

## **PM – grundläggande granskning Lysekils kommun – IT-nämnden 2015**

---

### **IT-nämnden (Gemensam nämnd Lysekil, Munkedal och Sotenäs kommuner)**

Sotenäs, Munkedal och Lysekils kommuner har en gemensam nämnd kallad "IT-nämnden". Lysekils kommun är värdkommun och den gemensamma nämnden ingår i Lysekil kommuns organisation.

Fullmäktige har inte fattat några beslut om **mål** för IT-nämnden i kommunens budget för år 2015. Nämndens har bara en total budgetram med ca 8,5 mkr.

#### **Allmänt**

IT-nämnden beslutar om detaljbudgeten för 2015 i november 2014. Kommunbidragen ifrån Lysekil, Sotenäs och Munkedal är oförändrat sedan föregående år. Den gemensamma IT-enhetens uppgift är att tillhandahålla IT-drift, support samt utveckling av IT-miljön inom de tre kommunerna.

För att möta framtida kommunikationsutmaningar, kostnadseffektivisera och för att ge bibehållen service och telefoni av god kvalitet införlivas växelfunktionen 2015 (beskriven i förstudien i den gemensamma IT-nämnden samt under gällande samverkansavtal) och en gemensam plattform avseende telefoni införs. Syftet är att effektivisera drift och systemadministration i den befintliga plattformen avseende telefoni, samt att skapa en organisation som är kompetent, kostnadseffektiv och rustad för framtida behov

Under 2015 har nämnden haft 4 sammanträden. Vid första sammanträde 2015-02-11 beslutade IT-nämnden att anta en intern kontrollplan för 2015. Denna innehåller rutiner/processer för nöjdhetsindex, servicemål, systemsäkerhet, och ekonomi.

Vid sammanträdet 2015-04-23 beslutar IT-nämnden bl a om bokslut 2014 och budget 2016.

Vid sammanträdet 2015-09-30 beslutar nämnden om intern kontrollplan för 2016, verksamhetsmål 2016. Vidare presenteras en utvärdering av IT-verksamheten som har genomförts baserad på intervjuer, enkäter och befintliga dokument. Av rapporten framgår att behovet av samarbete kvarstår, men det finns ett antal utvecklingsområden.

- Styrdokument, mål och plan
- Internkontroll
- Referensforum
- Support, svarstid och antal ärenden
- Budget, uppföljning, benchmarking, redovisning
- Återkommande regelbunden avstämning/uppföljning

IT-nämnden beslutar att ge IT-styrgrupp samt IT-chefen i uppdrag att ta fram en genomförandeplan där det ska redovisas redan utförda åtgärder samt redovisa tidsmässiga steg och en förankringsprocess i resterande förbättringsarbete enligt redovisade områden, vilken presenteras och godkänns vid IT-nämndens möte den 2015-11-18.

IT-nämnden beslutade också om delårsrapport 2015 (se nedan), intern kontroll 2015 (se nedan) samt detaljbudget för budgetåret 2016.

### **IT-nämndens delårsrapport januari-augusti 2015**

IT-nämndens delårsbokslut 2015 redovisas vid sammanträdet 2015-09-30 som innehåller en ekonomisk analys, redovisning av viktigare händelser under året, prognos gällande verksamhetsmålen samt statistikuppgifter ingår som en del av redovisningen.

Synpunkter gällande IT-supporten och bristen på återkoppling av ärenden framförs. IT-chefen bemöter synpunkterna och hänvisar till den genomförandeplan som ska arbetas fram tillsammans med IT-styrgrupp. Genomförandeplanen består av ett antal förbättringsområden och med hjälp av denna plan bör kritiken kunna bemötas och förbättras.

IT-nämnden skall följa upp och rapportera sin verksamhet och ekonomi i kommunens ledningssystem Stratsys. I delårsrapporten har denna rapportering sammanfattats, med kompletterande uppgifter om innehållet i kontrollplanen (intern kontroll). IT-nämnden prognostiserar ett överskott med 100 tkr.

### **Möte/hearing med IT-nämndens presidium**

Efter revisorernas granskning av delårsrapporten genomfördes ett möte/hearing 20 oktober med IT-nämndens ordförande och IT-chefen. Revisorerna fick då en redogörelse av IT-nämndens verksamhet och ekonomi samt en redogörelse för åtgärder och de beslut som IT-nämnden fattat av styrdokument och frågor som tas upp i en intern utredning som lämnar kritik av bl a styrning. Nämnden skall upprätta en handlingsplan som anger frågor och styrdokument mm som skall upprättas.

Intern kontrollplan och handlingsplan kommer rapporteras till nämnden för beslut den 18 november.

Nämnden arbetar genom ett flertal sk referensgrupper i syfte att medverka till verksamhetsutveckling. I ett senare skede kommer mer kraft att läggas på förvaltning och support av IT-system.

- Ansvar för telefoni övergick till IT-enheten 1 juni 2015.
- Nöjd kund-index skall mätas och rapporteras i årsredovisningen.

IT verksamheten utvecklas allt mer från teknikfrågor till medverkan i verksamhetsutveckling och förståelse för verksamhets behov. Därav behov av kompetensutveckling. Nämnden har svårt att nå/kommunicera med "kunderna" som stöd i verksamhetsutveckling.

Nämnden har bl a bytt infrastruktur (domän) inom befintlig budgetram. Detta har tagit längre tid, med delvis visst missnöje hos kunderna, än liknande projekt i andra kommuner där detta oftast sker med större projektbudgetar utöver budgetram.

### **Intern kontroll**

Vid sammanträdet 2015-11-18 redovisas en uppföljning av den interna kontrollen för 2015 som innehöll följande områden:



- Nöjd kundindex - utförs 2016
- Servicemål – påtalade brister löses under 2016 då alla verksamheter finns i ny "domän".
- Systemsäkerhet – brister finns. Ny rutin för back up och katastrofsäring införs 2016.
- Ekonomi – 0-resultat för 2015
- Systemägare av IT -stöd – inga avvikelser
- Sjukstatistik – rehabilitering med olika parter pågår för de med långtidssjukskrivning.

Enkäten om nöjdhetsindex beslutades att inte genomföras i december 2015 på beslut av ISG (IT-Styrgrupp). Detta på grund av att denna enkät inte ger rättvisande resultat med anledning av att IT-enheten är inne i en stor förändring. Enkäten genomförs istället under oktober 2016.

### **Årsredovisning 2015**

Det finns en mycket översiktlig redovisning av ekonomiskt utfall och budgetavvikelser med jämförelse med föregående år för IT-nämnden. Men det saknas en verksamhetsbeskrivning med ekonomisk analys och beskrivning av måluppfyllelse och kommentarer till framtiden såsom det finns för alla övriga nämnder enligt kommunens anvisningar.

### **Vår bedömning**

Nämnden har 2015 arbetat systematiskt med att utveckla målstyrning, intern kontroll och övriga processer samtidigt som verksamheten utvecklas enligt budget och uppdrag. Visserligen sker delar av dessa förändringar och beslut senare än plan och nu under 2016. Genom införande av en ny styr- och ledningsmodell och nytt innehåll/struktur i kommunens budget 2017, kommer det finnas bättre förutsättningar för IT-nämnden att fortlöpande planera, utforma mål samt följa upp och rapportera utfallet.

Uddevalla 2016-03-22

Håkan Olsson

PwC

