

Uppföljning av 2013 års granskningar i Östersunds kommun

Östersunds kommun

Innehåll

Sammanfattning	1
1. Inledning	2
2. Uppföljning av rapporter	3
Internkontrollarbetet	3
Revisionsfråga och sammanfattande bedömning	3
Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd	3
Datacenters servicetjänster	4
Revisionsfråga och sammanfattande bedömning	4
Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd	4
Utbetalningsprocessen	4
Revisionsfråga och sammanfattande bedömning	4
Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd	4
Personuppgifter och personuppgiftsansvar	5
Revisionsfråga och sammanfattande bedömning	5
Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd	5
BUN:s arbetet mot kränkande behandling och diskriminering.....	6
Revisionsfråga och sammanfattande bedömning	6
Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd	6
Investeringsprocessen	7
Revisionsfråga och sammanfattande bedömning	7
Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd	7

Sammanfattning

Uppdrag och bakgrund

När granskningar genomförts lämnas en bedömning och rekommendationer på åtgärder som bör vidtas av berörd nämnd eller styrelse. En viktig del i revisionens arbete är att följa upp hur och på vilket sätt de åtgärder som föreslagits hanterats. De förtroendevalda revisorerna har gett Deloitte uppdraget att göra en uppföljning av granskningar som utförts under år 2013.

Revisionsfråga

Vilka åtgärder har vidtagits med anledning av den bedömning och de åtgärdsförslag som lämnats i 2013 års revisionsrapporter?

Uppföljningen har omfattat följande granskningar genomförda år 2013: Internkontrollarbetet, Datacenters servicetjänster, Utbetalningsprocessen, Personuppgifter och personuppgiftsansvar, Barn- och utbildningsnämndens arbete mot kränkande behandling och diskriminering samt Investeringsprocessen.

Revisionskriterier

Granskningen har i huvudsak utgått från revisionens avlämnade rapporter med förslag till förändringar samt styrelses/nämnds yttranden.

Svar på revisionsfrågan

Uppföljningen av 2013 års granskningar visar att revisionens rapporter behandlas av styrelser/nämnder.

Åtgärder i enlighet med revisorernas synpunkter och rekommendationer har genomförts eller är på väg att genomföras i de flesta fallen.

Flertalet av de åtgärder som genomförts avser förändringar i gällande process- och rutinbeskrivningar. Exempel på sådana åtgärder är fastställda tillämpningsanvisningar till utbetalningsreglemente införande av kontrollmoment i internkontrollplaner och uppdatering av rutin för redovisning av investeringsprojekt.

Andra områden där åtgärder påbörjats men ännu inte avslutats är exempelvis utveckling av internkontrollarbetet, utvecklingsprojekt för formalisering av roller och uppdrag för IT i kommunen samt framtagande av riktlinjer för hantering av personuppgifter.

Umeå 4 maj 2015
DELOITTE AB

Marianne Harr
Certifierad kommunal revisor
Uppdragsansvarig

Mattias Holmetun
Projektledare

Sarita Nordström
Projektdeltagare

1. Inledning

Uppdrag och bakgrund

När granskningar genomförts lämnas en bedömning och rekommendationer på åtgärder som bör vidtas av berörd nämnd eller styrelse. En viktig del i revisionens arbete är att följa upp hur och på vilket sätt de åtgärder som föreslagits hanterats. De förtroendevalda revisorerna har gett Deloitte uppdraget att göra en uppföljning av granskningar som utförts under år 2013.

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Östersunds kommun har Deloitte genomfört en uppföljning av 2013 års revisionsrapporter.

Revisionsfråga

Vilka åtgärder har vidtagits med anledning av den bedömning och de åtgärdsförslag som lämnats i 2013 års revisionsrapporter?

Revisionskriterier

Granskningen har i huvudsak utgått från revisionens avlämnade rapporter med förslag till förändringar samt styrelses/nämnds yttranden.

Avgränsning

De områden som ansetts fungera tillfredsställande omfattas inte av granskningen. Uppföljningen omfattar följande granskningar genomförda år 2013:

- Internkontrollarbetet
- Datacenters servicetjänster
- Utbetalningsprocessen
- Personuppgifter och personuppgiftsansvar
- BUN:s arbete mot kränkande behandling och diskriminering
- Investeringsprocessen

Metod

Genomgång har gjorts av synpunkter och åtgärdsförslag i revisionsrapporter samt inkomna svar från berörd nämnd eller styrelse. Kompletterande information har inhämtats från berörda tjänstemän.

2. Uppföljning av rapporter

Internkontrollarbetet

Revisionsfråga och sammanfattande bedömning

Den övergripande revisionsfrågan är om internkontrollarbetet fungerar på ett tillfredsställande sätt.

Den sammanfattande bedömningen är att internkontrollarbetet inom kommunen till vissa delar, men inte fullt ut, fungerar på ett tillfredsställande sätt.

Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd

Samtliga nämnder delgavs granskningen och dess rekommendationer.

Rekommendationer

- Ta fram ett kommungemensamt internkontrollreglemente, eller liknande med tillämpningsanvisningar.
- De som berörs av arbetet med genomförandet av riskanalyser och upprättande av internkontrollplaner erbjuds utbildning avseende internkontroll och den metod för riskanalyser och utformning av kontrollaktiviteter som finns inom kommunen.
- Riskanalyserna tydligt omfattar externa risker (t.ex. omvärldsrisker, finansiella risker, legala risker, IT-baserade risker) och interna risker (t.ex. verksamhetsrisker, redovisningsrisker och IT-baserade risker).
- Dokumentera risk- och väsentlighetsanalyser.

- Utforma internkontrollplanerna på ett enhetligt sätt i alla nämnder.
- Utforma rutiner/forum för dialog mellan nämnderna/förvaltningarna avseende arbetet med intern kontroll.
- Nämnderna bör följa upp aktiviteter inom internkontrollen löpande för att nämnderna ska kunna vidta åtgärder i tid.

Åtgärder

Något kommungemensamt internkontrollreglemente är ännu inte framtaget. Av kommunstyrelsens yttrande framgår att styrelsen beslutat att en revidering av gällande rutin ska genomföras. Vidare framgår att kommunstyrelsen uppmanar samtliga nämnder att anta den kommande reviderade rutinen.

Tjänstemän från samtliga förvaltningar har deltagit i en kommungemensam utbildning i internkontroll.

En central gruppering har utsetts som forum för dialog mellan nämnderna/förvaltningarna avseende frågor som rör intern kontroll. Denna gruppering kommer bland annat att arbeta med att utveckla en kommungemensam utformning av internkontrollplaner.

Barn- och utbildningsnämnden beslutade vid nämndens behandling av granskningsrapporten att invänta beslut om kommungemensamma regler och riktlinjer. Nämnden beslutade att i övrigt inte vidta några åtgärder.

Styrelserna och nämnderna har påbörjat ett arbete med att utveckla sina risk- och väsentlighetsanalyser inklusive hur dessa ska dokumenteras.

Datacenters servicetjänster

Revisionsfråga och sammanfattande bedömning

Granskningen syftar till att bedöma om verksamheten är ändamålsenlig och om den interna kontrollen är tillräcklig. Den samlade bedömningen är att Datacenters verksamhet till viss del, men inte fullt ut, fungerar på ett tillfredsställande sätt.

Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd

Kommunstyrelsen och utförarstyrelsen delgavs granskningen och dess rekommendationer.

Rekommendationer

- Utforma tydliga riktlinjer för Datacenters servicetjänster som kopplas till pågående strukturarbete.
- Fortsätta arbetet med att formalisera beställarens, utförarens och användarens ansvar och uppdrag i avtal.
- Utforma mål för Datacenters verksamhet som är kopplade till uppdraget.
- Utvärdera använda nyckeltal om de svarar mot mål/uppdrag.
- Se över möjligheten till kvalitets- och prisjämförelser av Datacenters tjänster med andra kommuner och övriga utförare.

Åtgärder

Ett utkast till grundavtal avseende leverans av IT-tjänster och service till Östersunds kommun har utarbetats, men detta är inte färdigt.

Några nya nyckeltal för Datacenters verksamhet har inte utformats.

Datacenter uppges ha vidareutvecklat rapporteringen i ordinarie tertialuppföljningar och bokslut så att effekterna av arbetet beskrivs på ett bättre sätt.

Inom kommunen pågår ett utvecklingsprojekt¹ som bland annat har till syfte att formalisera roller och uppdrag för IT i kommunen.

Utbetalningsprocessen

Revisionsfråga och sammanfattande bedömning

Den övergripande revisionsfrågan är om utbetalningsprocessen fungerar på ett tillfredsställande sätt. Den samlade bedömningen är att utbetalningsprocessen till stora delar, men inte fullt ut, fungerar på ett tillfredsställande sätt.

Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd

Barn- och utbildningsnämnden och kultur- och fritidsnämnden delgavs granskningen och dess rekommendationer.

Rekommendationer

- Det bör utformas rutiner för regelbundna kontroller av att attestbehörigheterna i systemet överensstämmer med beslutade attesträtter.
- Det bör vitas kraftfulla åtgärder för att stävja utlåningen av behörigheter/inloggningsuppgifter.

¹ "Verksamhetsutveckling genom IT"

- Det bör utformas rutiner för uppföljning och utvärdering av kontrollrutinerna.
- De anvisningar som lämnas när kontrollmomentet delegeras bör dokumenteras.
- Det bör tydliggöras när och hur funktionen för mottagningsattest ska/kan användas.
- Rutinerna vid utbetalning av aktivitetsstöd bör utvecklas med kontroller av att bidragen betalas ut till rätt mottagare.

Åtgärder

Vid sammanträdet 2014-11-19 fastställde barn- och utbildningsnämnden kompletterande tillämpningsanvisningar till kommunens attestreglemente. Tillämpningsanvisningarna förtydligar bland annat innebörden av olika roller och arbetsmoment avseende attesting samt vikten av att inte låna ut behörighets- och inloggningsuppgifter.

Vid nämndens sammanträde 2014-05-21 beslutades att kontroll av besluts- och mottagningsattester ska genomföras en gång per år. Barn- och utbildningsförvaltningen fortsätter arbetet med förbättringsåtgärder inom utbetalningsprocessen.

Granskning av utbetalningsrutinerna vid utbetalning av aktivitetsstöd har tagits upp som en kontrollaktivitet i kultur- och fritidsnämndens internkontrollplan.

Personuppgifter och personuppgiftsansvar

Revisionsfråga och sammanfattande bedömning

Den övergripande revisionsfrågan är om rutiner för hantering av personuppgiftsansvar är tillräckliga för att säkerställa den interna kontrollen. Efter genomförd granskning är vår bedömning är att de rutiner som finns för hantering av personuppgifter inte är tillräckliga för att säkerställa den interna kontrollen.

Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd

Samtliga nämnder delgavs granskningen och dess rekommendationer.

Rekommendationer

- Regler och riktlinjer bör antas av respektive nämnd/styrelse. För att stärka kontrollen vid förvaltningarna rekommenderar vi att ansvar fördelas ut även till områdes- och enhetschefer, vilka har kännedom om de personuppgifter som behandlas ute i verksamheterna.
- Det bör upprättas en rutin för kontroll av att personuppgiftsansvaret hanteras enligt lag. En sådan rutin kan upprättas gemensamt men varje nämnd/styrelse måste anta rutiner och ansvarar för att kontrollera efterlevnaden. Rutinen kan exempelvis ingå i det årliga arbetet med intern kontroll.
- Avtal måste tecknas med alla parter som hanterar personuppgifter för nämndernas/styrelsernas räkning. Det gäller externa parter, men avtal behöver också upprättas mellan nämnderna och kundcentret, som kommer att hantera personuppgifter på nämndernas begäran.
- Varje nämnd/styrelse bör tillse att det genomförs utbildningar inom nämndens verksamhetsområde. Att informera om reglerna kring PUL bör också regelmässigt göras när en person nyanställs.
- För att det ska vara möjligt att få en överblick över var personuppgifter behandlas bör det regelbundet göras en inventering av vilka behandlingar som görs inom nämndens verksamhetsområde. En behandling kan exempelvis ske genom system, molntjänster eller socialt medium.

Åtgärder

Ett arbete pågår med framtagande av kommungemensamma riktlinjer för hantering av personuppgifter. Riktlinjerna ska först godkännas av kommunstyrelsen innan övriga nämnder/styrelse beslutar om antagande av dessa riktlinjer. Styrelserna och nämnderna har beslutat om delegation avseende ansvaret för hantering av personuppgifter.

Nämnderna har i sina internkontrollplaner fastställt kontrollmoment för uppföljning av hanteringen av personuppgifter.

Uppföljningen visar att vissa förvaltningar löpande tecknar avtal med alla parter som hanterar personuppgifter för nämndernas/styrelsernas räkning, medan andra förvaltningar har avtal kvar att teckna.

Förvaltningarna deltog i en kommunövergripande utbildning under 2014. Information kring personuppgiftslagen finns med i förvaltningarnas introduktion av nyanställda och enhetschefer utbildas kontinuerligt.

BUN:s arbetet mot kränkande behandling och diskriminering

Revisionsfråga och sammanfattande bedömning

Den övergripande revisionsfrågan har varit om barn- och utbildningsnämnden har erforderliga rutiner avseende verksamheternas arbete mot diskriminering och kränkande behandling.

Verksamheterna bedömdes bedriva ett tillräckligt målinriktat arbete för att främja barns och elevers lika rättigheter och möjligheter samt att förebygga och förhindra trakasserier och kränkande behandling.

Barn- och utbildningsnämnden bedömdes inte fullt ut ha erforderliga rutiner avseende verksamheternas arbete mot diskriminering och kränkande behandling.

Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd

Barn- och utbildningsnämnden delgavs granskningen och dess rekommendationer.

Rekommendationer

- Överväg att införskaffa ett ärendehanteringssystem för elevärenden
- Tydliggör processen kring ett kränkingsärende genom exempelvis en processkarta med blanketthänvisningar
- Fastställa en enhetlig blankett för anmälan om misstanke om kränkande behandling att gälla för alla enheter för att säkerställa att korrekta begrepp används och att för nämnden relevant information finns dokumenterad
- Fortsätt kommunicera process- och dokumentationskrav till alla berörda aktörer i verksamheterna
- Inhämta och analysera statistik om kränkings- och diskrimineringsärenden på huvudmannanivå för att kunna utveckla det förebyggande arbetet ytterligare
- Fortsätt arbetet med att hålla kunskapen om diskrimineringsgrunderna levande hos all personal inom skolans verksamheter
- Ta fram rutiner för hur misstanke om kränkande behandling ska hanteras i samband med exempelvis skolskjuts till och från skolan

Genomförda åtgärder

Barn- och utbildningsnämnden har ännu inte införskaffat ett ärendehanteringssystem för elevärenden. Nämnden anser att ett sådant system bör införskaffas i samband med att man byter

ut andra verksamhetssystem för att säkra att systemen kan kommunicera med varandra.

Processen kring kränkingsärenden har tydliggjorts i en processbeskrivning och enhetliga blanketter för såväl anmälan om kränkande behandling som delegationsbeslut för igångsättande av utredning och eventuella vidare åtgärder finns tillgängliga på kommunens intranät.

Kommunicering av process- och dokumentationskraven är ett ständigt pågående arbete inom nämnden/förvaltningen och ingår som en del av introduktionen av nyanställd personal.

En rutin har införts där nämnden meddelas statistik och trendanalyser över antalet kränkingsärenden per månad.

Utbildningsinsatser kring diskriminering/diskrimineringsgrunderna har genomförts för personalen i verksamheterna. Förvaltningen har även tagit fram en plan för hur dessa utbildningsinsatser ska utformas under kommande år.

Rutiner för hantering av misstanke om kränkande behandling i samband med skolskjuts har fastställts.

Investeringsprocessen

Revisionsfråga och sammanfattande bedömning

Den övergripande revisionsfrågan är om rutiner för styrning och uppföljning av kommunens investeringsverksamhet är tillräckliga för att säkerställa den interna kontrollen.

Vår bedömning är att kommunens rutiner för investeringsverksamheten kan förbättras.

Lämnade rekommendationer och nämndens åtgärd

Kommunstyrelsen och utförrarstyrelsen delgavs granskningen och dess rekommendationer.

Rekommendationer

- Regler för investeringar kan utvecklas ytterligare. De består idag i huvudsak av en processkarta och bör kompletteras med en beskrivning av de olika stegen, vem som ansvarar, hur kommunikationen ska se ut och följande dokumentationskrav.
- I reglerna bör det tydligt framgå vilka beslut och underlag som ska finnas när en förfrågan lämnas till den tekniska förvaltningen.
- Det bör förtydligas på en övergripande nivå om vem som får besluta om förändringar i inriktning för investeringsprojekt. Förslagsvis genom att delegationsbestämmelserna och regler för investeringar kompletteras.
- Vi rekommenderar att det genomförs en riskbedömning för alla större investeringsprojekt. Det menar vi skulle stärka den interna kontrollen.
- Slutredovisningen av investeringsprojekt ska göras i nämnd och stängning av projektkonto ska ske i enlighet med anvisningarna.

Genomförda åtgärder

Kommunledningsförvaltningen har genomfört en översyn av hur investeringarna indelas, samt beräknat och konkretiserat utrymmet som finns att investera för skattemedel.

Inom ramen för det projekt om effektiv fastighetsförvaltning som genomförts har ett förslag på regler för hur beslut om ändringar i projekt får ske.

Utförrarstyrelsens rutin för redovisning av investeringsprojekt uppdaterades i augusti 2013 och kan ses som en "checklista". Denna innehåller en beskrivning av hur förfrågan från beställande nämnd ska vara utformad och beslutad.

Någon rutin för riskbedömning inför större investeringsprojekt har inte tagits fram. Av investeringsprocessen framgår dock att respektive nämnd ansvarar för att större investeringsprojekt föregås av en förstudie.

Av utförarstyrelsens rutin för redovisning av investeringsprojekt framgår att förvaltningschefen ansvarar för att slutredovisning sker till beställaren, utförarstyrelsen och kommunfullmäktige senast 3 månader efter slutbesiktningen. Vidare framgår att projektkonton ska avslutas 3 månader efter slutbesiktningen. Av styrelsernas svar framgår att det i utförarstyrelsens internkontrollplan skulle införas ett kontrollmoment avseende stängning av projektkonton. Något sådant kontrollmoment har inte införts.

Med Deloitte avses en eller flera av Deloitte Touche Tohmatsu Limited, en brittisk juridisk person (Eng: "limited by guarantee"), och dess nätverk av medlemsfirmor, som var och en är juridiskt åtskilda och oberoende enheter. För en mer detaljerad beskrivning av den legala strukturen för Deloitte Touche Tohmatsu Limited och dess medlemsfirmor, besök www.deloitte.com/about.

Deloitte erbjuder tjänster inom revision, skatterådgivning, business consulting och finansiell rådgivning till offentliga och privata klienter inom en mängd branscher. Med ett globalt nätverk av medlemsfirmor i mer än 150 länder, kan Deloitte erbjuda spetskompetens av världsklass och djup lokal expertis för att hjälpa klienter med de insikter de behöver för att ta itu med sina mest komplexa utmaningar. Deloitte har 200 000 medarbetare i nätverket alla fast beslutna att bli standard of excellence.

Detta dokument innehåller endast allmän information. Varken Deloitte Touche Tohmatsu Limited, dess medlemsfirmor eller deras närstående företag (gemensamt kallade "Deloitte Nätverk") lämnar råd eller tjänster genom denna publicering. Innan beslut fattas eller åtgärd vidtas som kan påverka din ekonomi eller din verksamhet, bör du konsultera en professionell rådgivare. Inget företag inom Deloitte Nätverk är ansvarigt för någon skada till följd av att man har förlitat sig på information i detta dokument.