



Granskning av nämnden för Intraservice

– verksamhetsåret 2024

2025-04-08



Missiv till nämnden för Intraservice

Revisorerna har avslutat granskningen av nämnden avseende verksamhetsår 2024.

Nämnden ansvarar för att verksamheten bedrivs enligt gällande mål, beslut och riktlinjer samt de lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Nämnden ansvarar också för att den interna kontrollen är tillräcklig. Revisorernas uppdrag är att pröva om verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt och om den interna kontrollen är tillräcklig.

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.

Vi noterar att årets granskningar visar på brister. Nämnden behöver stärka sin ärendehanteringsprocess och tydliggöra hur fullmäktiges mål ska omhändertas. När det gäller nämndens säkerhetsarbete behöver det ses till att externa parter följer relevanta delar inom detta område. Den interna kontrollen i it-hanteringen behöver i vissa delar stärkas. Därutöver behöver nämnden se till att det genomförs tillräckliga behovsanalyser inför framtida inköp av it-utrustning i syfte att säkerställa korrekt nyttjandegrad. När det gäller styrningen av digitaliseringsarbetet behöver nämnden se till att fullmäktiges beslutade riktlinje samt förvaltningens krav inom risk- och säkerhetsområdet omhändertas.

Granskningen visar att nämnden har genomfört arbete i syfte att omhänderta tidigare lämnade rekommendationer. Bedömningen är att vissa har omhändertagits medan andra kvarstår.

I övrigt bedömer vi att nämnden bedrivit verksamheten på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt samt att den interna kontrollen har varit tillräcklig.

Vi har noterat att flera ledamöter under året valt att inte delta i nämndens beslut. Kommunallagen ger en ledamot rätten att avstå från att delta i en omröstning eller i ett beslut. Att avstå från att delta i beslut frångår dock inte ledamotens ansvar för nämndens uppdrag. Det kan därför ifrågasättas om en ledamot som konsekvent avstår från att delta i beslutet lever upp till det ansvar som följer med nämnduppdraget. Utgångspunkten måste vara att utnyttja denna möjlighet mycket sparsamt. Vi vill betona att det från en demokratisk synpunkt är viktigt att ledamöterna deltar i beslutsfattandet.

Följande rekommendationer lämnas:

Nämnden rekommenderas att stärka processen för ärendehantering.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att kommunfullmäktiges budgetmål omhändertas på ett korrekt sätt.

Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att stärka den interna kontrollen av lagerhanteringen.

Nämnden rekommenderas att göra kommunstyrelsen uppmärksam på nyttjandegraden av förtroendevaldas läsplattor.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltnings krav inom risk- och säkerhetsområdet omhändertas.

Nämnden rekommenderas att vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa en god intern kontroll när det gäller nämndens inköp och upphandlingar. (från 2023)

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 19 juni 2025.

Göteborg den 8 april 2025

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 lekmanarevisorer. Lekmanarevisorerna 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: SRV-2024-00068

Innehåll

1	Samlad bedömning.....	6
1.1	Rekommendationer	6
2	Grundläggande granskning	8
2.1	Verksamhet.....	8
2.2	Ekonomi	9
2.3	Intern kontroll	9
2.4	Bedömning.....	9
3	Säkerhetsarbetet.....	11
3.1	Granskningsresultat	11
3.1.1	Organisation, process, roller och ansvar.....	11
3.1.2	Styrning	11
3.1.3	Riskhantering	12
3.1.4	Uppföljning	14
3.2	Bedömning	14
4	Hantering av it-utrustning	15
4.1	Granskningsresultat	15
4.1.1	Organisation, arbetssätt och rutiner	15
4.1.2	Inköp och lagerhantering	16
4.2	Bedömning.....	18
5	Styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning	19
6	Granskning av räkenskaper	20
6.1	Granskningsresultat	20
7	Uppföljning av tidigare granskning	20
7.1	Uppföljning av inköp och upphandling	20
7.1.1	Bedömning	21
7.2	Uppföljning av projektstyrning.....	21
7.2.1	Bedömning	22

1 Samlad bedömning

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

- grundläggande granskning
- säkerhetsarbetet
- hantering av it-utrustning
- styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning
- uppföljning.

Revisionskontoret har faktaavstämt all granskning med förvaltningen.

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

Genomförd granskning visar att det verksamhetsmässiga och ekonomiska resultatet är förenligt med reglemente, kommunfullmäktiges mål och riktlinjer. Vår bedömning är dock att nämnden behöver stärka sin ärendehanteringsprocess och tydliggöra hur fullmäktiges mål ska omhändertas.

Flera delar av nämndens verksamhet har varit föremål för fördjupad granskning under året. Granskningen visar på ett antal brister. Bland annat behöver nämnden se till att externa parter följer relevanta delar inom säkerhetsområdet. Den interna kontrollen inom delar av processen för it-hantering behöver stärkas. Därutöver behöver nämnden se till att det genomförs tillräckliga behovsanalyser inför framtida inköp av it-utrustning i syfte att säkerställa korrekt nyttjandegrad. När det gäller styrningen av digitaliseringsarbetet behöver nämnden se till att fullmäktiges beslutade riktlinje samt förvaltningens krav inom risk- och säkerhetsområdet omhändertas.

Granskningen visar att nämnden har genomfört arbete i syfte att omhänderta tidigare lämnade rekommendationer. Bedömningen är att vissa har omhändertagits medan andra kvarstår.

1.1 Rekommendationer

Utifrån årets granskning lämnar vi följande rekommendationer:

- Nämnden rekommenderas att stärka processen för ärendehantering.
- Nämnden rekommenderas att säkerställa att kommunfullmäktiges budgetmål omhändertas på ett korrekt sätt.
- Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att stärka den interna kontrollen av lagerhanteringen.
- Nämnden rekommenderas att göra kommunstyrelsen uppmärksam på nyttjandegraden av förtroendevaldas läsplattor.

- Nämnden rekommenderas att säkerställa att Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltnings krav inom risk- och säkerhetsområdet omhändertas.

Följande rekommendationer kvarstår sedan tidigare år:

- Nämnden rekommenderas att vidta lämpliga åtgärder för att säkerställa en god intern kontroll när det gäller nämndens inköp och upphandlingar (från 2023).

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 i budgeten fastställt övergripande mål som gäller för samtliga nämnder och bolag. Flera nämnder och bolag har även tilldelats specifika uppdrag som ska genomföras. Vi har översiktligt granskat hur nämnden har genomfört sitt grunduppdrag och arbetat med fullmäktiges mål och uppdrag. 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 delvis har arbetat med de mål och uppdrag som fullmäktige har gett nämnden. I nämndens verksamhetsplan för 2024 finns kommunfullmäktiges mål uppräknade. I verksamhetsplanen anges att fullmäktiges mål och uppdrag omhändertas och lyfts in i nämndens mål och uppdrag. Vidare framgår att aktiviteter för hög måluppfyllelse tas fram och återredovisas i delårs- och årsrapporter. Därefter redogörs för nämndens och förvaltningens mål. I verksamhetsplanen beskrivs att uppföljning med analyser och prognoser ska ske utifrån mål, aktiviteter och indikatorer. Det framgår inte tydligt hur nämnden faktiskt ska omhänderta kommunfullmäktiges mål. I protokollet från nämndmötet den 27 mars 2024 framgår att kommunstyrelsen inom ramen för sin uppsikt noterat samma brist på tydlighet och påpekat att nämnden tydligare behöver adressera kommunfullmäktigemålen. I protokollet hänvisas dock felaktigt till att det är kommunstyrelsens mål som det gäller.

Av protokollet framgår vidare att en uppdaterad version av verksamhetsplanen kommer att presenteras för behandling och beslut i nämnden den 24 april 2024. Något sådant ärende har inte tillställts nämnden, varken den 24 april 2024 eller vid resterande nämndtillfällen under året. Förvaltningen uppger att ärendet har fallit mellan stolarna.

Måluppfyllelsen och arbetet med fullmäktiges uppdrag har följts upp under året, i delårsrapporter och i årsrapporten. I dessa rapporter framgår att Intraservice beskriver hur man har omhändertagit fullmäktiges mål vilket saknades i verksamhetsplanen.

Revisionskontoret har i tidigare granskningar lyft brister i nämndens ärendehantering och förvaltningens bristande återredovisning av uppdrag från nämnden, fullmäktige och kommunstyrelsen.

Vi noterar att det under året har förekommit fall då ledamöter valt att inte delta i nämndens beslut.

2.2 Ekonomi

Nämnden ska se till att verksamheten bedrivs inom de ekonomiska ramar som beslutats av fullmäktige. 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. Årets resultat är positivt och uppgår till 3,7 miljoner kronor. 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 interna styrning, uppföljning och kontroll.

Granskningen visar att nämnden har upprättat en samlad riskbild och en intern kontrollplan. Riskhantering har 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 delvis har en tillfredsställande ledning, styrning och intern kontroll inom de områden som vi granskat.

Bedömningen är att nämndens ärendehantering är bristande. Det är allvarligt när ett centralt styrdokument som nämndens verksamhetsplan faller mellan stolarna. Nämnden behöver se till att det finns en ärendeberedningsprocess som säkerställer att alla ärenden omhändertas på rätt sätt. Vidare att nämnden strukturerat och systematiskt får återrapportering om hur förvaltningen hanterar såväl nämndspecifika uppdrag och mål som de som kommer från fullmäktige och kommunstyrelsen.

Inom ramen för våra fördjupningar har brister i den interna kontrollen konstaterats (se kapitel 4, 5 och 7).

Mot bakgrund av de iakttagelser som gjorts i den grundläggande granskningen lämnar vi följande rekommendationer till nämnden:

Nämnden rekommenderas att stärka processen för ärendehantering.

Nämnden rekommenderas att säkerställa att kommunfullmäktiges budgetmål omhändertas på ett korrekt sätt.

3 Säkerhetsarbetet

Med anledning av omvärldsläget och rådande osäkerhet finns en ökad hotbild mot Sveriges inre säkerhet och därmed den kommunala verksamheten. Det allvarliga säkerhetsläget kommer, enligt Säkerhetspolisen, sannolikt att bestå under en längre tid. Den antagonistiska hotbilden är komplex och olika typer av hot överlappar varandra. Hoten består av såväl cyberattacker, spionage och desinformation som av olika typer av infiltrationsförsök och försök till att stjäla information. Av Göteborgs Stads säkerhetspolicy framgår att säkerhet är en del av verksamhetens riskhantering och avser samordnade aktiviteter som genomförs för identifiering, analys, utvärdering och granskning av risker.

Göteborgs Stad innefattar en stor verksamhet och är därmed en attraktiv måltavla för olika typer av hot och påverkansförsök. Ett försämrat säkerhetsläge i vår omvärld och i vår närhet påkallar behovet av ett stärkt säkerhetsarbete.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om nämnden bedriver ett systematiskt och ändamålsenligt säkerhetsarbete.

Granskningen berör inte cybersäkerhet då detta granskades under 2022. Granskningen omfattar heller inte personsäkerhet. Bedömningen har gjorts mot tillämpliga delar i:

- Göteborgs Stads säkerhetspolicy
- Göteborgs Stads riktlinje för informationssäkerhet
- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll
- Göteborgs Stads riktlinje för höjd beredskap
- Göteborgs Stads riktlinje för krishantering
- Göteborgs Stads rutin för kommunikation av registerkontroller.

3.1 Granskningsresultat

3.1.1 Organisation, process, roller och ansvar

Granskningen visar att det finns en dokumenterad säkerhetsorganisation med uttalade ansvar och roller. Intraservice säkerhetschef ingår i stadens nätverk och inom staden finns olika processgrupper kopplat till säkerhet. Vid förvaltningen finns fokus på säkerhet inom alla verksamhetsområden och cheferna ingår i nätverk och processgrupper.

3.1.2 Styrning

De intervjuade uppger att ur ett säkerhetsperspektiv behöver beslutade rutiner utvecklas och förtydligas, men också samlas ihop. I dagsläget återfinns rutiner med mera i såväl digital som analog form. Vidare behöver HR-området integreras på ett mer tydligt vis i stadens samlade säkerhetsarbete och vissa ägarskap behöver tydliggöras.

Tidigare granskning har lyft risken med att nämndens verksamhet i delar bedrivs i stuprör. Detta framkommer även i denna granskning.

När det gäller kontinuitetsplaner ansvarar respektive tjänsteleverans för att se till att de finns på plats och är aktuella. Förvaltningen hänvisar till ett nytt städengemensamt system som bastjänst som förväntas implementeras under våren 2025 för bland annat lagring av exempelvis kontinuitetsplaner.

Inom ramen för ett omfattande projekt, *Etablera systematiskt informationssäkerhetsarbete*, pågår ett gediget arbete kopplat till säkerhet för såväl tjänsteleveranser som den egna förvaltningen. Bland annat att ta fram olika typer av anvisningar, rutiner och instruktioner som syftar till att göra såväl riskarbetet som det förebyggande arbetet till en naturlig del i det dagliga arbetet.

3.1.3 Riskhantering

De intervjuade uppger att det är ett ständigt pågående arbete att höja säkerhetsmedvetandet hos all personal. Vidare att riskhantering genomförs inom alla nivåer i verksamheten.

Under våren har ett omfattande kommunikationspaket genomförts och specifika kontroller har genomförts. Årliga kontroller för att säkerställa att utfärdade passerkort är aktuella genomförs. Händelser i incidentrapporteringssystem analyseras årligen utifrån ett säkerhetsperspektiv. Såväl regelbundna som oregelbundna tester av olika kontrollsystem genomförs.

3.1.3.1 Personalrelaterade säkerhetsåtgärder

Intraservice säkerhetsskyddsplan ska säkerställa att arbetet med personalsäkerhet och säkerhetsprövning sker i enlighet med gällande lagstiftning inom området och att nämnden följer stadens riktlinje för säkerhetsskydd. En del i arbetet är säkerhetsprövningar. Intraservice har en rutin för personalsäkerhet och säkerhetsprövning som följer stadens processer. Vid intervjuer informeras den kallade om säkerhetsprövningen, tystnadsplikten och registerkontrollen. Säkerhetspolisens mallar och en speciell intervjuteknik används. När anställningen avslutas görs specifika avslutningssamtal och en rensning i personalakten då vissa delar sparas och andra avlägsnas.

Olika utbildningar i säkerhet har genomförts och planeras fortsatt, exempelvis Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps utbildningar. Därutöver erbjuder HR interna utbildningar. Även inom ramen för projektet *Etablera systematiskt informationssäkerhetsarbete* har kompetenshöjande åtgärder tagits fram. Vid introduktionsdagar för nyanställda lämnar säkerhetschefen information, en särskild introduktion hålls för chefer.

Förvaltningen har påbörjat arbetet med kommunfullmäktiges uppdrag om att samtliga nämnder och bolag i staden behöver identifiera befattningar i sina verksamheter som bedöms vara utsatta för hög risk för infiltration. I arbetet har stadsledningskontorets stödmaterial använts. Det har framkommit ottydligheter kring huruvida konsulter omfattas av ovanstående eller inte.

Enligt säkerhetspolicyn ska förvaltningen säkerställa att externa parter såsom entreprenörer, inhyrd personal, konsulter och leverantörer uppfyller och följer relevanta delar inom säkerhetsområdet. Intraservice konsulter ges inte introduktion på samma sätt som nämndens egen nyanställda personal. När det gäller konsulter uppges sekretessavtalen vara av väsentlig betydelse. Förvaltningen uppger att, med hänvisning till rådande säkerhetsläge, det inte är uteslutet att kraven kommer att höjas, exempelvis i ramavtalen.

3.1.3.2 Fysiska säkerhetsåtgärder

Fysisk säkerhet innebär att hindra obehöriga att få tillgång till olika områden, exempelvis platser eller anläggningar där det finns säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter eller där det bedrivs verksamhet som har betydelse för Sveriges säkerhet. Fysisk säkerhet kan också användas för att förhindra terrorattentat samt skydda personer eller egendom mot angrepp och brott. Den fysiska säkerheten vid Intraservice regleras bland annat med fastighetslarm, kameraövervakning, väktare, definierat skyddsobjekt och behörighetsnivåer på inpasseringskort. Verksamheten har reservkraft.

I en av våra intervjuer uppmärksammades vi på brister i säkerhetsrutinerna. Bland annat att digital utrustning från olika verksamheter förvarades i en olåst mindre skrubbe samt en risk för obehörig åtkomst till ett arbetsrum.

3.1.3.3 Kommunikation av registerkontroller

Göteborgs Stads rutin för kommunikation av registerkontroller gäller för nämnder och bolag som bedriver säkerhetskänslig verksamhet och därmed har tjänster placerade i säkerhetsklass. Av rutinen framgår att det ska finnas en utsedd kontaktperson gentemot stadsledningskontorets registerkontrollfunktion. Stadsledningskontoret ska informeras när en person anmäls eller avanmäls som kontaktperson. En sammanställning av inskickade registerkontroller ska sändas till stadsledningskontorets funktion. Kontaktperson vid Intraservice är säkerhetschef/säkerhetsskyddsansvarig. Underlag skickas till stadsledningskontorets funktion när en säkerhetsprövning ska göras, däremot görs inte avanmälningar längre.

3.1.3.4 Särskilt om ansvaret som resursfunktion

Göteborgs Stads riktlinje syftar till att skapa en gemensam inriktning och samsyn i staden vid höjd beredskap. Riktlinjen tydliggör ansvar och övergripande krav gällande beredskapsplanering i fredstid, vilket inkluderar arbete med krigsplacering. Av riktlinjen framgår stadens resursfunktioner som är ett komplement för att stärka förmågan att koordinera och samarbeta kring åtgärder och lösningar mellan förvaltningar och bolag. Nämnder och styrelser med uppdrag att leda arbetet i en resursfunktion ska, inom sitt utpekade område, på en operativ nivå ansvara för att samordna, prioritera och fördela stadens resurser i enlighet med övergripande inriktningsbeslut och enligt målen för det civila försvaret samt samhällets skyddsvärden.

Nämnden för Intraservice ansvarar för infrastruktur för it. Nämnden har utsett en medarbetare som ansvarig för en grupp som har haft regelbundna möten. Vid tillfället för granskningen uppgavs att stadens samtliga resursfunktioner efterfrågat ytterligare styrning och mallar från stadsledningskontoret för att komma vidare i detta arbete.

3.1.4 Uppföljning

Av stadens säkerhetspolicy framgår att förvaltningsledningen minst årligen ska följa upp att säkerhetsnivån är acceptabel med åiterrapportering till nämnden. Intraservice säkerhetschef åiterrapporterar säkerhetsläget vid varje nämndmöte samt vid ledningsgruppsmöten. Specifika avrapporteringstillfällen, såväl taktiska som strategiska med ledningsgruppen görs vid behov och minst månadsvis.

3.2 Bedömning

Revisionskontorets bedömning är att nämnden bedriver ett systematiskt och ändamålsenligt säkerhetsarbete.

Samtidigt behöver nämnden se till att externa parter såsom entreprenörer, inhyrd personal, konsulter och leverantörer uppfyller och följer relevanta delar inom säkerhetsområdet. Vår bedömning är att detta kommer omhändertas inom ramen för det pågående säkerhetsarbetet varför en rekommendation inte anses nödvändig.

4 Hantering av it-utrustning

Intraservice utför service och tjänster till stadens nämnder, bolag och stiftelser och ska leverera, förvalta och vid behov utveckla tjänster inom digital infrastruktur och tjänster inom HR, kommunikation & ekonomi, så kallade gemensamma tjänster. Tjänster inom digital infrastruktur kan exempelvis bestå av att tillhandahålla datorer för stadens verksamheter eller övrig teknisk utrustning. Intraservice anskaffar även it-utrustning i syfte att testa nya typer av lösningar och tjänster. I en stad av Göteborgs storlek med många verksamheter och stor mängd it-utrustning finns det risk för stölder av it-utrustning eller att utrustningen försvinner. Särskilt vid lokalrenoveringar eller flytt av arbetsplatser. Bristande rutiner och/eller kontroll över utrustningen innebär också risker för onödiga inköp vilket är både en ekonomisk och miljömässig belastning.

Syftet med granskningen är att bedöma om nämnden har säkerställt en tillräcklig intern kontroll av hanteringen av den it-utrustning som nämnden tillhandahåller stadens verksamheter.

Bedömning i granskningen kommer ske mot Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll. Riktlinjen föreskriver att varje nämnd ansvarar för att det finns en tydlig organisationsstruktur med formaliserade roller och ansvar samt att det finns arbetssätt, processer, rutiner och beskrivningar för att genomföra nämndens uppdrag.

4.1 Granskningsresultat

4.1.1 Organisation, arbetssätt och rutiner

Klient som tjänst är ett tjänsteerbjudande hos Intraservice som innefattar att datorer hyrs ut till stadens förvaltningar och bolag. Support och stöd ingår också i tjänsten. Enheter inom tjänsteerbjudandet har en livscykelhantering.¹ Personaldatorer byts ut vart fjärde år, elevdatorer vart tredje år. Intraservice fakturerar ut kostnaderna till förvaltningarna och bolagen. Tjänsten är så kallad operationell leasing vilket innebär Intraservice är ansvariga för hårdvaran och hyr ut den till förvaltningar och bolag. Göteborgs Stads Leasing är inköpare och ägare av hårdvaran. Intraservice erbjuder pc-datorer för stadens anställda och elevdatorer enligt klient som tjänst-konceptet. Intraservice erbjuder även livscykelhantering av annan hårdvara så som accesspunkter² och nätverksswitchar³. Denna hantering beskrivs i avsnitt 4.1.2.5 Övriga typer av it-utrustning så som mobiltelefoner⁴, skärmar, tangentbord köps in direkt av respektive förvaltning och bolag.

¹ Livscykelhantering är en viktig del av IT-arkitektur och innefattar hantering av hårdvara genom hela livscykeln, från planering och utveckling till användning och avveckling.

² En accesspunkt gör ett trådbundet nätverk trådlöst. Genom att använda en eller flera accesspunkter spelar det ingen roll om routern måste placeras suboptimalt ur trådlös täckningssynpunkt. Accesspunkterna kan (i stället för routern) placeras där den trådlösa nätverkssignalen behövs som mest. Routern skickar då signalen trådbundet fram till accesspunkterna där den skickas ut trådlöst.

³ Hårdvara som möjliggör snabb och effektiv dataöverföring mellan enheter inom samma nätverk.

⁴ Undantaget är mobiltelefoner som används av vissa kategorier av anställda inom äldre samt vård- och omsorgsnämnden och nämnden för funktionsstöd.

Denna utrustning saknar livscykelhantering, ofta på grund av sitt ringa monetära värde. Per 2024 finns det 30 000 aktiva pc-abonnemang och 33 000 aktiva elev-datorabonnemang i staden.

Digital arbetsplats är den enhet på Intraservice som hanterar klient som tjänst. I verktyget ServiceNow finns samtliga uppgifter om aktiva abonnemang, användare, kostnad samt vilken typ av dator som är knuten till abonnemanget. Intraservice har en stor mängd systemdokumentation som bland annat innefattar leasingkontrakt, mallar och flera rutinbeskrivningar för hanteringen av klient som tjänst.

Intraservice erbjuder hyra och livscykelhantering av mobiltelefoner till vissa personalkategorier inom äldre samt vård- och omsorgsnämnden samt inom nämnden för funktionsstöd. Mobiltelefoner bedöms vara ett bättre verktyg än pc-datorer inom den här typen av verksamhet. I huvudsak används mobiltelefoner inom hemtjänsten, hemsjukvården och bostäder med särskild service (BmSS). Mobiltelefonerna med tillhörande abonnemang finns registrerade i ServiceNow på samma sätt som personal- och elevdatorerna.

4.1.2 Inköp och lagerhantering

Lagerhantering är processen att övervaka och kontrollera flödet av produkter inom en verksamhet, från införskaffning till lagring och därefter distribution. Målet är att upprätthålla en balans mellan produkttillgänglighet och lagerkostnader. En effektiv lagerhantering är avgörande för att minimera fel, förhindra oegentligheter, automatisera processer och spara tid, pengar och resurser.

4.1.2.1 Process för nybeställning, återlämning och åldersutbyte av datorer

Det finns en process för nybeställning och återlämnande av datorer. Processen hanteras i verktyget ServiceNow. Det finns dokumentation över processflödet samt vilka olika it-verktyg utöver ServiceNow som används i den.

Vid inköp av ny dator lägger köpande förvaltning eller bolag en beställning till Intracservice genom den stadengemensamma beställningsportalen, vilken är en del av ServiceNow. Ett leasingkontrakt upprättas mellan Intracservice och Göteborgs Stads Leasing. Beställningen går till den av Intracservice upphandlade leverantören av hårdvaran som genomför installation av nödvändig programvara och stöldskyddsmärker hårdvaran. Leverantören färdigställer beställning och levererar den till förvaltning eller bolag. Ett abonnemang skapas i ServiceNow och Intracservice fakturerar därefter kostnaden löpande till kund.

Processen i ServiceNow innehåller flera krav på leveranskvittering. Detta innebär att leverantören behöver avisera att leverans av dator har skett och mottagande beställare behöver kvittera att mottagning av leveransen skett.

Vid återlämnandet av dator, exempelvis då personal slutar eller byter tjänst mellan stadens förvaltningar och bolag, sker hanteringen via beställningsportalen. Förvaltning och bolag beställer ett avslut av klient som tjänst. Intracservice hämtar upp datorn hos förvaltningen eller bolaget. Datorn läggs därefter till

Intraservice incidentlager (beskrivs i avsnitt 4.1.2.2) om den är i gott skick. Datorer i sämre skick sänds till leverantören för restvärdeshantering. Därefter avslutas abonnemanget.

Åldersutbyten sker för datorer som närmar sig slutet på sin livscykel. Intraservice initierar processen för utbyte och hanteringen sker i ServiceNow. Leverantören av datorn genomför återtagat hos förvaltning eller bolag som kvitterar återtagat. Intraservice hanterar abonnemangsfrågorna mot förvaltningen eller bolaget. Leverantören ansvarar för att återtagen dator rensas på data och datorn skickas för restvärdeshantering. Intraservice tar emot leverantörens slutrapport av hanteringen. Datorn säljs antingen vidare eller miljöskrotas, beroende på skick. Restvärdet betalas tillbaka till Intraservice. Intraservice sköter all kommunikation kring leasingkontrakten med Göteborgs Stads Leasing.

4.1.2.2 Incidentlager

Intraservice har ett så kallat incidentlager i syfte att snabbt kunna byta ut trasiga eller felaktiga datorer och mobiltelefoner utan att först behöva beställa dessa från leverantören. På så vis undviks onödigt dröjsmål för personal och elever i staden som behöver utrustningen i sitt dagliga arbete. Lagret finns på plats hos Intraservice.

4.1.2.3 Stickprovsgranskning

Vi har stickprovsgranskat ett urval om 28 personaldatorer, 27 elevdatorer, 21 läsplattor för förtroendevalda och 19 mobiltelefoner som finns i Intraservice incidentlager. Vi har även stickprovsgranskat 20 test- och certifieringsenheter som finns hos Intraservice. Urvalet har gjorts slumpvis. Syftet har varit att bedöma hur väl den interna kontrollen i nämndens lagerhantering fungerar.

Drygt 20 procent av personaldatorerna och lika stor andel av elevdatorerna som ingick i detta stickprovsturval fanns inte på plats i lagret. Inga väsentliga avvikelser förelåg i lagerhanteringen av läsplattor, mobiltelefoner eller testenheter. Däremot förekom det att enheter i vårt stickprov fanns på plats i lagret men saknades i lagersaldot.

4.1.2.4 Läsplattor för förtroendevaldas nämnd/styrelsehandlingar och e-post

Intraservice har ett tjänsteerbjudande för samtliga av stadens förtroendevalda bestående av läsplattor för tillgång till e-post samt nämnd- och styrelsehandlingar. Syftet med tjänsten är att säkerställa en robust och säker leverans av e-post och nämnd/styrelsehandlingar. Det finns ingen formell beställning till Intraservice att genomföra ett sådant inköp och i övrigt saknas dokumentation.

Det finns inget uttalat krav om att stadens förtroendevalda ska använda läsplattan i sina uppdrag. Av stadens politikerhandbok framgår dock att kallelsen och föredragningslistan tillgängliggörs via läsplattan.⁵ I vår granskning framkommer att cirka 400 av 900 införskaffade surfplattor används, vilket innebär att endast 65 procent av stadens förtroendevalda har hämtat ut en sådan.

⁵ Göteborgs Stads politikerhandbok, kapitel "Sammanträdesteknik"

Resterande läsplattor ligger i lager hos Intraservice och innebär en årlig kostnad för stadens nämnder och bolag på cirka en miljon kronor. Över en mandatperiod uppgår kostnaderna till drygt 4 miljoner kronor.

Vi noterar ett yrkande från ett antal förtroendevalda i nämnden för Intraservice om att möjliggöra tillgång till politikers e-post på privata enheter. Av protokollet framgår att nämnden gett förvaltningen i uppdrag att utreda frågan.⁶ Av utredningen som återrapporterats till nämnden framgår att förvaltningen bedömer att en revidering av stadens regler för it-användare bör inväntas. Nämnden beslutade att förklara uppdraget som slutfört.

4.1.2.5 Övriga hårdvara

Enheten för IT-kommunikation ansvarar för stadsnätet, lokalt nät och fjärråtkomst. Hårdvara som används inom dessa tjänster har livscykelhantering och utgörs av accesspunkter och nätverksswitchar. Intraservice hyr ut utrustningen på samma sätt som med personal- och elevdatorer. Livscykelhanteringen av denna typ av hårdvara är främst viktig för att stadens nätverk ska hålla en hög säkerhetsnivå. I verktyget Catalyst finns samtliga uppgifter om aktiva abonnemang, användare, kostnad samt vilken typ av hårdvara som är knuten till abonnemanget. Hanteringen av nybeställning och återtagande fungerar i huvudsak på liknande sätt som för klient som tjänst.

Hårdvaran är inte stöldbärlig på samma sätt som datorer då den inte går att använda utanför stadens it-miljö. Intraservice egen lagerhållning av hårdvaran uppges vara mycket liten. Mot bakgrund av detta har vi valt att inte inkludera den i vår stickprovsgranskning.

4.2 Bedömning

Revisionskontorets bedömning är att det finns en ändamålsenlig process, rutiner och arbetssätt för hanteringen av den it-utrustning som nämnden tillhandahåller. Däremot bedömer vi att den interna kontrollen inte är tillfredsställande när det gäller incidentlagerhanteringen. Vi bedömer också att inköpet av läsplattorna till förtroendevalda bidragit till onödiga årliga kostnader för staden. Att använda privata enheter i stället för den utrustning som staden erbjuder med ständiga säkerhetsuppdateringar kan medföra säkerhetsrisker.

Mot bakgrund av iakttagelser som gjorts i granskningen lämnar vi följande rekommendationer till nämnden:

Nämnden rekommenderas att vidta åtgärder för att stärka den interna kontrollen av lagerhanteringen.

Nämnden rekommenderas att göra kommunstyrelsen uppmärksam på nyttjandegraden av förtroendevaldas läsplattor.

⁶ 2024-03-27 §64

5 Styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning

Under året har revisorerna granskat styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning. Granskningen har avrapporterats till nämnden och till kommunfullmäktige i en särskild revisionsrapport.⁷

Granskningen syftade till att bedöma om de ingående nämnderna har skapat förutsättningar för ett ändamålsenligt digitaliseringsarbete. Förutom nämnden för Intraservice ingick stadsbyggnadsnämnden, kommunstyrelsen och socialnämnden Nordost.

Vår samlade bedömning är att nämnden för Intraservice har omhändertagit kraven i riktlinjen vad gäller kostnads- och nyttoanalyser, omvärldsbevakning, kunddialoger och årlig analys men behöver vidta vissa förbättringsåtgärder.

Den årliga analysen för 2025, som beskriver pågående och planerade satsningar samt behov av utveckling för att möta kommunkoncernens behov av bastjänster och digital infrastruktur, saknar information om hur stadens nämnders och bolags behov och krav gällande lagar och säkerhetsnivåer ser ut och kommer att uppfyllas, samt vilken informationssäkerhetsnivå som gäller för respektive tjänst. Likaså fattas den årliga sammanfattande rapporten kring följsamhet mot tillämpliga lagar, föreskrifter, styrande dokument, beslut samt att beslutad säkerhetsnivå följs. Intraservice behöver också stärka sitt arbete med hur riskanalyser och säkerhetsbedömningar ska göras och dokumenteras inom ramen för förändringar i de gemensamma tjänsterna eller införandet av nya gemensamma tjänster. Då nämnden är den största leverantören av tjänster till stadens verksamheter innebär ovanstående att brister inom risk- och säkerhetsområdet kan medföra risker för staden som helhet. Följande rekommendation lämnades till nämnden:

Nämnden rekommenderas att säkerställa att Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltnings krav inom risk- och säkerhetsområdet omhändertas.

⁷ Styrning och samordning av digital utveckling och förvaltning, diarienummer SRV-2024-00079, beslutad av revisorsgruppen 2024-11-19.

6 Granskning av räkenskaper

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

Den 1 januari 2023 trädde *Standard för kommunal räkenskapsrevision* i kraft.⁸ Standarden som innefattas i god revisionssed reglerar hur granskning av räkenskaper ska genomföras och omfattar alla kommuner och regioner.

Granskningen av delårs- och årsredovisning samt intern kontroll inom väsentliga processer tar sin utgångspunkt i stadens räkenskaper i stället för att, som tidigare, bygga nerifrån och upp utifrån nämndernas redovisning. Revisionsansatsen bygger på väsentlighetsbedömningar utifrån ett övergripande kommunperspektiv. Det innebär att vissa nämnder kan beröras mindre av den årliga räkenskapsgranskningen och andra kan beröras mer.

6.1 Granskningsresultat

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

7 Uppföljning av tidigare granskning

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

7.1 Uppföljning av inköp och upphandling

År 2020 genomförde revisionskontoret en granskning av nämndens interna kontroll av inköp och upphandling. Granskningen visade på omfattande brister och rekommendationer lämnades. År 2022 bedömde vi att nämnden omhändertagit rekommendationerna med förbehållet att en ny granskning var nödvändig för att bedöma om åtgärderna fått önskad effekt.

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna granskade revisionskontoret 2023 därför återigen inköp och upphandling. Granskningen visade att en översyn av processen och rutiner genomförts. Inköpsorganisationen hade sett över, bland annat rekryterades en ny inköpschef och den dåvarande inköpschefen blev enhetschef. Revisionskontorets granskning visade att de vidtagna åtgärderna inte

⁸ *Standard för kommunal räkenskapsrevision* är framtagen och beslutad av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), Sveriges Kommunala Yrkesrevisorer (SKYREV) och Föreningen Auktoriserade Revisorer (FAR).

fått avsedd effekt. Bedömningen var att den interna kontrollen inte var tillfredsställande och följande rekommendation lämnades till nämnden:

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

Vi har i år följt upp rekommendationen genom att ta del av nämndens skriftliga yttrande, intervju med inköpschefen samt dokumentgranskning.

Sammanfattningsvis visar uppföljningen att nya översyner av rutiner, mallar och processen har genomförts. En internrevisionsplan har tagits fram i syfte att få en bättre systematik och öka efterlevnadskontrollen. I de tidigare granskningarna uppmärksammades ett riskfyllt upphandlingsbeteende genom bristande framförhållning och planering. Bristande kontroll av avtalsdatabasen bedömdes som en förklaring till detta. Förvaltningen menar att detta kommer att omhändertas när förvaltningen övergår till den stadengemensamma avtalsdatabasen ULA.

7.1.1 Bedömning

Revisionskontoret bedömer att nämnden har vidtagit åtgärder med syfte att omhänderta rekommendationerna. Bristerna som uppmärksammats har bedömts som allvarliga och förenade med risker för stadens verksamheter. Tidigare uppföljning har visat att bristerna kvarstår trots vidtagna åtgärder. Såväl konstaterade brister som nämndens åtgärder skiljer sig inte nämnvärt från vad som framkommit i tidigare granskning. En mer omfattande granskning bedöms vara nödvändig för att kunna avgöra om åtgärderna gett den effekt som efterfrågats. Rekommendationen kvarstår därför.

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

7.2 Uppföljning av projektstyrning

På uppdrag av förtroendevalda revisorer granskade revisionskontoret 2023 nämndens projektstyrning. Granskningen resulterade i 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.

Vi har i år följt upp dessa rekommendationer genom att ta del av nämndens skriftliga yttrande samt genom dokumentgranskning, intervjuer och stickprov i projektverktyget Antura. Uppföljningen visar att nämnden vidtagit flera åtgärder för att stärka risk- och jävshanteringen. Vidtagna åtgärder är:

- Kunskapshöjande åtgärder i form av utbildning om riskhantering, projektledarens och projektägarens ansvar. Samtliga projektägare uppges ha genomgått utbildningen.
- Kunskapshöjande åtgärder i form av ett informationsmöte för projektledare och projektägare genomfördes i september kring vad riskhantering och jäv är.
- Anvisningen för projektstyrning hänvisar till anvisningen om oegentligheter där jäv förklaras mer utförligt.
- En funktion i projektverktyget Antura har skapats där projektledaren intygar att risk- och jävshantering har skett i projektet.
- Ansvaret för egenkontroller av att riskhantering och jävshantering har skett har lagts på förvaltningens portföljledare.

I projektet som ingick i stickprovet hade projektledaren intygat att risk- och jävshantering skett.

7.2.1 Bedömning

Nämnden har omhändertagit rekommendationerna.