendationer

Område	Rekommendation
Beredskap inom it-säkerhet	Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att vidta åtgärder för att säkerställa en tillräcklig beredskap för att förhindra och hantera ett driftstopp i händelse av en it-attack. Stadsrevisionen rekommenderar nämnden 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. Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att vidta åtgärder så att förvaltningens organisering av säkerhetsarbetet understödjer informationsflödet inom förvaltningsorganisationen och mellan förvaltningsorganisationen och nämnden.
Nämndens ansvar och arbetssätt	Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att systematiskt utvärdera det egna och förvaltningsdirektörens arbete. Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att protokoll hanteras i enlighet med gällande regelverk.

Område	Rekommendation
Uppföljning av offentlighet och sekretess	Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att samtliga dokument som krävs för att säkerställa nämndens arkivansvar upprättas och fastställs snarast. Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att det finns rutiner och kontroller som säkerställer allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar. (Rekommendationerna lämnades år 2021)
Uppföljning av dataskyddsarbetet	Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att de brister som lyfts av dataskyddsombudet åtgärdas skyndsamt.

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 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 Bedömning

Vår övergripande bedömning är att nämnden har genomfört sitt grunduppdrag på ett ändamålsenligt sätt. Stadsrevisionen bedömer också att nämnden i allt väsentligt har ett ändamålsenligt beslutsfattande. Samtidigt har brister framkommit i såväl årets fördjupade granskningar som i uppföljningarna som leder till bedömningen att nämnden behöver vidta åtgärder.

Stadsrevisionens bedömning är att nämnden i sin delårsrapportering behöver tydliggöra vilka mål som tilldelats nämnden specifikt av fullmäktige och vilka mål som nämnden själv har beslutat. Nämnden behöver även förtydliga hur indikatorer och målvärden hänger ihop med strategier och mål. Detta för att tydliggöra hur nämnden arbetar med såväl fullmäktiges mål som de egna målen och hur nämnden bidrar till stadens samlade måluppfyllelse.

Uppföljningen och rapporteringen av nämndens ekonomi bedöms ha genomförts kontinuerligt och på ett ändamålsenligt vis.

Avslutningsvis bedömer stadsrevisionen att de åtgärder som nämnden har vidtagit för att säkerställa en tillräcklig intern styrning, uppföljning och kontroll bidrar till förutsättningar för en god intern kontroll. Samtidigt är det vår bedömning, utifrån de iakttagelser som gjorts i årets övriga granskningar, att den interna styrningen, uppföljningen och kontrollen trots detta inte är tillräcklig. Nämnden behöver säkerställa att de åtgärder som vidtas är tillräckliga för att omhänderta identifierade brister och minska riskerna för att väsentliga fel ska inträffa. Stadsrevisionens bedömning är att såväl förvaltningens som nämndens riskmedvetenhet behöver öka, särskilt när det gäller hur det egna agerandet påverkar stadens övriga verksamheter.

2.2 Iakttagelser

2.2.1 Har nämnden genomfört sitt uppdrag på ett ändamålsenligt sätt?

Nämnden ska genomföra sitt grunduppdrag enligt reglementet och de mål och riktlinjer som fullmäktige har beslutat. Fullmäktige har genom budgeten gett varje nämnd ett eller flera specifika mål men även uppdrag som ska genomföras. Vi har översiktligt granskat hur nämnden har genomfört sitt grunduppdrag och arbetat med fullmäktiges specifika mål och uppdrag.

Av verksamhetsplanen framgår att nämnden har planerat och genomfört grunduppdraget i enlighet med reglementet och fullmäktiges uppdrag. Nämnden har beslutat om strategier och indikatorer med tillhörande målvärden för det nämndspecifika målet. Vi konstaterar att indikatorerna och målvärdena saknar en tydlig koppling till strategierna och målet.

Målen har i huvudsak följts upp i delårsrapporterna och i årsrapporten. Av delårsrapporteringen framgår att nämnden rapporterar måluppfyllelse för sitt nämndspecifika mål. Vi har tidigare år uppmärksammat att det är svårt att följa nämndens hantering av fullmäktiges olika mål och uppdrag i uppföljningsrapporteringen. I förra årets granskning konstaterades att vissa förtydliganden gjorts men att förbättringsmöjligheter kvarstod. Utifrån årets granskning av delårsrapporten för augusti konstaterar vi återigen vissa svårigheter att följa nämndens rapportering. Det är otydligt vilka mål som fullmäktige riktat specifikt till nämnden, vilka övergripande verksamhetsmål som riktats till nämnden och

vilka som gäller för samtliga nämnder och styrelser samt vilka mål som nämnden själv beslutat om.

Inom ramen för den grundläggande granskningen ingår att granska nämndens beslutsunderlag. Det innebär en översiktlig granskning av om beslutsunderlagen belyser ärendena på ett allsidigt sätt, är av god kvalitet samt om ett enkelt och begripligt språk används. Stadsrevisionen granskade år 2020 ärendeberedning och beslutsunderlag och lämnade då en rekommendation till nämnden med anledning av iakttagna brister. Årets uppföljning visar att ett förbättringsarbete påbörjats (avsnitt 7.3). Samtidigt visar årets fördjupade granskning av nämndens ansvar och arbetssätt på ytterligare brister (avsnitt 4).

2.2.2 Har nämnden en ändamålsenlig uppföljning och rapportering av sin ekonomi?

Nämnden ska se till att verksamheten bedrivs inom fullmäktiges ekonomiska ramar och att det finns en kontinuerlig uppföljning och rapportering av ekonomin. Vi har översiktligt granskat nämndens uppföljning och rapportering av sin ekonomi.

Vår granskning visar att verksamheten har bedrivits inom årets ekonomiska ramar och att nämnden kontinuerligt har fått uppföljningsrapportering av verksamhetens ekonomi.

2.2.3 Har nämnden sett till att den interna styrningen, uppföljningen och kontrollen är tillräcklig?

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 system för intern styrning, uppföljning och kontroll.

Vi noterar att förvaltningen, med anledning av stadsrevisionens tidigare rekommendationer, har arbetat med att stärka processen för den interna kontrollen. Bland annat har en långsiktig förbättringsplan, ett riskårshjul och egenkontrollplaner per verksamhetsområde tagits fram. Enligt uppgift från förvaltningen har samtliga chefer utbildats i den offentliga sektorns regelverk och vissa organisationsförändringar och rekryteringar har genomförts. Samtidigt visar årets fördjupningar samt uppföljningar att den interna styrningen, uppföljningen och kontrollen har brister.

Granskningen visar att internkontrollplanen och den samlade riskbilden har följts upp och att nämndens system för styrning, uppföljning och kontroll har utvärderats.

3 Beredskapen inom it-säkerheten

Offentliga myndigheter och leverantörer av digitala tjänster är vanliga offer för cyberkriminella. Exempel på cyberhot kan vara utpressningsprogram som krypterar organisationens data, mjukvara, drivrutiner men även sabotageprogram som angriper och påverkar datorsystem. Vidare förekommer dataintrång och stöld samt läckor av information och personuppgifter, överbelastningsattacker på datorsystem med mera. I Sverige har bland annat a-kassorna, Norrköpings kommun, Ekerö kommun och Kalix kommun blivit utsatta.

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) bedömer att alla kommuner, regioner och företag förr eller senare kommer att bli utsatta för dataintrång i någon omfattning. Eftersom attackerna riskerar att slå ut viktiga samhällsfunktioner finns det all anledning att rusta sig genom säkerhetstänkande och utbildning. Den här typen av attacker är dessutom förenade med höga kostnader. Den nyetablerade avdelningen för cybersäkerhet och säkra kommunikationer (CERT-SE) vid Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) utgör den nationella stödfunktionen till samhället för att hantera och förebygga it-incidenter. Även CERT-SE uppmanar verksamheter till att ha en ökad bevakning av sin it-miljö för att kunna upptäcka avvikelser i ett tidigt skede.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnden har en tillräcklig beredskap för att förhindra och hantera driftstopp i händelse av en it-attack.

Granskningens revisionskriterier är:

- kommunallagen (2017:725) 6 kap 6 §
- reglemente för nämnden för Intraservice
- Göteborgs Stads policy för digitalisering och it
- Göteborgs Stads säkerhetspolicy
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning av kommungemensamma interna tjänster
- Göteborgs Stads generella regler för kommungemensamma interna tjänster
- Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet
- Göteborgs Stads riktlinje för hantering av säkerhetsrisker
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll.

Granskningen har utförts genom intervjuer och dokumentstudier. Utöver detta har även ett penetrationstest (intrångstest) genomförts inom ramen för granskningen. Testet har genomförts av Ernst & Young på två av Intraservice verksamhetskritiska kommungemensamma interna it-system.

3.1 Bedömning

Stadsrevisionen bedömer att nämnden inte har tillräcklig beredskap för att förhindra och hantera ett driftstopp i händelse av en it-attack.

Trots att såväl stadsrevisionen, Intraservice dataskyddsbud och den egna verksamheten tidigare har rapporterat om väsentliga brister och risker inom området har nämnden, enligt vår bedömning, inte agerat tillräckligt för att omhänderta bristerna. Av den samlade rapporteringen framgår att ett antal allvarliga säkerhetsbrister varit identifierade under flera år.¹ Dessutom har rapporteringen visat att bristerna har bäring på, och därmed medför risker för, stadens verksamheter som använder Intraservice tjänster. Bedömningen är att nämnden inte har omhändertagit rapporteringen på ett ändamålsenligt sätt. Nämnden för Intraservice har som kärnuppdrag att leverera it-tjänster till stadens förvaltningar och bolag. Stadsrevisionens bedömning är att risker inom it-säkerhet därför bör betraktas som väsentliga och prioriterade för nämnden att ha uppsikt över. Nämnden bör med anledning av det utvärdera om den nuvarande organisationen för säkerhetsarbetet är ändamålsenlig. Vår bedömning är också att nämnden behöver säkerställa att informationsflödet inom förvaltningen och mellan förvaltningen och nämnden fungerar på ett ändamålsenligt vis.

Stadsrevisionen lämnar följande rekommendationer till nämnden för Intraservice:

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

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

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden 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.

3.2 Iakttagelser

3.2.1 Är organisationen ändamålsenlig?

Säkerhetsarbetet inom Intraservice är fördelat på olika organisatoriska delar. Nämndens säkerhetschef är tillika säkerhetsskyddschef och ansvarar för person-säkerhet, fysisk säkerhet, krisberedskap och civilt försvar samt säkerhetsskyddet. Organisatoriskt är denna roll placerad inom förvaltningsdirektörens stab, direkt underställd direktören. Inom stabsfunktionen finns även en funktion som säkerhetssamordnare. Nämndens CISO (Chief information security officer) ansvarar för it-, informationssäkerhets- och dataskyddsarbetet och är även chef för

¹ Revisionsrapport *Granskning av informationssäkerhetsarbetet i Göteborgs Stad 2017*, granskingsredogörelse för nämnden för Intraservice verksamhetsåret 2017, granskingsredogörelse för nämnden för Intraservice 2021, årsrapport för dataskyddsarbetet för Intraservice 2021 samt Intraservice interna efterlevnadskontrollrapporter 2020–2022.

it-säkerhetsenheten. Funktionen CISO har sin organisatoriska hemvist längre ned i organisationen, under verksamhetsområde it. Intraservice nyttillträdda avdelningschef för styrning och stöd, tillika biträdande direktör, har av förvaltningsdirektören fått i uppdrag att se över och ta fram ett förslag på ny säkerhetsorganisation i dialog med berörda. Något färdigt förslag finns inte men enligt förvaltningsdirektören kommer CISO-funktionen att organiseras under säkerhetschefen från och med första kvartalet 2023. Däremot kommer it-säkerhetsarbetet fortsatt bedrivas och vara organiserat under verksamhetsområde it.

Vid våra intervjuer framkom en uppfattning om att Intraservice arbetar i det som brukar anges som stuprör. Det framkom vidare att det är vanligt att information inte når den nivå eller de funktioner som krävs för att nödvändiga åtgärder ska kunna vidtas. Det framkom också att det är otydligt vart frågor eller synpunkter som berör hela verksamhetens ska riktas för att omhändertas på bästa sätt. Även stadsrevisionen har noterat brister i informationsflödet. Vi har tagit del av en skrivelse som sänts till Intraservice från två av stadens bolag med frågor om Intraservice hantering av överföring av personuppgifter till tredjeland. Som tjänsteleverantör utgör Intraservice personuppgiftsbiträde för personuppgiftsansvariga nämnder och styrelser som nyttjar systemen. Med hänvisning till att den personuppgiftsansvarige ansvarar för personuppgiftsbitrådets hantering av uppgifterna har denna skrivelse skickats. Den ena skrivelsen skickades den 23 september 2021 till nämndens förvaltningsbrevlåda med förvaltningsdirektören som adressat. Den har inte besvarats. Den andra skrivelsen skickades till supporten som ett ärende den 28 september 2020. Här återkom Intraservice med ett svar den 4 november 2020 men detta bedömdes inte besvara själva frågeställningen varför en ny förfrågan skickades som vid tidpunkten för granskningen inte besvarats.

Av Göteborgs Stads riktlinje för kommungemensamma interna tjänster framgår att rapporteringen av säkerhetsbrister ska ske från tjänsteansvarig till respektive tjänsteområdes direktör. Respektive direktör ansvarar därefter för att rapportera avvikelser till stadsdirektörens beslutsstödsfunktion. Vi har i granskningen inte kunnat verifiera om en sådan rapportering har skett enligt regelverket eller om rapportering har skett överhuvudtaget.

3.2.1.1 Avsaknad av kontinuitetsplanering/hantering

Intraservice upplåter lagringsutrymme till stadens nämnder och bolag för sådana system som ligger utanför de kommungemensamma tjänsterna. Det rör sig ofta om verksamhetsspecifika system som nämnderna och bolagen själva upphandlat och därför fullt ut ansvarar för. Intracservice saknar mandat att ta bort eller stänga av system som inte ingår i kommungemensamma tjänster i de fall när det bedöms att säkerhetsnivån är för låg eller då specifika säkerhetsbrister föreligger. Vid våra intervjuer framkom att det blir särskilt problematiskt om ansvariga nämnder eller bolag saknar kompetens eller resurser för att själva åtgärda säkerhetsbristerna.

I likhet med vad som framkommer av förvaltningens interna efterlevnadskontrollrapporter konstaterar stadsrevisionen att Intraservice inte genomfört någon systematisk analys i syfte att säkerställa kontinuitet vid olika typer av störningar som kan drabba verksamheten. Vi noterar vidare att Intraservice saknar fastställda kontinuitetsplaner för såväl de kommungemensamma it-tjänsterna som för de it-tjänster som nämnden, för annans räkning, tillhandahåller utrymme på Intraservice servrar. Av de granskade efterlevnadskontrollrapporterna framkommer att det finns en uppfattning om att incidenthanteringsprocesserna utgör kontinuitetsplanering/hantering. Detta är felaktigt då incidenthantering handlar om reaktiva åtgärder medan kontinuitetshantering främst innebär att agera proaktivt.

3.2.2 Ytterligare åtgärder för skydd mot intrång krävs

Ernst & Young har på uppdrag av stadsrevisionen genomfört en säkerhetstestning av två för staden verksamhetskritiska it-system som Intraservice tillhandahåller som en intern kommungemensam tjänst. Testets syfte har varit att utvärdera huruvida det föreligger säkerhetsrisker, sårbarheter eller felkonfigureringar hos systemen som skulle kunna leda till att obehöriga genom att passera skyddsåtgärder ges behörighet till att läsa och/eller kopiera information, manipulera information eller helt eller delvis låsa systemen för användande.

Testet visade att det finns ett antal områden där kvaliteten i de testade systemen inte anses vara på en fullgod nivå och därför kräver åtgärder på både lång och kort sikt. Ernst & Youngs bedömning är att etablerade kontroller bör förbättras och att det finns riskområden som i dagsläget inte hanteras på ett tillräckligt sätt. Ernst & Youngs rapport biläggs denna redogörelse.

3.2.3 Nämndens riskbild

För åren 2021–2023 innefattar nämndens samlade riskbild en risk kopplad till it-säkerhet. Av årsrapporten för 2021 framgår att det inom detta område har identifierats väsentliga avvikelser, att förvaltningen inte genomfört åtgärder utifrån analysrapporten för informationssäkerhet och dataskydd samt att kontinuitetsplaner saknas. Nämndens uppföljning av 2022 års samlade riskbild lyfter fram att ett antal åtgärder har vidtagits. En av åtgärderna är en av förvaltningen prioriterad investeringsplan för ökad robusthet inom ramen för budget 2022. CISO-funktionens genomförandeplan för tekniska investeringar och ökade resurser är en annan. Resultatet av det av stadsrevisionen genomförda intrångstestet, som är en del av denna granskning (stycke 3.2.2) anges också som en åtgärd för att hantera riskerna.

I efterlevnadskontrollrapporten för 2022 konstateras att en marginell förbättring skett men att identifierade brister fortsatt kvarstår. Vi noterar att bedömningen i denna rapport skiljer sig från den bedömning som utgör underlag för nämndens samlade riskbild för år 2023. Vi noterar också att formuleringen av it-säkerhetsrisken skiljer sig i riskbilden för 2023 mot formuleringen i

riskbilden för 2022. It-säkerhetsrisken för 2023 rör specifikt intrång. Risken har också ett lägre risktal för 2023 (12) än för 2022 (16) trots att inga faktiska säkerhetshöjande åtgärder redovisas som genomförda.

Slutligen noterar stadsrevisionen att förvaltningsdirektören lämnade en muntlig information om it-säkerhet kopplad till förvaltningens organisation med hänvisning till stadsrevisionens granskning vid det sista nämndsammanträdet för året. Informationen rörde även efterlevnadskontrollrapporten för 2022 avseende informationssäkerhet och dataskydd.

3.2.4 Tidigare granskning och nämndens vidtagna åtgärder

År 2017 granskade stadsrevisionen informationssäkerhetsarbetet i Göteborgs Stad och Intraservice ingick som en av flera nämnder. Stadsrevisionen bedömde att de granskade verksamheterna brast i följsamhet mot regelverk och att detta kunde medföra ökad risk för att skyddsvärd information inte kunde identifieras, skyddas eller skyddas på rätt sätt samt att obehöriga gavs tillgång till känslig information. Avseende Intraservice framkom ett flertal brister. Förutom bristande följsamhet mot regelverket bedömdes även styrningen och uppföljningen vara bristfällig. Två rekommendationer lämnades. För att omhänderta bristerna beslutade nämnden om en åtgärdsplan för samtliga rekommendationer och en handlingsplan för det som avsåg informationssäkerhetsarbetet. Enligt uppgift från förvaltningen statusrapporterade förvaltningen till nämnden vid två tillfällen. Vid det sista tillfället, december 2018, beslutade nämnden att handlingsplanen i stort sett hade omhändertagits och att fortsatt rapportering skulle ske i samband med stadens övergripande uppföljningsprocess.

År 2021 granskade stadsrevisionen Intracservice dataskyddsarbete och ett flertal brister konstaterades. Stadsrevisionen lämnade inga egna rekommendationer med hänvisning till de rekommendationer som lyftes i såväl dataskyddsombudets årsrapport som i de interna efterlevnadskontrollrapporterna. Stadsrevisionens bedömning var att dessa stämde väl överens med stadsrevisionens iakttagelser och bedömningar och uppmanade därför nämnden att se till att omhänderta det som framkom av dessa rapporter. Nämnden beslutade att åtgärder skulle arbetas in i den befintliga åtgärdsplanen. I slutredovisningen av åtgärdsplanen anges att åtgärden är ett samordnat projekt och fortsatt uppföljning av efterlevnad av informationssäkerhet och dataskydd. Någon ytterligare återrapportering till nämnden under året har inte verifierats. Stadsrevisionen har under året följt upp hur nämnden har agerat med anledning av de brister som framkom i granskningen av dataskydd (avsnitt 7.6).

4 Nämndens ansvar och arbetssätt

Nämndens uppdrag, arbetsformer och ansvar för verksamheten regleras i kommunallagen. Ledamöterna deltar i ett kollektivt beslutsfattande där varje enskild ledamot har en grundläggande skyldighet att närvara vid nämndens

sammanträden, förbereda sig och sätta sig in i ärenden samt delta i beslutsfattandet. Oavsett politisk tillhörighet delar ledamöterna det gemensamma ansvaret för verksamheten. Varje ledamot har ett enskilt ansvar för att följa mål, beslut och föreskrifter, att inte agera utanför uppdragets förutsättningar och ramar samt att beakta eventuella jävssituationer. Ordförande har ett särskilt ansvar inför, under och efter nämndens sammanträden. Förvaltningsdirektören har gentemot nämnden det övergripande ansvaret för ledning av verksamheten och ansvarar för att förberedande och verkställande åtgärder fungerar tillfredställande i enlighet med upprättad arbetsfördelning.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämndens arbetssätt harmonierar med nämndens lagenliga ansvar. Granskningens fokus har primärt varit formerna för nämndens arbete i samband med sammanträden och beslutsfattande.

Granskningen har genomförts genom granskning av nämndhandlingarna, en nämndenkät, intervjuer samt ett dialogmöte mellan nämnden och de förtroendevalda revisorerna.

Revisionskriterierna utgörs av tillämpliga delar i:

- kommunallagen (2017:725) kapitel 6
- reglemente för Göteborgs Stads nämnd för Intraservice
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll
- nämndens arbetsordning och nämndens instruktion till förvaltningsdirektören.

I granskningen tas även stöd i *Kommunal nämndadministration*, SKL Kommentus och stadsrevisionens skrift om *Nämndledamöters ansvar*.

4.1 Bedömning

Stadsrevisionens bedömning är att nämndens arbetssätt i huvudsak harmonierar med nämndens lagenliga ansvar men att vissa delar behöver förbättras.

Bedömningen är att nämnden behöver införa en systematisk utvärdering av sina arbetsformer men också arbetsfördelningen mellan nämnden och förvaltningen. Utvärderingen bör omfatta om det saknas någon kompetens och om nämnden får tillräcklig och nödvändig information i god tid. Förvaltningsdirektören har i sitt uppdrag ett uttalat ansvar för att nämnden ska kunna utföra sitt uppdrag och ansvara för verksamheten varför även direktörens insatser bör utvärderas på liknande vis.

Stadsrevisionens bedömning är vidare att nämnden brister i ”ordning- och redafrågor” och avviker från såväl lagstiftning som egna styrdokument när det gäller hanteringen av protokoll. Bedömningen är att det inom förvaltningen finns en medvetenhet om bristerna och att vissa åtgärder har vidtagits. Med hänvisning till att protokoll har en rättslig verkan menar stadsrevisionen att det är väsentligt att nämnden ser till att protokollshanteringen hålls ordnad och följer gällande

regelverk och rådande praxis. Nämnden behöver pröva vilka beslut som kräver omedelbar justering genom att väga fördelarna med snabb verkställighet mot rätten att få lagligheten i ett beslut prövad.

Stadsrevisionen lämnar följande rekommendationer till nämnden för Intraser-vice:

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att systematiskt utvärdera det egna och förvaltningsdirektörens arbete.

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att protokoll hanteras i enlighet med gällande regelverk.

4.2 lakttagelser

4.2.1 Arbetsformerna har inte utvärderats

Enkätresultatet visar att en övervägande del av nämndledamöterna tycker att uppdraget är svårt med hänvisning exempelvis till komplexa och tekniskt svåra ärenden. En annan bidragande orsak är att nämnden har en begränsad insyn i den dagliga verksamheten. För att nämnden ska kunna fullgöra sitt uppdrag och ta sitt fulla ansvar ställer därför nämnden särskilda krav på förvaltningsdirektören när det gäller dennes ansvar att informera och bereda ärenden till nämnden. I nämndens instruktion till direktören betonas nödvändigheten av att direktören till fullo förstår och agerar utifrån att nämnden ska ha väsentlig information som berör verksamheten så tidigt som möjligt. Av granskningen framgår att ledamöterna i huvudsak uppfattar nämndens beslutsunderlag som tillfredsställande men att utmanande inslag finns, som exempel nämns tekniska it-rapporter. För att skapa utrymme och tid för diskussion och fördjupning i svåra ärenden har nämnden inför varje nämndsammanträde ett särskilt informationsmöte. Via sina yrken har ett par av nämndledamöterna it-kunskap vilket i sammanhanget beskrivs som en fördel för nämnden som helhet. I granskningen lyfts också att nämnden kan få uppdrag eller mål som delas med andra nämnder och att det då kan saknas resurser för att genomföra uppdraget eller målet. Av nämndens instruktion till direktören framgår dennes ansvar för att förvaltningen tillförs och bibehåller den kompetens som motsvarar verksamhetens behov. Direktören ska även ta initiativ till utvärdering och utveckling av arbetsformerna mellan nämnd och förvaltning. Granskningen visar att nämnden inte har genomfört någon utvärdering av hur arbetsformerna mellan nämnd och förvaltning fungerar. I samband med faktaavstämningen av granskningen lämnades informationen att utvärdering av samarbetet mellan nämnd och förvaltning från 2023 ligger som en årlig aktivitet i årshjulet.

4.2.2 Brister i protokollshanteringen

Kommunallagen anger att vid sammanträden ska protokoll föras på ordförandens ansvar. Primärt handlar det om att bevara och förmedla information samt tillgodose behovet av rättsskydd och tillsyn. För att protokollen ska vara giltiga och juridiskt bindande krävs att de justeras och tillkännages på stadens anslagstavla. Justeringen ska ske senast 14 dagar efter sammanträdet och tillkännages senast andra dagen efter justeringen.² Om beslut kräver direkt verkställighet kan det särskilda beslutet justeras omedelbart. Kommunallagen saknar regler om omedelbar justering men enligt praxis bör sådana beslut skrivas under redan samma dag som beslutet fattas. Tillkännagivandet av sådana beslut kan ske antingen genom ett separat upprättat protokoll eller i ett särskilt inledningsblad till det ordinarie protokollet.

Rensat från formaliabeslut och beslut om redovisning av olika uppdrag har nämnden under året fattat cirka 77 beslut varav 31 har skett med omedelbar justering. Beslut med omedelbar justering har omfattat:

- 1 årsrapport
- 1 delegationsordning
- 2 delårsrapporter
- 1 årlig verksamhetsnominering
- 1 tjänsteplan
- 6 avtalsförlängningar
- 1 överföring av verksamhet
- 1 besvarande av remiss
- 1 beslut om kontorslokaler
- 1 revidering av regler
- 1 överlämning av allmänna handlingar
- 14 inom område inköp (tilldelning, avrop mm.).

Nämnden har beslutat att separata protokoll ska upprättas och justeras i direkt anslutning till sammanträdet när en eller flera paragrafer beslutas med omedelbar justering. Detta förfarande har skett vid två tillfällen (november och december). Vid övriga tillfällen har den omedelbara justeringen angetts genom sammanträdesdatumet i direkt anslutning till den aktuella paragrafen. Därefter har protokollen skrivits under på vanligt vis (sista sidan), inom en period av fem till femton dagar efter beslutsfattandet. Tillkännagivande på stadens anslagstavla har skett antingen samma dag som protokollen skrivits under eller dagen efter. Vi noterar att ett av protokollen anslogs först fem dagar efter att det skrivits under.

Ett av de omedelbart justerade besluten om tilldelning vid en upphandling omfattade även ett beslut om att ge direktören i uppdrag att, på nämndens vägnar, underteckna avtalet med den tilldelade leverantören. Tilldelningen verkställdes

² Kommunallagen 5 kap. 65–67, 69 §§ och 8 kap. 12 §.

på sammanträdesdagen och avtalet undertecknades tre veckor senare. Protokollet justerades först fem dagar efter sammanträdet och tillkännagavs på stadens anslagstavla dagen efter justeringen. Det innebär att tilldelningen verkställdes innan såväl justeringen som tillkännagivandet på stadens anslagstavla. I och med förvaltningsdirektörens avtalsskrivning slöt nämnden avtal med leverantören sju dagar innan klagomålstiden hade löpt ut. Huvudregeln är att ett beslut som får överklagas enligt kommunallagen får verkställas innan det fått laga kraft om inte särskilda skäl talar mot det.³ Om ett beslut kan befaras vila på osäker grund bör beslutet normalt inte verkställas innan beslutet fått laga kraft, särskilt om återgång av verkställigheten är omöjlig.⁴

I december slutredovisade förvaltningen ett nämnduppdrag från april 2021 om att förtydliga tjänsteutlåtanden. I uppdraget ingick att säkerställa att det av de tjänsteutlåtanden där förvaltningen föreslår omedelbar justering framgår vilka skäl som ligger till grund för detta samt vad som gjorts för att undvika omedelbar justering. Förvaltningen har tagit fram en instruktion för de tjänstepersoner som handlägger ärenden till nämnden. Av denna framgår att det är ansvarig chef i rollen som ”slutgranskare” som ska se till att omedelbart justerade beslut hanteras i enlighet med nämndens önskemål.

Avslutningsvis noterar stadsrevisionen brister i hur nämndens protokoll hålls nummerordnade. Vissa protokoll har samma nummer och vissa saknar delvis numrering.

5 Granskning av konsultanvändning i Göteborgs Stad

Stadsrevisionen genomförde under 2022 en granskning av konsultanvändning i Göteborgs Stad. Syftet var att bedöma om nämnden för Intraservice, grundskolenämnden, socialnämnden Nordost och Liseberg AB har säkerställt en ändamålsenlig konsultanvändning och en tillräcklig intern styrning, uppföljning och kontroll inom området.

Stadsrevisionens samlade bedömning var att nämnden för Intraservice i allt väsentligt har en utvecklad systematik och relevanta styrdokument för konsultanvändning. Nämnden bör dock tydliggöra hur konsulter ska följas upp och kontrolleras under uppdragstiden samt hur regler om sekretess och informationssäkerhet ska gås igenom med konsulterna, som en del av chefers informationssäkerhetsansvar.

Vidare bedömde vi att nämnden bör säkerställa att det vid förlängningar av konsultuppdrag alltid kontrolleras och dokumenteras att förlängningen är förenlig med lagen om offentlig upphandling. Vår stickprovsgranskning visade att det

³ Kommunallagen kap.13 §14.

⁴ Kommunal nämndadministration Axel Danielsson. Förvaltningslag (2017:900) §35.

inte alltid fullt ut går att utläsa vilka juridiska bedömningar som har legat till grund för en förlängning. Dessa överväganden framgick inte heller av det nya beslutsunderlaget som upprättas när konsultanvändningen ska godkännas på nytt.

Stadsrevisionen beslutade om revisionsrapporten *Granskning av konsultanvändning i Göteborgs Stad* den 22 november 2022. Rapporten har skickats till nämnden för Intraservice.

6 Granskning av räkenskaper och bokslut

Granskningen av räkenskaper och bokslut omfattar följande delar:

- översiktlig granskning av delårsrapport per augusti
- intern kontroll i redovisningsrutiner
- Intraservice del i de finansiella flödena för Göteborgs Stads nämnder
- årsbokslut.

Nedan redovisas resultatet av granskningen.

6.1 Översiktlig granskning av delårsrapport

Vi granskar delårsrapporten översiktligt, vilket innebär att granskningen är inriktad på en övergripande analys och inte på detaljer i redovisningen. Det har i vår översiktliga granskning av delårsrapporten per augusti inte framkommit några omständigheter som ger oss anledning att anse att resultatet i delårsrapporten inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med gällande föreskrifter och god redovisningssed.

6.2 Granskning av intern kontroll i redovisningsrutiner

Granskningen av nämndens interna kontroll i redovisningsrutiner omfattar följande delar:

- löneprocess
- intäktsprocess
- inköpsprocess
- bokslutsprocess.

6.2.1 Bedömning

Stadsrevisionens bedömning är att den interna kontrollen inom de granskade processerna i allt väsentligt är tillfredsställande.

6.2.2 Iakttagelser

Resultatet av granskningen redovisas i den lägesrapport som har skickats till förvaltningen. Lägesrapporten innehåller revisorernas iakttagelser och bedömning tillsammans med förvaltningens kommentarer.

Revisorernas bedömning innehåller förslag på förbättringsåtgärder som syftar till att stärka den interna kontrollen inom granskade rutiner. Det är därför viktigt att förvaltningen ser till att revisorernas förslag till förbättringsåtgärder genomförs i verksamheten.

6.3 Granskning av Intraservice del i de finansiella flödena för Göteborgs Stads nämnder

6.3.1 Bedömning

Stadsrevisionen bedömer att det är viktigt att nämnden omhändertar de förbättringsförslag som lämnats i promemorian i form av rekommendationer till förvaltningen.

6.3.2 Utgångspunkter i granskningen

Stadsrevisionen har granskat och bedömt de kontroller som utförs av Intraservice och som avser de centrala flöden som nämndernas löne-, intäkts- och inköpsprocesser ger upphov till.

Syftet med granskningen har varit att kartlägga och bedöma designen av de kontroller som genomförs och hanteras av Intraservice inom de utvalda processerna. Resultatet från 2021 års granskning av dessa processer blev att tre rekommendationer kvarstod enligt följande:

- löneprocessen – en rekommendation
- inköpsprocessen – en rekommendation
- intäktsprocessen – en rekommendation.

Vidtagna åtgärder har följts upp och resultatet har sammanfattats i en promemoria som har sänts till förvaltningen.

6.3.3 Iakttagelser

Nämnden för Intraservice har tagit till sig och arbetat med de rekommendationer som lämnades år 2021. Årets granskning visar att två rekommendationer kvarstår:

- löneprocessen – en rekommendation
- inköpsprocessen – en rekommendation.

6.4 Granskning av årsbokslut

Granskningen av nämndens bokslut för verksamhetsåret 2022 omfattar upprättad årsrapport.

6.4.1 Bedömning

Stadsrevisionen bedömer att nämndens årsrapport i allt väsentligt är upprättad enligt god redovisningssed och bedöms ge en rättvisande bild av nämndens ekonomiska resultat per den 31 december.

6.4.2 Iakttagelser

Granskningen visar att:

- inrapporterat material är korrekt
- nämnden har följt de bokslutsanvisningar och riktlinjer som Göteborgs Stad gett ut
- inga förhållanden som kan skada förtroendet för verksamheten har uppmärksammats.

Inga väsentliga avvikelser i övrigt förekommer.

7 Uppföljning av tidigare granskning

För att omhänderta stadsrevisionens rekommendationer som lämnades år 2020 gav nämnden förvaltningsdirektören i uppdrag att ta fram en åtgärdsplan med löpande återrapporering till nämnden. Föregående års granskning resulterade i att nämnden fick sex rekommendationer varav fyra kvarstod från året innan. Nämnden gav förvaltningsdirektören i uppdrag att fortsätta det pågående arbetet med åtgärdsplanen samt att inarbeta de nya rekommendationerna.

Årets uppföljning omfattar följande områden:

- grundläggande granskning
- inköp och upphandling
- ärendeberedning och beslutsunderlag
- projektstyrning
- offentlighet och sekretess
- dataskyddsarbetet.

Under året har förvaltningen månadsvis informerat nämnden om statusen på arbetet med åtgärdsplanen för att i december lämna en slutredovisning. Förvaltningen bedömer att uppdraget är fullgjort med god effekt och att kvarvarande förbättringsåtgärder (informationssäkerhet, tekniskt arkivansvar, ärendehantering) ska omhändertas i verksamhetsplanen för 2023 och följas upp i delårsrapporterna. Nämnden beslutade att åtgärdsplanen (fastställd 2022-04-21 §101)

förklaras slutredovisad. Nedan följer iakttagelser och bedömningar från årets uppföljning inom de olika områdena.

7.1 Uppföljning av den grundläggande granskningen

Förra årets uppföljande granskning resulterade i bedömningen att följande rekommendation kvarstod:

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att, utifrån de iakttagelser som gjorts i granskningen avseende delegation och attestbehörigheter, vidta nödvändiga åtgärder. (Rekommendationen lämnades år 2020)

Vi har i år följt upp hur rekommendationen har omhändertagits genom intervjuer och dokumentgranskning.

7.1.1 Bedömning

Den samlade bedömningen är att nämnden har sett till att tillräckliga åtgärder har vidtagits och att rekommendationen därmed är omhändertagen.

7.1.2 Iakttagelser

Granskningen visar att delegationsordningen har förtydligats och att en rutin har tagits fram för att säkerställa att delegationsordningen löpande ses över och revideras vid exempelvis ny lagstiftning eller organisatoriska förändringar. Vi noterar att delegationsordningen har genomgått flera förändringar och att tillägg har gjorts. Vissa verkställighetsbeslut utgörs av beloppsgränser. Verkställighetsbeslut kännetecknas av att de grundar sig på tillämpning av tidigare beslut, policy, riktlinjer, regler, anvisningar och lagstiftning och regel i avtal eller liknande dokument. Det framgår inte vilka beslut, regelverk eller liknande som utgör grund för de verkställighetsbeslut som utgörs av beloppsgränser.

Vi noterar att nämnden under året har fått en bättre uppföljning av fullmäktiges budgetuppdrag än tidigare år. Vi noterar att uppföljningen har skett i delårsrapporteringen men även som särskilda ärenden vid nämndens sammanträde i december.

7.2 Uppföljning av inköp och upphandling

Stadsrevisionen granskade år 2020 inköp och upphandling. Granskningen resulterade i följande rekommendation till nämnden:

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att säkerställa en tillfredsställande intern styrning och kontroll samt följsamhet mot gällande regelverk inom inköps- och upphandlingsområdet.

Föregående års uppföljande granskning ledde till bedömningen att vissa åtgärder hade vidtagits men att ytterligare åtgärder var nödvändiga varför rekommendationen kvarstod. Vi har i år återigen följt upp rekommendation genom intervjuer och dokumentgranskning.

7.2.1 Bedömning

Bedömningen är att de åtgärder som vidtagits bör vara tillräckliga för att nämnden ska kunna säkerställa en tillfredsställande intern styrning och kontroll samt följsamhet mot gällande regelverk.

Dock kvarstår åtgärder och för att kunna bedöma effekterna av det samlade förbättringsarbetet krävs en ny granskning. Stadsrevisionen meddelar nämnden i sedvanlig ordning när en sådan granskning planeras. Även om nämnden har beslutat att uppdraget är slutfört anser stadsrevisionen att nämnden fortsatt bör hålla sig informerad om det pågående utvecklingsarbetet.

Bedömningen är att rekommendationen är omhändertagen.

7.2.2 Iakttagelser

I september slutredovisade förvaltningen nämnduppdraget avseende delområde inköp och upphandling i åtgärdsplanen. Förvaltningen beskriver att ett omfattande arbete med stöd av extern konsult och förvaltningens medarbetare har genomförts. Roller, processer och mandat har förtydligats och delegationsordningen kompletterats gällande styrningen inom området inköp- och upphandling. Enligt slutredovisningen har processer, rutinbeskrivningar och stöddokument implementerats och utbildningar har genomförts. Vidare har planeringsårshjul, upphandlingsplan, inköpsanalys och egenkontrollplan utvecklats och förbättrats. Avslutningsvis har inköpsorganisationen förändrats genom att tidigare inköps- och upphandlingschef numera är enhetschef för inköp och en nyrekryterad inköpschef lyder direkt under förvaltningsdirektören.

Förvaltningen kommer att fortsätta utvecklingsarbetet med utbildning, projekt-samordning kring upphandlingar och förbättrad samverkan mellan verksamhetsområden och stabsavdelning för inköp- och upphandling. Arbetet ska integreras i förvaltningens och stabens utvecklingsplaner i verksamhetsplan 2023.

7.3 Uppföljning av ärendeberedning och beslutsunderlag

Stadsrevisionen granskade år 2020 ärendeberedning och beslutsunderlag. Granskningen resulterade i följande rekommendation till nämnden:

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att vidta åtgärder i syfte att säkerställa en ändamålsenlig ärendeberedningsprocess.

Föregående års uppföljande granskning ledde till bedömningen att vissa åtgärder hade vidtagits men att ytterligare åtgärder var nödvändiga varför rekommendationen kvarstod. Vi har i år återigen följt upp rekommendationen genom intervjuer och dokumentgranskning.

7.3.1 Bedömning

Bedömningen är att vidtagna åtgärder ger goda förutsättningar för en ändamålsenlig ärendeberegningsprocess. Vi bedömer vidare att det finns en medvetenhet om orsakerna till bristerna och därmed även om vad som krävs för det fortsatta utvecklingsarbetet.

Bedömningen är att rekommendationen är omhändertagen.

7.3.2 Iakttagelser

Kansliavdelningen har setts över i syfte att renodla organisationen, skapa tydlighet i ansvar och roller samt identifiera resursmässiga behov. En resursförstärkning har gjorts av nämndsekreterare, registrator, förvaltningsjurist och arkivarie. Sakområden som inte omfattar registratur, nämndadministration, juridik och arkivfrågor har flyttats eller kommer att flyttas till andra enheter eller avdelningar inom förvaltningen.

En rad nya styrdokument har tagits fram, handläggare har internutbildats i klarspråk med syfte att ge vägledning i hur tjänsteutlåtanden och formella rapporter bör skrivas och formuleras. Förvaltningen bedömer att många av de brister som lyfts i stadsrevisionens rekommendation kring ärendeberegnings och beslutsunderlag är en fråga om mognad, kunskap och medvetenhet hos förvaltningens handläggare. Renodling och utveckling av kansliet samt utbildningsinsatser kommer att fortsätta under 2023.

7.4 Uppföljning av projektstyrning

Stadsrevisionen granskade år 2018 nämndens projektstyrning och en rekommendation lämnades. Den uppföljning som genomfördes år 2020 ledde till bedömningen att åtgärder hade genomförts men att dessa inte var tillräckliga för att omhänderta rekommendationen. Därutöver bedömdes att väsentliga brister inom projektverksamheten avseende styrning, uppföljning och kontroll förelåg. Stadsrevisionen valde då att omformulera rekommendationen till följande:

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att säkerställa en tillräcklig och ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll inom projektverksamheten.

Vi har i år genomfört en översiktlig uppföljning av de åtgärder som vidtagits med anledning av rekommendationen. Uppföljningen har genomförts med hjälp av intervjuer och dokumentgranskning.

7.4.1 Bedömning

Nämndens egen bedömning är att det genomförda förbättringsarbete har resulterat i att styrmiljön och efterlevnaden av regler inom området har stärkts men att ytterligare åtgärder krävs. Stadsrevisionen bedömer att nämnden bör se till att förvaltningen genomför en egen riskanalys som komplement till den som genomförts av konsult.

De åtgärder som vidtagits bör vara tillräckliga för att nämnden ska kunna säkerställa en tillräcklig och ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll av projektverksamheten. Dock kvarstår åtgärder och för att kunna bedöma effekterna av det samlade förbättringsarbetet krävs en ny granskning. Stadsrevisionen meddelar nämnden i sedvanlig ordning när en sådan granskning planeras. Även om nämnden har beslutat att uppdraget är slutfört anser stadsrevisionen att nämnden fortsatt bör hålla sig informerad om det pågående utvecklingsarbetet.

Bedömningen är att rekommendationen är omhändertagen.

7.4.2 Iakttagelser

Nämnden har uppdragit till förvaltningen att hålla nämnden informerad om hur arbetet med stärkandet av förvaltningens projektstyrning fortlöper. I september 2022 slutredovisade förvaltningen det arbete som genomförts. Bilagt ärendet är flera bilagor, exempelvis anvisning för portfölj- och projektstyrning, riskanalys för projektstyrning, checklista för egenkontroller och en internkontrollrapport. Enligt uppgift har ett antal processer för riskanalyser och kontroller tagits fram och implementerats. Support, utbildning och informationsinsatser för att upprätthålla efterlevnaden i pågående och kommande projekt löpande kommer att tillhandahållas. Av rapporteringen framkommer att genomförda kontroller, mätningar och uppföljningar har bidragit till att förvaltningens styrmiljö och efterlevnad avseende portfölj- och projektstyrning förstärkts avsevärt men att arbete kvarstår. Kvarvarande åtgärder ska ingå i förvaltningens ordinarie kontrollplan och samlade riskbild. Vi noterar att risker i nämndens styrning av projektverksamheten har tagits fram av konsult.

Förvaltningen bedömer att vidtagna åtgärder är tillräckliga och att uppdraget från nämnden därmed är slutfört. Nämnden beslutar i enlighet med förvaltningens uppfattning och förklarar uppdraget som slutfört.

7.5 Uppföljning av offentlighet och sekretess

Stadsrevisionen granskade år 2021 nämndens hantering av dess skyldigheter inom området offentlighet och sekretess. Granskningen resulterade i följande rekommendationer till nämnden:

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att samtliga dokument som krävs för att säkerställa nämndens arkivansvar upprättas och fastställs snarast.

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden 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 intervjuer och dokumentgranskning.

7.5.1 Bedömning

Bedömningen är att nämnden har vidtagit åtgärder för att omhänderta rekommendationerna men att dessa inte är tillräckliga. Rekommendationerna bedöms därför kvarstå.

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att samtliga dokument som krävs för att säkerställa nämndens arkivansvar upprättas och fastställs snarast.

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att det finns rutiner och kontroller som säkerställer allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar.

7.5.2 Iakttagelser

Enligt förvaltningens slutrapportering till nämnden har en översyn gjorts med syfte att komma till rätta med de brister som identifierades i granskningen.

Vissa av de dokument som krävs för att säkerställa nämndens arkivansvar har tagits fram, bland annat en arkivbeskrivning. Arbetet är dock pågående, bland annat ska ytterligare dokument upprättas.

Under hösten genomförde Regionarkivet en systemtillsyn av arkivvård för att säkerställa att nämnden följer de lagar och krav som ställs i bland annat arkivlagen och i Göteborgs Stads föreskrifter och riktlinjer om arkiv- och informationshantering. Av tillsynen framkom att Intraservice inte helt uppfyllde gällande krav varför förelägganden och rekommendationer lämnades.

Intraservice uppger i ett tjänsteutlåtande att de bedömer att föreläggandena ligger helt i linje med de rekommendationer som stadsrevisionen lämnade i samband med granskningen 2021. Förvaltningen uppger att de åtgärder som vidtagits för att omhänderta stadsrevisionens rekommendationer också svarar mot Regionarkivets förelägganden och rekommendationer. Resultatet av vidtagna åtgärder kommer, enligt förvaltningen, att återkopplas skriftligen till Regionarkivet senast den 15 september 2023.⁵ Förvaltningens egen bedömning är att mycket arbete kvarstår och att arbetet med att åtgärda konstaterade brister är prioriterat. Arbetet är införlivat i kansliavdelningens verksamhetsplan för 2023.

⁵ Tjänsteutlåtande 2022-11-21, Diarienummer 0351/22.

7.6 Uppföljning av dataskyddsarbetet

År 2021 granskade stadsrevisionen Intraservice dataskyddsarbete och ett flertal brister konstaterades. Granskningen visade att även dataskyddsombudet noterat liknande brister i sin årliga granskning av Intraservice. Därutöver visade granskningen att förvaltningen i de interna efterlevnadskontrollerna under flera år uppmärksammat brister med bäring på detta. Med anledning av att dessa rapporteringar innefattade rekommendationer avseende de identifierade bristerna avstod stadsrevisionen från att lämna egna rekommendationer. Stadsrevisionen nöjde sig med att för nämnden påpeka vikten av att nämnden håller sig väl informerad om dataskyddsenhetens och it-säkerhetsavdelningens arbete och rapportering för att nämnden skulle kunna ta sitt ansvar och kunna uttala sig om den interna kontrollen inom området. Vidare uppmanade stadsrevisionen nämnden att säkerställa att de konstaterade brister och förbättringsförslag som framkommer i dessa rapporter omhändertas genom beslut om handlingsplaner och fastställda tillfällen för återrapportering och uppföljning. Vi har i år följt upp hur nämnden har hanterat bristerna, främst genom att granska dataskyddsombudets årsrapport 2022 men även genom att granska nämndens handlingar. I granskningen av nämndens beredskap inom it-området redogörs för iakttagelser och bedömningar avseende nämndens hantering av efterlevnadskontrollerna (avsnitt 3).

7.6.1 Bedömning

Stadsrevisionens bedömning är att nämnden inte har vidtagit åtgärder för att omhänderta identifierade brister. Stadsrevisionen ser allvarligt på detta då riskerna har bedömts som väsentliga. Särskilt anmärkningsvärt är det då riskerna påverkar stadens övriga verksamheter. Stadsrevisionen lämnar följande rekommendation till nämnden för Intraservice:

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att de brister som lyfts av dataskyddsombudet åtgärdas skyndsamt.

7.6.2 Iakttagelser

Stadsrevisionen noterar att nämnden beslutade att åtgärder för att omhänderta förbättringsförslagen skulle arbetas in i den befintliga åtgärdsplanen. Bland annat skulle det säkerställas att åtgärder för att omhänderta rekommendationer från såväl dataskyddsombudet som CISO genomförs och att en rapporteringsplan till förvaltningsledning och nämnd fastställs. I förvaltningens slutredovisning av åtgärdsplanen beskrivs hanteringen som ett samordnat projekt och en fortsatt uppföljning av efterlevnad av informationssäkerhet och dataskydd. Stadsrevisionen har inte kunnat verifiera att det skett någon återrapportering till nämnden. Till åtgärdsplanen finns en tidsplan för när åtgärder ska vara genomförda. När det gäller det samordnade projektet noterar vi att detta saknas i tidsplanen.

Av dataskyddsbudets årsrapport för dataskyddsarbetet 2022 för Intraservice (2023-01-09) framkommer att förvaltningen utifrån de av dataskyddsbudet lämnade rekommendationerna har identifierat ett antal åtgärder som behöver vidtas. I dataskyddsbudets uppföljning konstateras att dessa åtgärder enbart utgör ett förslag till hantering. Dataskyddsbudet har inte fått bekräftelse från förvaltningsledningen att något beslut om att påbörja projektet har fattats. Data-skyddsbudet genomför årligen tolv fasta kontrollpunkter. Årsrapporten visar att en av dessa kontrollpunkter har ett bättre resultat jämfört med föregående år. De övriga har kraftigt försämrats. Dataskyddsbudet uppger i rapporten att de råd och rekommendationer som lämnats avseende det systematiska dataskydds-arbetet inom verksamheten saknar mottagare och inte heller omhändertas.

8 Stadsrevisionens uppdrag och rapportering

Den kommunala revisionen är ett lokalt demokratiskt kontrollinstrument med uppdrag att granska den verksamhet som bedrivs i kommunen.

Revisorerna är förtroendevalda och utses av kommunfullmäktige. I Göteborg är de totalt 22. Revisorerna är oberoende och granskar på kommunfullmäktiges uppdrag, och därigenom indirekt också för medborgarna.

Revisorerna prövar årligen om ledamöterna i kommunstyrelsen och nämnderna fullgör sina uppdrag. Revisorerna uttalar sig årligen om nämndledamöternas ansvar i en revisionsberättelse som lämnas till kommunfullmäktige. Utöver revisionsberättelsen upprättar revisorerna även revisionsredogörelser, en för varje nämnd. I revisionsredogörelsen sammanfattas all granskning som revisorerna har genomfört i nämnden under året.

Bland de valda revisorerna utser kommunfullmäktige även lekmannarevisorer. Dessa har ett självständigt uppdrag att granska de bolag som helt eller delvis ägs av kommunen. I Göteborg utses två lekmannarevisorer för varje bolag.

Revisorerna genomför också särskilda granskningar som i regel rör flera nämnder och bolag. Dessa redovisas löpande under året till kommunfullmäktige i revisionsrapporter.

Revisorerna tar även varje år fram en årsredogörelse som sammanfattar all den granskning som har gjorts i kommunen under det aktuella året.

Revisorernas rapporter hittar du på www.goteborg.se/stadsrevisionen.

9 Språkbruk och revisionstermer

När revisorerna har genomfört en granskning lämnar de ofta rekommendationer till de granskade nämnderna och bolagen. Ibland lämnar de även revisionskritik.

Rekommendationer lämnas när revisorerna ser förbättringsområden i verksamheten. Rekommendationerna syftar till att utveckla och förbättra verksamheten.

Revisionskritik lämnas när revisorerna ser brister i verksamheten som är av mer allvarlig karaktär. Revisionskritik graderas genom begreppen erinran eller anmärkning. Anmärkning är allvarligast. När det gäller nämnderna kan en anmärkning lämnas med eller utan tillstyrkan om ansvarsfrihet.

Under kommande år följer revisorerna upp vilka åtgärder som nämnden eller bolaget har gjort för att följa revisorernas rekommendationer.

Stadsrevisionen

Postadress: Box 2141, 403 13 Göteborg

Besöksadress: Stora Badhusgatan 6

Göteborgs Stads kontaktcenter: 031-365 00 00, kansli: 031-368 07 00

stadsrevisionen@stadsrevisionen.goteborg.se

www.goteborg.se/stadsrevisionen