

Svn § 59

Dnr SVN 2015/0034

Yttrande över revisionsrapport - granskning av kommunens IT-verksamhet

Beslut

Servicenämnden beslutar att

- ta förvaltningens yttrande som sitt eget.

Jäv

Olle Hällnäs (SD) anmäler jäv och deltar inte i handläggningen av detta ärende.

Beskrivning av ärendet

KPMG har på uppdrag av revisorerna i Varberg låtit genomföra en granskning av kommunens IT-verksamhet. Rapporten överlämnades den 13 april 2015 till kommunstyrelsen och till servicenämnden för yttrande.

Granskningen har i första hand avsett kommunstyrelsen som strategiskt ansvarig för IT-frågorna och servicenämnden som operativt ansvarig. Revisionen har även låtit barn- och utbildningsnämnden såsom stor aktör inom kommunen ingå i granskningen.

Allmänt sett utgör en väl fungerande IT-drift en viktig, strategisk funktion för det samlade kommunala uppdraget, då många av verksamhetens kärnprocesser är direkt beroende av dess funktionalitet. Brister i driftssäkerhet och leverans påverkar verksamheten både påtagligt och tämligen omgående och leder till störningar i verksamheten med konsekvenser för både invånare och ekonomi.

Ovanstående har varit några av utgångspunkterna för det arbete som på senare tid har ägnats åt förtydligande av kommunstyrelsens/kommunledningskontorets och servicenämndens/serviceförvaltningens roller beträffande IT-verksamheten. Arbetet har resulterat i flera klargöranden av verksamheternas beställar- och utförarroller och IT-styrgrupps mandat och funktion. IT-styrgrupp sammankallas regelbundet av kommundirektören och har till uppgift att stötta i prioriteringar och planering av större projekt. Kommundirektören använder grupperingen som stöd inför beslut som rör kommunövergripande IT-lösningar.

Arbetet har också resulterat i förslag till förändringar av nämndernas reglementen och delegationsförteckningar, vilka bedöms kunna överlämnas för politisk handläggning och beslut under 2015.

Justerandes sign	Utdragsbestyrkande	Datum
------------------	--------------------	-------

Serviceförvaltningen finner att revisionen på det stora hela anser att IT-verksamheten fungerar väl i Varbergs kommun. Det finns fem förbättringsområden i rapporten, varav tre direkt berör serviceförvaltningen och IT-avdelningen. Serviceförvaltningen lämnar kommentarer främst i de områden som rör serviceförvaltningen och hänvisar i övriga delar till kommunstyrelsens yttrande.

Arbetsutskottet behandlade ärendet den 10 juni 2015, § 49.

Prot.utdr: **Avd chef it-avd**
 Kommunstyrelsen

Justerandes sign	Utdragsbestyrkande	Datum
------------------	--------------------	-------

Servicekommitténs arbetsutskott

Serviceförvaltningen
Anders Boustedt, 0340-887 81

Yttrande över revisionsrapport - granskning av kommunens IT-verksamhet

Sammanfattning

KPMG har på uppdrag av revisorerna i Varberg låtit genomföra en granskning av kommunens IT-verksamhet. Rapporten överlämnades 2015-04-13 till kommunstyrelsen och till servicenämnden för yttrande.

Granskningen har i första hand avsett kommunstyrelsen som strategiskt ansvarig för IT-frågorna och servicenämnden som operativt ansvarig. Revisionen har även låtit barn- och utbildningsnämnden såsom stor aktör inom kommunen ingå i granskningen.

Beskrivning av ärendet

Allmänt sett utgör en väl fungerande IT-drift en viktig, strategisk funktion för det samlade kommunala uppdraget, då många av verksamhetens kärnprocesser är direkt beroende av dess funktionalitet. Brister i driftssäkerhet och leverans påverkar verksamheten både påtagligt och tämligen omgående och leder till störningar i verksamheten med konsekvenser för både invånare och ekonomi.

Ovanstående har varit några av utgångspunkterna för det arbete som på senare tid har ägnats åt förtydligande av kommunstyrelsens/kommunledningskontorets och servicenämndens/serviceförvaltningens roller beträffande IT-verksamheten. Arbetet har resulterat i flera klargöranden av verksamheternas beställar- och utförarroller och IT-styrgrupps mandat och funktion. IT-styrgrupp sammankallas regelbundet av kommundirektören och har till uppgift att stötta i prioriteringar och planering av större projekt. Kommundirektören använder grupperingen som stöd inför beslut som rör kommunövergripande IT-lösningar.

Arbetet har också resulterat i förslag till förändringar av nämndernas reglementen och delegationsförteckningar, vilka bedöms kunna överlämnas för politisk handläggning och beslut under 2015.

Serviceförvaltningen finner att revisionen på det stora hela anser att IT-verksamheten fungerar väl i Varbergs kommun. Det finns fem förbättringsområden i rapporten, varav tre direkt berör serviceförvaltningen och IT-avdelningen. Serviceförvaltningen lämnar kommentarer främst i de områden som rör serviceförvaltningen och hänvisar i övriga delar till kommunstyrelsens yttrande.

I sammanfattning rekommenderar revisionen följande:

- *A) Bemanningen ses över med tanke på det ambitiösa uppdrag som avdelningen har.*

Kommentar till A):

Revisionen pekar på att IT-avdelningen är väldigt sårbar med dagens bemanning. Det är svårt för avdelningen att med kvalitet leverera de överenskomna tjänsterna, eftersom minsta sjukfrånvaro riskerar förlänga leveranstiderna.

Serviceförvaltningen har också konstaterat att kunderna, de övriga förvaltningarna, har större önskemål och krav för framtiden än vad IT-avdelningen förmår leverera idag. Skall dessa önskemål och krav efterlevas måste IT-verksamheten resurssättas på annat sätt. Eftersom IT-verksamheten är intäktsfinansierad leder detta till ökade priser, varför de köpande förvaltningarna antingen måste omfördela sina medel eller få ökad tilldelning.

För kommunen som helhet är det vår övertygelse att ett fortsatt fokus på digital utveckling, med ökade resurser till IT-avdelningen, är lönsam på sikt. Genom digital förnyelse kan förvaltningarna utvecklas till att bli effektivare i sina kärnverksamheterna. Detta skulle till exempel kunna leda till ett minskat behov av att återanställa några av de medarbetare som går i pension de närmaste åren.

- *B) Att kommunstyrelsen även fortsättningsvis tar sitt övergripande ansvar för informationssäkerheten med tanke på att allt mer ansvar läggs över till servicenämnden.*

Kommentar till B):

Serviceförvaltningen instämmer i revisionens rekommendation och konstaterar att kommunstyrelsen även fortsättningsvis har det övergripande ansvaret för informationssäkerheten i kommunen, även om en del av ansvaret verkställs av servicenämnden som utförare.

Serviceförvaltningen delar kommunstyrelsens förvaltnings bild att IT-säkerhet främst är IT-avdelningens ansvar, medan kommunstyrelsen har det övergripande och samordnande ansvaret för informationssäkerhet.

- C) *Fundera över om det är lämpligt att "first-line-support" ska finnas utanför IT-avdelningen som en egen funktion.*

Kommentar till C):

Serviceförvaltningen startade Kundservice i början av 2014. Starten var resultatet av ett projekt som pågått under längre tid. Att starta kundservice som leveransmodell innebär ett viktigt steg mot att arbeta kundorienterat istället för produktionsorienterat.

Serviceförvaltningens kunder hade problem med att det fanns många kontaktvägar in i förvaltningen, så de fick lägga mycket tid på att hitta rätt person. Kunderna hade önskan om tydlig väg in till förvaltningen och var tydliga med att återkopplingen på anmälda ärenden inte fungerade tillfredsställande. Internt inom Service ansågs det som problem att endast vissa av ärenden loggades vilket omöjliggjorde uppföljning med statistik. Statistiken kan, utöver att det ger underlag till uppföljningen, till exempel ligga till grund för att automatisera mer och ge information om vilka nya tjänster som behövs.

Kundservice har under sitt första år haft inkörningsproblem.

Vi vill införa ett nytt sätt att arbeta, där kundens behov står i fokus och lämna den gamla produktionsorienterade modellen där vad som enklast kan levereras var viktigast.

Denna förändring av arbetssätt och förhållningssätt är omvittnat svår, men en förutsättning för att leverera service på professionell nivå.

Serviceförvaltningen är enig med revisionen att det finns förbättringsområden inom Kundservice. En organisationsförändring är initierad som träder i kraft juni 2015 och ett projekt "Kundservice 2.0" startar. Det finns ett antal andra kommunala serviceförvaltningar i Sverige, till exempel i Skellefteå och Kungsbacka, som har "first-line support" i sin kundtjänst. Att personalen är flexibel och understundom kan stötta upp med andra typer av ärenden än deras kärnkompetens ligger i leveransmodellen. Komplexa IT-ärenden ska inte lösas i kundservice utan på IT-avdelningen. På kundservice ska ärenden som till sin natur är ofta förekommande och icke-komplexa lösas. Förvaltningen är sålunda inte beredd att överge Kundenservice tanken utan vill ta ett omtag.

- D) *Se över om man kan säkerställa att nämnderna alltid har med en kontrollpunkt i sina interna kontrollplaner som har bäring på informationssäkerhet.*

Kommentar till D):

Kommunstyrelsens förvaltning skriver i sitt yttrande att:

”Formen för internkontroll av området ska diskuteras med ekonomikontoret. Ekonomikontoret skickar årligen ut anvisningar för att samordna och följa upp den interna kontrollen. Dessa anvisningar bör även kunna innehålla rutiner för genomgång av informationssäkerheten inom respektive huvudverksamhet.”

Serviceförvaltningen har egentligen inga synpunkter på hur internkontrollen inom kommunen sker, men kan konstatera att ovanstående förslag verkar rimligt.

- E) Genomlysning och riskbedömning av den fysiska säkerheten.

Kommentar till D):

IT-avdelningen har initierat genomlysning och riskbedömning av den fysiska säkerheten och som en konsekvens av detta kommer en sekundär serverhall att upphandlas skyndsamt. Eventuella ökade kostnader kommer fördelas jämnt över IT-avdelningens kunder i prislistan för 2016.

Samråd

Samråd har ägt rum med kanslichef och kommundirektör i avsikt att koordinera nämndernas yttranden till revisionen.

SERVICEFÖRVALTNINGEN

Eva Olson
Förvaltningschef

Anders Boustedt
It-chef