



Åtgärdsplan utifrån Stadsrevisionens revisionsrapport 2022

Dokumentnamn: Intraservice			
Beslutad av: Förslag till nämnd	Gäller för: Intraservice	Diarienummer: 0273/23	Datum och paragraf för beslutet: Nämnden för Intraservice 2023-05-24 § 107
Dokumentsort: Åtgärdsplan	Giltighetstid: Tills vidare	Senast reviderad: 2023-05-08	Dokumentansvarig: Thomas Lidén
Bilagor: [Bilagor]			

Innehåll

Åtgärdsplan utifrån Stadsrevisionens revisionsrapport 2022.....	1
Syftet med denna Åtgärdsplan	2
Vem omfattas av Åtgärdsplanen	2
Koppling till andra styrande och stödande dokument	2
Inledning	3
Generella moment i åtgärdsplan	3
Rekommendationer i Stadsrevisionens revisionsrapport 2022	4
Tillse att protokoll hanteras i enlighet med gällande regelverk.	5
Förbättringsförslag i Stadsrevisionens revisionsrapport 2022	7

Syftet med denna Åtgärdsplan

Utifrån Stadsrevisionens årliga granskningsrapport för verksamhetsåret 2022 rapporterades åtta rekommendationer och förbättringsförslag som omhändertas i denna åtgärdsplan.

Statusrapportering skall ske vid nämndens sammanträden i juni, september och oktober, anpassat för åtgärder för olika rekommendationer.

Vem omfattas av Åtgärdsplanen

Denna åtgärdsplan gäller chefer och medarbetare som ansvarar för och arbetar i de processer som omfattas av denna rekommendationer och förbättringsförslag.

Koppling till andra styrande och stödande dokument

- Göteborgs Stads riktlinje för styrning, uppföljning och kontroll
- Anvisning för styrning, uppföljning och kontroll - nämnden för Intraservice
- Årsrapport dataskyddsarbete 2022 Intraservice (2023-02-22 § 43 0120/22)

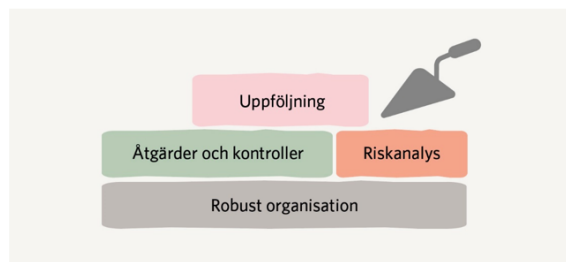
Inledning

Nämnden skall ha god egen intern kontroll som verkar proaktivt för att i möjligaste mån undvika revisionsrekommendationer och eliminera grund för revisionskritik inom förvaltningens samtliga processer.

Förvaltningen vidtar åtgärder för att skyndsamt införa rekommendationer och förbättringsförslag som rapporterats. Systematik säkerställs enligt nedanstående bild.

Arbetet med intern kontroll är en sammantagen process här beskriven som fyra byggstenar:

- en robust organisation,
- riskanalyser som riktar arbetet,
- planerade åtgärder och kontroller,
- uppföljning.



Källa: SKR

Genomlysning och förbättring av rutiner, jämte en stärkt och utökad internkontrollplan med förtätade intervall av kontrollmoment, skall leda till att nämnden för Intraservice säkerställer en robust organisation med kvalitetssäkrade rutiner.

Förvaltningsdirektör har utsett processledare på förvaltningsnivå som koordinerar verksamhetsområdenas kontaktpersoner för gemensam enhetlig utveckling av systematisk intern styrning, uppföljning och kontroll.

IT-stödet Stratsys modul ISK styr de moment som skall utföras per ansvarsområde. Stratsys är godkänt dokumenthanteringssystem för uppföljning.

Generella moment i åtgärdsplan

Åtgärder delas upp per granskningsområde där ansvarig chef analyserar, planerar åtgärder, åtgärdar brister och återrapporterar till nämnden. Som stöd för analysen har förvaltningen satt upp följande generella moment:

- Problembeskrivning/Riskanalys med aktivitetsplan per rekommendation
- Uppdatera processägare, processbeskrivningar med processkarta, ansvar, rollbeskrivningar.
- Komplettera med nödvändig dokumentation, dokumenterade arbetssätt, uttalade ansvar och beslutsmandat
- Säkerställ resurser och erforderlig kompetens. Ta fram gapanalys
- Inför egenkontrollplan och dokumentation av kontroller av efterlevnad för utveckling och lärande.
- Statusrapport per rekommendation för förvaltningsvis sammanfattning till förvaltningsledning och nämnd

Rekommendationer i Stadsrevisionens revisionsrapport 2022

Nedanstående tabell visar rekommendationer i revisionsrapport Nämnden för Intraservice – granskning av verksamhetsåret 2022 (2023-04-26 §86 0196/22) och åtgärder för åtgärda bristerna.

Område (delansvarig)	Stadsrevisionens rekommendation	Åtgärder	Preliminär tidplan
Beredskap inom it-säkerhet (AC Digital infrastruktur/CI SO)	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.	- Genomlys Intraservice förmåga att bedriva sin verksamhet, som förvaltning och leverantör av gemensamma tjänster och tjänster tillhörande digital infrastruktur, i händelse av major incident. - Sätta in åtgärder som leder till att Intraservice har fungerande processer och arbetssätt tillhörande: a) Incidenthantering b) Changehantering c) Problemhantering d) Kontinuitetshandling e) Återställning av digital infrastruktur efter major incident f) Riskhantering g) Informationsklassning - Inventering/översyn av register över system, systemdokumentation, systemskisser samt driftsdokumentation för att kunna återställa efter en major incident, - Kategorisering av system a) som Intraservice själv använder b) som ägs av annan förvaltning/bolag och som hostas på servrar hos Intraservice c) som ingår som komponenter i Intraservice tjänster - Verifiering (per system) av uppgift om accepterad nedtid och accepterad dataförlust. - Justering i Intraservice tjänsteutbud för att det ska vara möjligt att nå upp till de krav	Projekt uppstartat 2023-06-01. Arbete med projektadministration och projektplanering, samt förstudie beräknas pågå fram till årsskiftet 2023/2024. Preliminär tidplan för projektet: 2023-06 – 2026-06.

		som är gällande. • Inventering/översyn av vilken information som dessa system huserar (informationsklassning). • Åtgärda brister så att system är skyddade/övervakade av Intraservice. • Säkerställa loggning och övervakning. Det finns ett behov av att i avtal med kund (förvaltning/bolag) överenskomma om villkor relaterade till uppdatering av system. Uppdatering av säkerhetsrelaterade åtgärder i de system som kund äger. • Säkerställa dokumenterade rutiner som säkerställer efterlevnad av lagar, förordningar, styrande dokument • dokumenterade arbetssätt och tydliga roller, ansvar och mandat som a) reglerar hur styrningen av informationssäkerhetsarbetet ska ledas och återkopplas, b) anger hur uppföljning av informationssäkerhetsarbetet ska ske samt hur efterlevnaden ska säkerställas, c) motverkar ”stuprörseffekten” och d) säkerställer att ansvaret för informationssäkerhet är känt och accepterat, samt e) att det tydligt framgår hur informationsspridning ska genomföras, och f) vart frågor och synpunkter ska riktas för att omhändertas på bästa sätt. • Nuvarande processer och arbetssätt kommer att genomlysas och vid behov justeras. Nya processer och arbetssätt kommer att tas fram. • Samtliga medarbetare kommer att behöva genomgå utbildning tillhörande både befintliga och	
--	--	--	--

		nya processer och arbetssätt. • Med informationssäkerhet avses både administrativ säkerhet och teknisk säkerhet (IT-säkerhet och fysisk säkerhet).	
Nämndens ansvar och arbetssätt (AC Styrning och stöd/kanslichef)	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.	<u>Systematiskt utvärdera det egna och förvaltningsdirektörens arbete</u> • Genomföra beslutad utbildningsplan • Införa ett systematiskt arbete med att årligen utvärdera både nämndens egna och förvaltningsdirektörens arbete. <u>Tillse att protokoll hanteras i enlighet med gällande regelverk.</u> • Hålla upprättade anvisningar och styrdokument uppdaterade. • Översyn rutiner och checklistor	<u>Systematiskt utvärdera det egna och förvaltningsdirektörens arbete</u> 2023-01-25 § 20 informerades nämnden för Intraservice om utbildningsplanen. Utbildningstillfällen omfattar ca 5.5 h kompetensutveckling. Vidare planerar förvaltningen för två strategidagar år 2023 med inspiration och omvärldsbevakning. Första strategidagen hålls maj 2023 och november 2023. Vidare planeras en revidering av arbetsordningen under hösten 2023 där beskrivning av utbildningsplanen samt utvärdering av nämndens arbetssätt och förvaltningsdirektörens arbete fastställs. Utvärdering kommer preliminärt att genomföras i samband med nämndens sammanträde i november eller december. En översyn av förvaltningsdirektörens instruktioner genomförs under hösten 2023 och eventuella revideringar antas därefter av nämnden för Intraservice. <u>Tillse att protokoll hanteras i enlighet med gällande regelverk.</u> Förvaltningen har redan implementerat nya rutiner för omedelbar justering och anslag samt uppdaterad de styrande dokumenten. Förvaltningen reviderar även arbetsordningen hösten 2023

			utifrån hur protokoll hanteras.
Uppföljning av offentlighet och sekretess arbetssätt (AC Styrning och stöd/kanslichef)	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)	<u>Arkiv- och informationsredovisning</u> - Hålla upprättad anvisningar och styrdokument uppdaterade. - Fokus på anvisningar för - Klassificeringsstruktur - Dokumenthanteringsplan - Arkivbeskrivning och beskrivning av allmänna handlingar - Förteckning över IT-system/samarbetsytor som innehåller allmänna handlingar - Plan för bevarande av elektroniska handlingar <u>Allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar</u> - Löpande uppdatering av anvisning. - Utbildning med fokus på hantering av allmänna handlingar, bevarande och gallring.	<u>Arkiv- och informationsredovisning</u> Klassificeringsstruktur – Finns färdig men kommer att revideras under 2023–2025. Dokumenthanteringsplan – Pågående arbete fram till åtminstone 2026. Arkivbeskrivning – Finns framtagen och kommer genomgå årlig aktualitetsprövning Arkivförteckning – Arkivbildningsplan/arkivförteckning är framtagen. IT-förteckning - Finns framtagen och kommer genomgå årlig aktualitetsprövning. Plan för bevarande av digitala handlingar – Anvisning/plan är framtagen men arbete inom systemförvaltning kommer att fortlöpa kommande år. <u>Allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar</u> Rekommendationen betraktas som åtgärdad. Anvisning för hantering av allmänna handlingar är upprättad. Kunskapshöjande insatser utförs löpande under året.
Uppföljning av dataskyddsarbete (AC Styrning och stöd/CISO)	Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att de brister som lyfts av dataskyddsombudet åtgärdas skyndsamt.	Aktiviteter som ska säkerställa att åtgärder genomförs tillhörande förvaltningens organisering av säkerhetsarbetet inom förvaltningsorganisationen och mellan förvaltningsorganisationen och nämnden kommer att medföra att de rekommendationer som dataskyddsombud gett omhändertags.	Aktiviteter ingår i projektet som initierats utifrån ”<i>Beredskap inom it-säkerhet (AC Digital infrastruktur/CISO)</i>” innebärande att preliminär tidplan är 2023-06 – 2026-06.

Förbättringsförslag i Stadsrevisionens revisionsrapport 2022

Förvaltningen tar till sig de förbättringsförslag som finns med i granskningsrapport från Stadsrevisionen och konsult som genomfört granskning av förvaltningens räkenskaper och tilliggande processer. Förbättringsförslag arbetas in i lokala aktivitetsplaner i verksamheternas verksamhetsplaner.