

# Revisionsrapport

## *Effektivt IT-stöd*

### Gällivare kommun

*Robert Bergman*

*Juni 2017*

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>3</b>
1.1. Bakgrund .....	3
1.2. Syfte och Revisionsfråga.....	3
1.3. Avgränsning och metod.....	4
<b>2. Iakttagelser och bedömningar</b> .....	<b>5</b>
2.1. Ändamålsenligt.....	5
2.1.1. Iakttagelser – Styrning.....	5
2.1.2. Iakttagelser – Åtgärder utifrån 2013/14 års granskning .....	6
2.1.3. Bedömning.....	7
2.2. Ekonomiskt tillfredställande .....	7
2.2.1. Iakttagelser .....	7
2.2.2. Bedömning.....	8
2.3. Intern kontroll .....	8
2.3.1. Iakttagelser - Rutiner för hantering av supportärenden.....	8
2.3.2. Iakttagelser - Roller och ansvar.....	9
2.3.3. Iakttagelser - Uppföljning och utvärdering .....	10
2.3.4. Bedömning.....	11
<b>3. Bedömningar</b> .....	<b>12</b>
3.1. Bedömningar mot kontrollmål.....	12
3.2. Rekommendationer.....	12

2017-06-12

**Hans Forsström**

Uppdragsledare

**Robert Bergman**

Projektledare

## Sammanfattning

På uppdrag av de förtroendevalda revisorerna har PwC granskat kommunens IT-stöd. Syftet med granskningen har varit att bedöma om kommunstyrelsen säkerställt att IT-verksamheten bedrivits på ett ändamålsenligt sätt, ur ekonomisk synpunkt tillfredställande sätt samt med tillräcklig intern kontroll. För att bedöma detta har följande kontrollmål formulerats:

### *Ändamålsenlighet*

- Målsättningar finns och är realistiska och accepterade i verksamheterna
- Vidtagna åtgärder utifrån 2013/14 års granskningsiakttagelser

### *Ekonomiskt tillfredställande*

- Ekonomiska resurser
- Måluppfyllelse

### *Intern kontroll*

- Rutiner för hantering av supportärenden
- Tydliga roller och ansvar
- Uppföljning och utvärdering

Iakttagelser och bedömningar av kontrollmålen redovisas närmare i rapporten.

Vår sammanfattande bedömning är att IT-verksamheten i begränsad utsträckning bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Den interna kontrollen bedöms i begränsad utsträckning vara tillräcklig. Ur ekonomisk synpunkt bedöms verksamhetens bedrivs på ett till övervägande del tillfredställande sätt.

Utifrån genomförd granskning och ovan bedömning lämnas följande rekommendationer i syfte att utveckla verksamheten:

- Kommunstyrelsen säkerställer styrning i form av mål och riktlinjer för IT-stödets kvalité och omfattning.
- Kommunstyrelsen säkerställer att IT-enhetens uppdrag i förhållande till verksamheterna tydliggörs
- Kommunstyrelsen säkerställer att IT-stödet regelbundet följs upp och utvärderas

# 1. Inledning

## 1.1. Bakgrund

Kommunens verksamheter är idag beroende av en väl fungerande IT-miljö för att kunna leverera nyttigheter till brukare, elever, kommunmedborgare m.fl. på ett säkert och effektivt sätt. 2013/14 granskades kommunens IT-hantering av de förtroendevalda revisorerna. Utifrån granskningen konstaterades bl.a. följande utvecklingsområden;

- Nulägesanalys inom verksamheterna bör genomföras för att få en bild av vilka problem som finns, åtgärdsbehov och ev. konsekvenser om inga förbättringar sker.
- Förbättringsarbete pågår för att hantera fel och problem i kommunens IT, exempelvis genom förbättrade processer
- Utbildningsbehovet inom IT-området behöver analyseras

Kommunstyrelsens uppdrag har reglerats i reglemente. I styrelsens uppdrag ingår bl.a. att upprätta styrning samt kontrollera att styrelsens verksamheter bedrivs i enlighet med mål och riktlinjer. IT-enheten är en av kommunstyrelsens verksamheter vars uppdrag är att driva och ge service till kommunens IT-relaterade utrustning.

Om drift och service av kommunens IT inte sker på ett ändamålsenligt sätt riskerar verksamheter att inte bedrivas på avsett vis och med optimal effektivitet, vilket i förlängningen kan medföra att brukare, elever m fl drabbas på ett negativt sätt.

## 1.2. Syfte och Revisionsfråga

Granskningen syftar till att bedöma om kommunstyrelsen har säkerställt att IT-verksamheten bedrivs på ett ändamålsenligt sätt, ur ekonomisk synpunkt tillfredställande sätt samt med tillräcklig intern kontroll.

### *Ändamålsenlighet*

- Målsättningar finns och är realistiska och accepterade i verksamheterna
- Vidtagna åtgärder utifrån 2013/14 års granskningsiakttagelser

### *Ekonomiskt tillfredställande*

- Ekonomiska resurser
- Måluppfyllelse

### *Intern kontroll*

- Rutiner för hantering av supportärenden
- Tydliga roller och ansvar
- Uppföljning och utvärdering

Revisionskriterierna i granskningen utgörs av kommunallagen 6 kap 7 §, kommuninterna styrdokument, kommunstyrelsens styrkort och budget samt revisionsrapport ”*IT-verksamheten, Gällivare kommun, februari 2014*”

### **1.3. Avgränsning och metod**

Granskningen avgränsas till att beröra IT-enheten och hur support till användare i kommunen sker. I tid avgränsas granskningen i huvudsak till år 2016 och 2017. I övrigt se syfte och kontrollmål.

Granskningen har skett genom analys av adekvat dokumentation, däribland budget och verksamhetsplan samt ekonomisk uppföljning. Vidare har intervjuer med företrädare för IT-enheten, Centrala IT-gruppen, och Lapplands kommunalförbund genomförts. Det har även skett intervjuer med systemförvaltare för barn-, utbildning och kulturförvaltningen, socialförvaltningen, service och teknikförvaltningen samt med säkerhetschef och kommunchef.

I bedömningen av revisionsfrågan och kontrollmål har en fyrgradig skala använts enligt nedan:

#### *Bedömningsskala för revisionsfråga och kontrollmål*

- **inte** (uppnått målnivån)
- **i begränsad utsträckning** (uppnått målnivån)
- **till övervägande del** (uppnått målnivån)
- **ja** (uppnått målnivån)

## 2. Iakttagelser och bedömningar

### 2.1. Ändamålsenligt

Kommunstyrelsens uppdrag regleras i kommunstyrelsens reglemente. En av styrelsens uppgifter är att effektivisera administrationen samt att leda och samordna utformningen av styrningen av hela den kommunala verksamheten, exempelvis genom mål och riktlinjer.

Kommunens stödfunktioner har sin organisatoriska tillhörighet till kommunledningskontoret. Inom kontoret finns bl a de centrala stödenheterna ekonomi, personal och IT-enheten.

IT-enhetens uppdrag är att svara för kommunens drift och service av IT-relaterad utrustning. Av intervjuer med företrädare för IT-enheten framgår att IT-enhetens uppdrag omfattar gemensamma system och infrastruktur (servrar, nätverk m.m.). IT-enheten har även uppdrag att stödja de kommunala bolagen och Lapplands kommunalförbund.

#### 2.1.1. Iakttagelser – Styrning

##### **Styrning på politisk nivå**

Granskningen visar att kommunstyrelsen i låg utsträckning har utövat styrning över IT-enheten eller enhetens verksamhetsområde. I kommunstyrelsens styrkort 2016-2018 finns ett antal målsättningar med fokus på intern effektivitet som gäller generellt för samtliga verksamheter, däribland följande:

- *”Effektivt använda och fördela resurserna för att förbättra verksamheterna”* samt
- *”ökad dialog inom hela koncernen”*.

Vidare kan vi konstatera att kommunstyrelsen fastställer detaljbudget för IT-enheten.

Någon mer detaljerad styrning eller uttalad viljeriktning avseende kommunens IT-stöd har inte gått att spåra på politisk nivå.

##### **Styrning på förvaltningsnivå**

Samordning av förvaltningsövergripande frågor, exempelvis personal, ekonomi eller IT-frågor, sker i kommunens förvaltningschefsgrupp. Kommunens IT-chef deltar ungefär en gång per månad för att informera om frågor som exempelvis rör drift och support av kommunens IT.

Av intervju med företrädare för IT-enheten framgår att verksamhetsmål för IT-enheten, kopplat till den service som enheten förväntas leverera, har efterlyst av IT-chef i förvaltningschefsgruppen. Ett arbete pågår med att upprätta en IT-strategi inklusive mål.

### **Styrning inom IT-enheten**

Styrning på verksamhetsnivå i form av mål saknas. En intern servicedeklaration har upprättats och reviderats under 2011. Servicedeklarationen är inte baserad på upprättad utifrån verksamheternas behov. Den är heller inte kommunicerad till förvaltningarna/ användarna. Av intervju med företrädare för IT-enheten planeras en översyn av servicedeklarationen att ske, i dialog med förvaltningarna.

Styrning som reglerar IT-enhetens leverans till de kommunala bolagen och Lapplands kommunalförbund har inte gått att styrka. IT-enheten har i uppdrag att upprätta en tjänstekatalog i syfte att tydliggöra vad kommunalförbundet ska kunna avropa för stöd och/eller utrustning från IT-enheten samt till vilka kostnader. Granskningen kan utifrån intervjuer konstatera att detta uppdrag ännu inte har fullgjorts. Det har även pågått ett arbete med att ta fram överenskommelser, s.k. SLA:er<sup>1</sup>. Detta arbete har heller inte genomförts.

#### **2.1.2. Iakttagelser – Åtgärder utifrån 2013/14 års granskning**

2013/14 genomfördes en granskning av IT-verksamheten i Gällivare kommun.

Kommunens säkerhetschef har författat ett gemensamt svar för kommunstyrelsens och nämndernas planerade åtgärder med anledning av granskningen. Skrivelsen antogs som svar till revisionen av kommunstyrelsen 2015-10-26. I nedan tabell redovisas iakttagelser som gjordes i samband med granskningen, beslutade planerade åtgärder som presenterats i svar till revisorerna samt vidtagna åtgärder:

<b>Iakttagelser/ utvecklingsområden 2014</b>	<b>Planerade åtgärder</b>	<b>Vidtagna/pågående Åtgärder</b>
Nulägesanalys inom verksamheterna bör genomföras för att få en bild av vilka problem som finns, åtgärder och ev konsekvenser om inga förbättringar sker.	Ge uppdrag till Centrala IT-gruppen att göra en nulägesanalys.  Upprätta strategiska planer/dokument som tydliggör verksamheternas behov	Granskningen har inte kunnat styrka att centrala IT-gruppen fått uppdrag att a) genomföra nulägesanalys, b) upprätta planer/dokument som tydliggör verksamheternas behov.
Förbättringsarbete pågår för att hantera fel och problem i kommunens IT, exempelvis genom förbättrade processer	Ge centrala IT-gruppen uppdrag att se över möjligheterna att systemförvaltarna använder Servicedesk  Systemägare genomför systemsäkerhetsanalyser	Granskningen har inte kunnat styrka att centrala IT-gruppen har fått uppdraget att se över om systemförvaltarna kan använda servicedesk.  Systemsäkerhetsanalyser har inte genomförts.
Utbildningsbehovet inom IT-området behöver analyseras	Ge centrala IT-gruppen uppdrag att analysera utbildningsbehovet inom respektive förvaltning.	Centrala IT-gruppen har inte fått uppdrag att genomföra kompetensinventering inom respektive förvaltning.

<sup>1</sup> Service level agreement - Överenskommelse mellan leverantör och kund som omfattar service, kvalitet, tillgänglighet och ansvar.

**Kommentar:**

Av de utvecklingsområden som identifierades i samband med 2014 års granskning kan vi konstatera att planerade åtgärder i låg utsträckning har vidtagit. Iakttagelsen delas även av företrädare för IT-enheten och kommunens säkerhetschef. Granskningen kan konstatera följande:

- Det saknas fortfarande en nulägesanalys över vilka problem som finns i kommunens IT-miljö och vilka konsekvenser dessa medför.
- Förbättringsarbetet för att hantera IT-relaterade fel och problem pågår genom bl.a. implementering av nya arbetssätt enligt ITIL-ramverket<sup>2</sup>. Detta sker främst för att skapa bättre ordning och reda samt bättre koordinering av inkomna ärenden.
- En kommunövergripande allmän kompetensinventering pågår just nu inom kommunen. Däremot har det inte skett någon inventering av kompetensbehovet i enlighet med 2014 års granskning.

Av intervju med säkerhetschef ska denne bistå förvaltningarna med stöd för att upprätta riskbedömningar och planer, bl.a. avseende informationssäkerhet. Förvaltningarna har uppdraget att se över vilka system som finns och bedöma sårbarheten för dessa. Dock saknas förutsättningar inom förvaltningarna för att genomföra detta arbete.

Av intervju med företrädare för IT-enheten noteras att skolans s.k. piloter har fått utbildning i enkel support med gott resultat. Behovet av kompetens och fortbildning inom IT-enheten är tydligt.

**2.1.3. Bedömning**

Målsättningar för IT-stödet finns endast i begränsad utsträckning. Bedömningen baseras på att kommunstyrelsen har formulerat övergripande målsättningar avseende bl.a. effektivt resursanvändande. Utöver detta saknas nedbrutna målsättningar som reglerar IT-stödet till kommunens användare. Därmed saknas grund för att bedöma om målsättningarna är realistiska och accepterade i verksamheterna.

Vidtagna åtgärder utifrån 2014 års granskningsiakttagelser bedöms inte vara tillräckliga. Bedömningen baseras dels på att planerade/föreslagna åtgärder inte har genomförts.

**2.2. Ekonomiskt tillfredställande****2.2.1. Iakttagelser**

Som vi kunnat konstatera i föregående avsnitt har uppdrag och mål för IT-enhetens verksamhet i låg utsträckning formulerats. Bedömning om tilldelade resurser är tillräckliga för att uppfylla uppdrag och målsättningar blir således svår att göra. Granskningen kan dock konstatera att IT-enhetens budget uppgår till ca 10 mnkr per år. Av intervju med företrädare för IT-enheten har verksamheten årligen oförutsedda

<sup>2</sup> Ramverk för hantering av IT-tjänster, där fokus ligger på att IT-tjänsterna ska anpassas efter de behov som uppstår i verksamheten. Syftet är att främja ett dokumenterat, systematiskt tillvägagångssätt när organisationer bygger och utvecklar IT-tjänster. Principalsamlingen innehåller förhållningssätt till många problem som IT-tjänsthanteringen ställs inför, till exempel kunskapsbrist, komplexa system, snabba förändringar, ökade och oförutsägbara verksamhets- och användarkrav.



kostnader på mellan 10-15 %. Nedan tabell redovisar nettobudget, förbrukade medel per sista april samt utfall för helåret 2016.

	Budget	Förbrukat per 30/4	Utfall helår 2016/Prognos 2017
2016	9,32 Mnkr	39 % (-639 tkr mot budget)	- 1,8 Mnkr
2017	9,78 Mnkr	30 %	0

Av intervju med företrädare för IT-enheten framgår att enheten bedömer att budgetramen behöver utökas med ca 30-40 % för att kunna genomföra nödvändiga strukturella åtgärder under de närmsta åren, för att sedan återgå till nuvarande nivåer.

### 2.2.2. Bedömning

Tilldelade ekonomiska resurser bedöms till övervägande del vara tillräckliga för att bedriva ett effektivt IT-stöd. Bedömningen baseras på att resurser finns för att bedriva grundverksamheten. En brist i sammanhanget är att tydliga målsättningar kopplade till IT-enhetens uppdrag saknas.

I sammanhanget noteras att IT-enheten framhåller att det finns ett behov av utökad budgetram (drift och investeringar) för att genomföra nödvändiga strukturella förändringar. Inom ramen för denna granskning görs ingen revisionell bedömning huruvida detta behov föreligger.

Måluppfyllelse för ekonomi bedöms till övervägande del uppnås. Bedömningen baseras på att prognosen indikerar att verksamheten kommer att bedrivas inom tilldelad budgetram år 2017, vilket inte fullt ut skedde år 2016.

## 2.3. Intern kontroll

### 2.3.1. Iakttagelser - Rutiner för hantering av supportärenden

I 2013/14 års granskning framkom att ett arbete pågick för att förbättra servicedesk-funktionens hantering av fel och problem, bl.a. genom bättre processer för ärendehantering samt informationsflödet mellan beställare och utförare. Som nämnts i tidigare avsnitt pågår ett utvecklingsarbete inom IT-enheten.

Årets granskning visar följande:

- De flesta ärenden registreras. Undantaget är enklare ärenden som ibland hanteras utan registrering. Här pågår ett utvecklingsarbete som innebär att ärenden som inte registreras inte kommer att hanteras.
- Registrering sker i ett system som kategoriserar och fördelar ärenden till rätt supportgrupp inom IT-enheten. Varje ärende får ett specifikt ärendenummer och tilldelas även en kontaktperson. Ärendena hanteras främst som incidenter eller beställningar. Även här pågår ett utvecklingsarbete kring ärendetyper och ärendestatus. Det samma gäller även prioritering av ärenden som är ett område som kan utvecklas.

- Dokumentation kring lösningar finns men av intervju med IT-strateg är dessa inte så omfattande. Vidare framgår att lösningar ska dokumenteras i samband med att ett ärende stängs.
- Dokumentationen har sammanställts i en kunskapsdatabas. Informationen om lösningarna på incidenter och problem är dock liten i omfattning, p g a att dokumentationen inte är tillräckligt utförlig. Kunskapsdatabasen bygger på dokumentation från teknikerna, vilket är ett område som skall förbättras. Planen är att kunskapsdatabasen ska vara till hjälp för både användare/kunder och tekniker.

Merparten av användare och företrädare för förvaltningar, bolag och kommunförbund som intervjuats i granskningen upplever att det tar lång tid innan ärenden blir åtgärdade, exempelvis problem med skrivare, att system inte blir uppdaterade eller att telefoner inte blir integrerade med kommunens system. En konsekvens av detta har bl.a. varit att externa konsulter/tekniker inte kunnat genomföra sina uppdrag på ett effektivt sätt, vilket i sin tur lett till extra kostnader för verksamheterna. De intervjuade upplever även att det saknas kompetens inom IT-enheten för att kunna lösa vissa typer av problem, exempelvis telefoni eller långsamma nätverksuppkopplingar.

Av intervju med företrädare för IT-enheten framgår att verktyget Servicedesk plus används för att registrera och hantera supportärenden som inkommer till IT-enheten. I dagsläget saknas dokumenterade stödjande rutiner och processbeskrivningar som exempelvis beskriver hur incidenter och problem ska hanteras. Vidare framgår att enheten följer delar av ITIL-ramverkets rutiner för hantering av incidenter. Dock behöver dessa anpassas till IT-enhetens verksamhet. En konsekvens som företrädare för IT-enheten ser med att inte fullt ut ha implementerat tydliga riktlinjer för hantering av incidenter är bl.a. att tid som läggs på att lösa ärenden inte registreras, vilket i sin tur medför att det inte är möjligt för IT-enheten att förutspå hög arbetsbelastning eller kunna påvisa eventuella behov av att fortbilda eller anställa mer personal.

En del i det pågående förbättringsarbetet inom IT-enheten är att det numera sker regelbundna interna planeringsmöten för att styra/fördela inkomna ärenden bland teknikerna.

### *2.3.2. Iakttagelser - Roller och ansvar*

Som nämnts i tidigare avsnitt är *kommunstyrelsens* uppgifter reglerade i reglemente. Kommunstyrelsen har det yttersta ansvaret för att kommunen bedrivs i enlighet med kommunfullmäktiges mål och riktlinjer, föreskrifter, lagar m.m. I kommunstyrelsens uppdrag ingår att leda och samordna bl.a. arbetet med att effektivisera administrationen.

*Förvaltningschefsgruppens* roll är bl.a. att leda tjänstemannaorganisationen och samordna förvaltningsövergripande frågor som exempelvis rör IT. Av intervju med kommunchef framgår att IT-frågor behandlas regelbundet i förvaltningschefsgruppen.

*Centrala IT-gruppen* ska, på uppdrag av förvaltningschefsgruppen bereda förvaltningsövergripande frågor som rör IT. Vidare är gruppen ett forum för förvaltningarna att informera varandra om vad som händer inom IT-området inom respektive verksamhet

samt samordna förvaltningsövergripande inköp. Gruppen saknar mandat att fatta beslut i de frågor som gruppen bereder.

*IT-enheten* ansvarar för drift och underhåll av kommunens gemensamma infrastruktur, d v s nätverk, servrar, datorer och gemensamma system.

Den interna serviceförklaringen som finns upprättad är, enligt företrädare för IT-enheten, den enda beskrivning som finns över vad IT-enheten ska leverera till verksamheterna. Enligt serviceförklaringen ska IT-enheten bistå förvaltningarna och dess chefer, den politiska ledningen samt de kommunägda bolagen med stöd och service inom följande områden:

- Teknisk service av servrar och system
- Handledning (ej utbildning)
- Stöd vid projekt och systeminförande
- IT-relaterade inköpsfrågor samt beställning/leverans av utrustning och system
- Omvärldsbevakning och uppgraderingsbehov

Granskningen har utöver detta inte kunnat hitta ytterligare dokument som beskriver roller och ansvar relevanta för vår granskning, exempelvis användarnas eller systemförvaltarnas ansvar.

Av intervjuer med bl.a. företrädare för IT-enheten och IT-samordnare för Lapplands kommunalförbund framgår att IT-enheten, tillsammans med bl.a. IT-enheten i Kiruna kommun, stödjer kommunalförbundets verksamheter med IT-stöd. Som tidigare nämnts (se avsnitt 2.1.1) saknas tydliga riktlinjer som beskriver vad IT-enheten ska bistå kommunalförbundet med.

Av intervjuer med representanter från olika förvaltningar, LKF och Topbostäder framgår även följande;

- Det är svårt för användarna att veta vart de ska vända sig när de har problem. Detta beror bl.a. på att det finns IT-samordnare/systemförvaltare inom förvaltningarna som stödjer vissa verksamhetsspecifika system medan IT-enheten ansvarar för verksamhetsövergripande system och teknik.
- Systemförvaltares/administratörers eller motsvarande roller och ansvar upplevs vara tydliga.

Enligt företrädare för kommunalförbundet kan ansvar och roller vara otydliga då styrning saknas. Ett problem kan kräva insatser från flera olika aktörer, däribland IT-enheterna i Gällivare och Kiruna samt operatörer och systemleverantörer.

Som en del i förändringsarbetet av IT-enheten kommer i första hand stöd för socialförvaltningens verksamhetssystem att inordnas inom ramen för Servicedesk, d.v.s. att det blir en kanal in för användaren oavsett system. På sikt ska stöd till samtliga förvaltningar samordnas genom Servicedesk. Förhoppningen är att det ska bli tydligare för användarna var de ska vända sig vid problem samt effektivare hantering av incidenter.

### ***2.3.3. Iakttagelser - Uppföljning och utvärdering*** ***Politisk nivå***

Granskningen har inte hittat någon politisk styrning som visar hur vårt granskningsområde ska följas upp och utvärderas. Granskningen av kommunstyrelsens protokoll visar att information från IT-enheten har främst skett i form av muntlig information.

### ***Förvaltningsnivå/Verksamhetsnivå***

Inom IT-enheten sker mätning genom enkät till användare som varit i kontakt med Servicedesk. Användarna får svara på fyra frågor berör följande områden:

- Väntetid från att felanmälan registrerades till att tekniker återkopplade
- Väntetid från återkoppling från tekniker till att problemet blivit löst
- Kommunikationen med tekniker under ärendets gång
- Nöjdhet totalt sett över den hjälp som användaren har fått i ärendet.

Av intervju med företrädare för IT-enheten framgår att uppföljning av enkätresultatet inte sker på ett regelbundet sätt. Det sker heller ingen sammanställning som gör det möjligt att se resultatet över tid och/eller rapportera detta till förvaltningschefgruppen eller kommunstyrelsen.

För granskningen har vi tagit del av enkätresultat per 2017-05-17. Vid granskningstillfället var enkätresultatets medelvärde 2,6 på en tre-gradig skala. I övrigt noteras av intervjuer med företrädare för IT-enheten att kommunens IT-miljö löpande följs upp för att identifiera brister, t.ex. felkonfigurerade system. Vidare framgår av intervjuer att det sker regelbundna driftsmöten med IT-enhetens externa kunder, Lapplands kommunalförbund och Topbostäder. Vid driftsmötena diskuteras IT-enhetens stöd till dessa verksamheter. Av intervjuer med företrädare för IT-enheten, Topbostäder och LKF upplevs driftsmötena vara ett bra sätt att lyfta och hantera frågor kring IT-stödet.

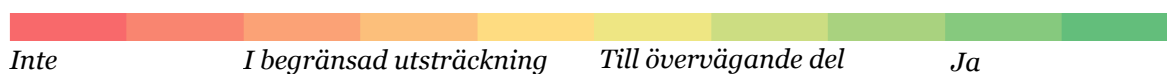
### ***2.3.4. Bedömning***

*Rutiner för hantering av supportärenden* finns i begränsad utsträckning. Bedömningen baseras på att det finns ett system för att hantera inkomna felanmälningar. Däremot saknas i dagsläget arbetssätt för prioritering av inkomna ärenden samt dokumenterade stödjande rutiner och processer hur hanteringen av ärenden ska ske. Användarna inom olika verksamheter upplever att IT-enhetens nuvarande arbetssätt leder till långa handläggningstider.

*Roller och ansvar* bedöms i begränsad utsträckning vara tydliga. Bedömningen baseras på att det politiska ansvaret är tydligt reglerat i reglemente. Däremot har förhållandet mellan IT-enheten och övriga verksamheter i låg utsträckning reglerats. I sammanhanget noteras att systemförvaltarnas roller och ansvar i stort upplevs vara tydliga bland användarna men att det i vissa frågor upplevs otydligt vart man som användare ska vända sig.

*Uppföljning och utvärdering* sker i endast begränsad utsträckning. Bedömningen baseras på att mätning sker i samband med att ärenden avslutas samt att det sker löpande utvärdering i form av bl.a. driftsmöten. Däremot sker ingen sammanställning, utvärdering och analys av insamlad information. En brist är att det saknas fastställda mått/mätetal avseende användarnas nöjdhet kopplade till de mätningar som sker.

## 3. Bedömningar



### 3.1. Bedömningar mot kontrollmål

Kontrollmål	Kommentar
<b>Ändamålsenligt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Målsättningar finns och är realistiska och accepterade i verksamheterna</li> <li>Vidtagna åtgärder utifrån 2014 års granskningsiakttagelser</li> </ul>	<b>I begränsad utsträckning</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Målsättningar saknas för verksamheten, ekonomiskt mål i form av budget finns.</li> <li>Vidtagna åtgärder är inte tillräckliga.</li> </ul>
<b>Ekonomiskt tillfredställande</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ekonomiska resurser</li> <li>Måluppfyllelse</li> </ul>	<b>Till övervägande del</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ekonomiska resurser bedöms till övervägande del vara tillräckliga</li> <li>Måluppfyllelse för ekonomi uppnås till övervägande del</li> </ul>
<b>Intern kontroll</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rutiner för hantering av supportärenden</li> <li>Tydliga roller och ansvar</li> <li>Uppföljning och utvärdering</li> </ul>	<b>I begränsad utsträckning</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rutiner för hantering av supportärenden bedöms i begränsad utsträckning vara tillräckliga</li> <li>Roller och ansvar bedöms i begränsad utsträckning vara tydliga</li> <li>Uppföljning och utvärdering bedöms endast i begränsad utsträckning vara tillräcklig</li> </ul>

Utifrån genomförd granskning är vår sammanfattande bedömning att IT-verksamheten i begränsad utsträckning bedrivs på ett ändamålsenligt sätt. Den interna kontrollen bedöms i begränsad utsträckning vara tillräcklig. Ur ekonomisk synpunkt bedöms verksamhetens bedrivs på ett till övervägande del tillfredställande sätt.

### 3.2. Rekommendationer

I syfte att utveckla verksamheten lämnas följande rekommendationer:

- Kommunstyrelsen säkerställer styrning i form av mål och riktlinjer för IT-stödets kvalité och omfattning.
- Kommunstyrelsen säkerställer att IT-enhetens uppdrag i förhållande till verksamheterna tydliggörs
- Kommunstyrelsen säkerställer att IT-stödet regelbundet följs upp och utvärderas