

# Internkontrollrapport per december 2024

Kommun och koncern

NORRTÄLJE  
KOMMUN



# Innehåll

Rapportens förutsättning .....	2
Effektiva arbetsmetoder och hög kvalitet .....	3
Informationssäkerhet .....	3
Ekonomi och hushållning av kommunens resurser .....	3
Kommunens nämnder Barn- och skolnämnd .....	4
Bygg- och miljönämnd .....	6
Kommunstyrelsen .....	8
Kommunstyrelsekontoret .....	8
Samhällsbyggnadskontoret .....	13
Kultur- och fritidsnämnden .....	15
Socialnämnden .....	16
Utbildningsnämnden .....	17
Val- och demokratinämnden .....	18
Överförmyndare .....	19
Norrtälje kommuns bolag .....	20
Campus Roslagen AB .....	20
Norrtälje Energi AB .....	21
Norrtälje vatten och Avfall AB (NVAA) .....	22
Roslagsbostäder AB .....	23
Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje kommun (KSON) .....	24

## Rapportens förutsättning

Nämndernas och styrelsernas rapporteringar ingår i rapporteringen till kommunkoncernen genom en sammanfattning av samtliga nämnder, bolag och kommunalförbund.

Rapporteringens fokus är att lyfta fram förbättringsområden och avvikelser. Dessa har identifierats, för att på så sätt ge kommunstyrelsen och kommunfullmäktige möjlighet att tillgodogöra sig sin tillsynsplikt, och möjlighet att agera i händelse av graverande fel.

Målet med internkontroll är:

- Ändamålsenlig verksamhet som tolererar/tål en offentlig granskning.
- Kostnadseffektiv verksamhet.
- Tillförlitlig finansiell rapportering och information om verksamheten.
- Efterlevnad av tillämpliga lagar, förordning, föreskrifter, riktlinjer med mera.

En effektiv internkontroll innebär att egen granskning och uppföljning genomförs i samtliga dessa avseenden, med fokus på:

- att system och rutiner finns så att budgeterade medel och andra resurser används i överensstämmelse med tagna beslut
- att säkerställa att lagar, bestämmelser, anvisningar, riktlinjer och överenskommelser följs
- att minimera risken för missbruk och avsiktliga eller oavsiktliga fel som leder till extrakostnader eller att kommunens tillgångar äventyras
- att säkerställa en rättvisande redovisning genom kontroll av riktigheten och tillförlitligheten i räkenskaperna
- att skydda politiker och tjänstepersoner mot oberättigade misstankar om oegentligheter.

Norrtälje kommun har i Mål- och budget beslutat om att följa upp kommunens internkontroll inom ramen för tre verksamhetsområden (se nedan). Samtliga nämnder genomför minst två kontroller under respektive verksamhetsområde.

Norrtälje kommun har även en skyldighet att tillse att kommunens bolag har en tillräcklig internkontroll:

- Effektiva arbetsmetoder och hög kvalitet.
- Informationssäkerhet.
- Ekonomi och hushållning av kommunens resurser.

För delår 1 har fokus låg på att identifiera avvikelser inom rutinflöden, och identifiera åtgärder för att fortsätta arbetet med det kvalitativa arbetssättet under resten av året. Till delår 2 skedde en fokusflyttning från kontroll till rapportering av genomförda åtgärder. I samband med årsrapporteringen är fokus som vanligt på färdigställande, samt vilka internkontrollpunkter som ska överföras till kommande verksamhetsår.

## Effektiva arbetsmetoder och hög kvalitet

Internkontrollområdet syftar till att säkerställa rättssäkerhet och kontinuitet, genom följsamhet till väl fungerande processer och rutiner med ett professionellt bemötande. Det syftar även till att säkerställa följsamhet gentemot kommunens styrdokument, och framställande av korrekta beslutsunderlag.

## Informationssäkerhet

Internkontrollområdet syftar till att säkerställa att kommunen på ett tillfredsställande och relevant sätt hanterar informationssäkerhet. I praktiken bygger detta bland annat på de lagkrav som GDPR (General Data Protection Regulation) ställer, att användare av system har korrekt behörighetsnivå samt att rutiner för IT-konsulter efterlevs i samband med systemutveckling eller systemuppgradering. Vidare att kommunen verkar för rutiner som skyddar invånarnas integritet i data- och informationssystem. I internkontrollområdet inryms även säkerställande av att säkerhetsklassning av särskilda tjänstepersoner är genomförd.

## Ekonomi och hushållning av kommunens resurser

Internkontrollområdet syftar till att säkra kommunens tillgångar, en god ekonomisk hushållning och rättvisande redovisning. Det handlar exempelvis om att säkerställa att kommunens resurser används på ett så kostnadseffektivt sätt som möjligt, att fakturor stämmer mot beställning och betalas i tid samt att LOU (Lagen om offentlig upphandling) efterlevs. Vidare att säkerställa att kommunen ianspråktar bidrag och andra intäkter från stat och andra aktörer som kommunen är berättigad till.

# Kommunens nämnder

## Barn- och skolnämnden

Under 2024 har uppföljningar genomförts inom samtliga kontrollområden. Vissa mindre allvarliga avvikelser har konstaterats inom några kontrollområden, och åtgärder planeras enligt nedan.

Identifierade avvikelser	Avvikelser	Planerade åtgärder
Att elever som vistas utomlands fullgör sin skolplikt på annat sätt	Mindre avvikelser	Fortsatt arbete med att säkerställa interna rutiner. Området kvarstår i internkontrollplan 2025.
Kontroll att elever med omfattande frånvaro utreds i enlighet med skollagens krav.	Mindre avvikelser	Fortsatt arbete med att säkerställa interna rutiner. Området kvarstår i internkontrollplan 2025.
Säkerställa att skyddade personuppgifter hanteras på ett säkert sätt.	Mindre avvikelser	Fortsatt arbete med att säkerställa interna rutiner. Området kvarstår i internkontrollplan 2025.
Att inkomna och upprättade handlingar hanteras i enlighet med fastställda hanteringsanvisningar	Mindre avvikelser	Fortsatta informations- och utbildningsinsatser.
Att rutiner för uppföljning av leverantörsavtal finns	Mindre avvikelser	Regelbundna avstämningsmöten med upphandlingsenheten och utveckling av systemstöd för inköpsanalys. Informationsinsats mot skolenheternas administrativa stöd genomförs våren 2025.

## Bygg- och miljönämnden

Bygg- och miljönämndens del av samhällsbyggnadskontoret arbetar systematiskt med ett digitalt stöd, för avvikelser och förbättringar som komplettering till internkontrollen. Strävan att ständigt förbättra och effektivisera processer och rutiner är en del i samhällsbyggnadskontorets systematiska verksamhetsutveckling, och ett av verksamhetens fokusområden för 2025.

För 2024 redovisas följande resultat för bygg- och miljönämndens enheter:

Internkontrollområde 1 - effektiva arbetsmetoder och hög kvalitet. Inga avvikelser har identifierats.

Kontrollmomenten avseende delegationsordning och bristande diarieföring kommer att fortgå 2025.

Kontrollmoment avseende E-förslag/motioner anses säkerställt per denna rapportering.

Internkontrollområde 2 – informationssäkerhet. En mindre avvikelse har identifierats.

Samtliga medarbetare har inte genomfört utbildningarna gällande informationssäkerhet och GDPR i Mitt Lärande. Nämndens enheter kommer löpande säkerställa att medarbetarna har tillräcklig kunskap inom områdena, och att utbildningarna utförs som en del av introduktionen vid nyanställning.

Kontrollmomentet anses säkerställt per denna rapportering.

Platinaförvaltningens kontroll av behörigheter visar på att det, i informationssäkerhetssyfte, behöver göras en översyn av befintliga AD-grupper, som styr behörighet för samhällsbyggnadskontorets medarbetare i sin helhet. Detta för att säkerställa att medarbetare inte tilldelas felaktiga rättigheter och behörigheter till fel diarium via AD-koppling. Samtliga kontrollmoment gällande behörigheter kommer att fortgå under 2025.

Internkontrollområde 3 - ekonomiska processer och hushållning av kommunens resurser.

Kontrollen kommer att fortgå under 2025.

Kontroll av momenten att direktupphandlingsgränsen inte överskrids och attestreglementet efterlevs sker löpande vid varje inköp. Inga avvikelser har identifierats, och löpande informationsinsatser görs, för att säkerställa att berörd personal har tillräckliga kunskaper om attestreglemente och inköp.

Kontrollmomenten slås ihop och fortgår 2025 till kontrollmoment benämnt Felaktiga inköp, upphandlingspolicy efterlevs inte.

För 2025 har riskpunkter och kontrollmoment, i den mån det varit möjligt, samordnats inom samhällsbyggnadskontoret. Detta för att skapa samsyn samt ge bättre förutsättningar till uppföljning och förändring inom hela samhällsbyggnadskontoret.

Identifierade avvikelser	Avvikelser	Planerade åtgärder
Kontroll av deltagande på GDPR utbildning	Mindre avvikelser	Att löpande säkerställa att berörd personal har tillräckliga kunskaper inom området, och att nyanställda genomför utbildningen som en del av introduktionen.
Kontroll att utbildning har genomförts	Kontrollmomentet utförs inför årsredovisningen.	Att löpande säkerställa att berörd personal har tillräckliga kunskaper inom området, och att nyanställda genomför utbildningen som en del av introduktionen.



# Kommunstyrelsen

Per delår 1 låg fokus på att identifiera avvikelser inom rutinflöden, och identifiera åtgärder för att fortsätta arbetet med det kvalitativa arbetssättet under resten av året. Till delår 2 intensifierades fokusflyttningen från kontroll till rapportering av genomförda åtgärder. Till årsrapporteringen per den 31 december, eskalerades fokusflyttningen ytterligare till färdigställande och säkerställande av identifierade riskpunkter.

Båda kontoren inom kommunstyrelsen har åiterrapporterat per december, i enlighet med gällande internkontrollreglemente och internkontrollplan som är beslutad i nämnd.

Kommunstyrelsens verksamheter kommer att fortsätta att säkerställa och verkställa rutinerna för den interna kontrollen av riskpunkterna och dess kontrollmoment, på grund av antalet mindre avvikelser. Processerna säkerställs för riskpunkternas interna kontroller under årsbasis för att anses fulländade.

Analysen visar att det finns fortsatt behov av att säkerställa redan framtagna processer, rutiner, policys och styrdokument samt att systematiska uppföljningar utförs. Vidare att resultaten kommuniceras och förankras i verksamheterna för att uppnå och säkerställa löpande förbättringar. Arbetet inkluderar uppföljning i den dagliga verksamheten, dokumentera avvikelser och uppföljning av dokumenterade vidtagna åtgärder. Inom vissa delar av kommunstyrelsens verksamheter har ett fortsatt betydande behov av proaktiv kommunikation och utbildning identifierats, i syfte att stödja övriga verksamheter i att agera korrekt utifrån centralt beslutade processer och styrdokument. Detta är nödvändigt för att förhindra avvikelser inom kommunstyrelsekontorets verksamhetsområden.

Kommunstyrelsens verksamheter har identifierat ett antal mindre (icke graverade) avvikelser, och löpande åtgärdat dessa avvikelser samt säkerställt processen för kvalitetsarbetet. Verksamheterna fortsätter att utveckla och implementera arbetssättet med internkontroll, och nyttjar internkontrollens potential som ett kvalitetshöjande verktyg.

## **Kommunstyrelsekontoret**

Utifrån de identifierade avvikelser inom kommunstyrelsekontoret utläses att en fortsatt samverkan mellan verksamheterna är avgörande för att uppfylla behovet av proaktivt stöd till kommunen som helhet. Detta ingår som en del av det centralt styrande och stödjande ansvar som åligger kommunstyrelsekontoret. Flera initiativ har inletts och den systematiska uppföljningen har förstärkts. Denna process kommer att fortsätta intensifieras genom strategisk kvalitetsutveckling, med månadsvisa avstämningsmöten inom både kommunstyrelsens verksamheter och kommunkoncernen som helhet.

Särskilt fokus har lagts på att främja kontinuerliga förbättringar genom att etablera ett systematiskt kvalitetsarbete. Åtgärder som har genomförts inkluderar implementering av strukturerade arbetssätt, spridning av information och genomförande av utbildningar, analys av avvikelser på en övergripande nivå samt systematisk uppföljning. Dessa insatser syftar till att säkerställa en hög kvalitetsstandard och främja en kultur av ständiga förbättringar inom organisationen.

Ytterligare insatser som genomförts är den systematiska avvikelseuppföljningen inom kommunstyrelsekontorets verksamheter, vilket stärkt den interna kontrollen och indikerat en

positiv utveckling inom kvalitetsarbetet. Ett ytterligare fokusområde har initierats inom samverkansorganisationen för internkontroll, där en övergripande analys av avvikelser påbörjats för samtliga verksamheter inom kommunen. Kommunstyrelsekontoret innehar en sammankallande roll i detta arbete. Det förväntas att detta initiativ kommer att generera synergieffekter genom tvärfunktionellt samarbete, vilket kommer att bidra till en holistisk vy avseende avvikelseuppföljningen.

Kommunstyrelsekontoret har konstaterat avvikelser under året, som kunde användas i kvalitetshöjande åtgärder, med enkla medel inom ordinarie verksamhetsdrift. De främsta åtgärder genomförs för att nå ett gott resultat, och är av enkel karaktär såsom information, utbildning, kommunikering, effektivisering av arbetsrutiner och systematisk uppföljning, samt kvalitetshöjande rutiner i form av internkontroll. Arbetet fortsätter kontinuerligt med att säkerställa och identifiera avvikelser, samt utföra föreslagna åtgärder och utvärdera för att säkerställa processer.

I sin roll som styrande och stödjande verksamhet har kommunstyrelsekontoret samarbetat med övriga förvaltningar, för att utveckla och säkerställa att rutin- och beslutsprocesser fungerar effektivt. Genom att sprida kunskap och genomföra utbildningsinsatser inom alla verksamheter höjs kvaliteten på kommunens och koncernens totala leverans, vilket minskar risken för avvikelser.

Kommunstyrelsekontoret har under år 2024 behandlat 23 riskpunkter i internkontrollplanen för kommunstyrelsen, och rapporterat avvikelser och åtgärder per delår 1, 2 och per den 31 december. Resultatet summeras till att 19 riskpunkter anses säkerställda att fortsätta arbetas med i normaldrift. Fyra riskpunkter kommer att fortsättas arbetas med inom arbetet med internkontroll för år 2025, vilket är beslutat i kommunstyrelsens internkontrollplan för 2025 (diarienummer KS 2024–1528).

Identifierade avvikelser	Avvikelser	Planerade åtgärder
Att ärenden kommer fram till beslut i rätt tid.	Mindre avvikelse	Åtgärd att fortsatt arbeta proaktivt, samverka runt arbetsflödet och stödja organisationen att säkra beslutsunderlagen till kommunstyrelsen och kommunfullmäktige i tid.  Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.
Kontroll av kommunens befintliga avtal med företagarföreningar.	Mindre avvikelse	Åtgärder utförs genom fortsatt samverkan inom kommunstyrelsekontorets verksamheter att kvalitetssäkra samverkansavtal/föreningsavtal.  Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.
Kontroll av differens mellan systemverktyg för inköpsanalys (Hypergene) och avtalsdatabas (E-avrop).	Mindre avvikelse	Inläsningen visar om korrekta upphandlade avtal saknas vid inköp, och gör det lättare att identifiera upphandlingsbehov.  Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.
Identifiering av avvikelser i avtalsuppföljningen.	Mindre avvikelse	Under 2025 planerar upphandlingsenheten informationstillfällen för kommunens beställare, där åtgärder för att hantera avvikelser kommer vara en del av programmet.  Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.
Kontroll att upphandlingar utförs och avtal tecknas utifrån behovsfångst.	Mindre avvikelse	Kontrollen över vilka upphandlingar som behöver genomföras har varit mycket god utifrån behovsfångst.  Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.

Identifierade avvikelser	Avvikelser	Planerade åtgärder
Kontroll av implementering/ efterlevnad av ledning- och förvaltningsstyrning inom IT området.	Mindre avvikelse	Gemensamma mallar för styr- och stöddokument inom förvaltningsarbetet har tagits fram, och används för att skapa en likartad hantering och process. En gemensam struktur för möten och samverkan inom kommunen och koncernen bidrar till att efterlevnaden ökar, och synergi-effekter uppstår i förvaltningsarbetet. Ett gemensamt digitalt stöd är under framtagande, för att säkerställa en bättre anskaffning och kvalitetssäkrad beredningsprocess.  Riskpunkten överförs med omformulering till Internkontrollplan 2025.
Att styrdokument för säkerhet- och beredskapsarbetet efterlevs.	Mindre avvikelse	Uppstartsutbildning där säkerhetsmodulen i läroplattformen, Mitt Lärande, är obligatorisk för samtliga medarbetare. Ytterligare fördjupade utbildningar i kommer att tas fram under år 2025.  Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.
Kontroll av deltagande i beslutade samverkansplattformar.	Mindre avvikelse	Inventering av befintliga samverkansplattformar pågår.  Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.
Kontroll att servicenivå på inkomna supportärenden.	Mindre avvikelse	Åtgärder genom fortsatt utveckling av support-processen pågår samlade ärendeflödet från organisationen.  Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.
Felaktig och bristande informationshantering och lagring i molntjänster.	Mindre avvikelse	För att skapa en mer kvalitetssäkrad och kostnadseffektiv anskaffning av digitalt stöd till kommunen, har en process tagits fram som utgår från verksamhetens behov.  Anskaffningsprocessen och programrådet avses införas under hösten 2024. Detta kommer att bidra till att säkerställa bättre kravställning, och behandling för kommunens informationstillgångar, i linje med kommande cybersäkerhetslag.  Riskpunkten överförs till Internkontrollplan 2025.

Identifierade avvikelser	Avvikelser	Planerade åtgärder
Kontroll av efterlevnad till kontinuitetsupp-följningsmodell	Mindre avvikelse	<p>År 2024 ska samtliga verksamheter ha påbörjat arbetet med kontinuitetshantering, i enlighet med MSB:s mall som tillhandahålls av enheten trygghet och säkerhet. Det gäller även beredskapsarbetet med att säkerställa detta i kommunens alla verksamheter. Nulägeskontroll av arbetsgången i verksamheterna utförs under hösten genom utskickat frågeformulär.</p> <p>Riskpunkten överförs till Internkontrollplan 2025.</p>
Kontroll av behörighetsnivå i verksamhetssystemverktyg.	Mindre avvikelse	<p>Utvecklings- och kvalitetssäkringsarbete fortgår kring metod och mätetal för en systematisk uppföljning.</p> <p>Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.</p>
Kontroll av likställdhet i data ekonomi- och verksamhets-uppföljningssystem och dokument- och ärendehanteringssystem för beredningsprocessen.	Mindre avvikelse	<p>Översyn av utvecklingsmöjlighet av en systematisk kontroll, (systemkoppling). Idag utförs kontrollmomentet manuellt.</p> <p>Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.</p>

## Samhällsbyggnadskontoret

Samhällsbyggnadskontoret arbetar systematiskt med ett digitalt stöd för förbättringar och avvikelser, som komplettering till internkontrollen. Strävan efter att ständigt förbättra och effektivisera är en del av samhällsbyggnadskontoret systematiska verksamhetsutveckling, och ett av verksamhetens fokusområden för 2025.

För 2024 redovisas följande resultat för enheterna mark och exploatering, plan, fastighet, gatu- och park samt Facility management:

Internkontrollområde 1 - Effektiva arbetsmetoder och hög kvalitet. Mindre allvarliga avvikelser förekommer. Ett kontrollmoment på mark- och exploateringsenheten avseende processer har inte genomförts på grund av resursbrist. Kontrollmomentet kommer att hanteras inom ramen för fokusområdet systematisk verksamhetsutveckling under 2025, samt i internkontrollplanen för 2025. Fastighetsenheten och Facility management har ej färdigställt kontrollmomentet, avseende utbildning inom offentlighet och sekretess i Mitt Lärande. Samhällsbyggnadskontoret kommer löpande att säkerhetsställa att berörd personal har tillräckliga kunskaper inom området, och att nyanställda går kursen som en del av introduktionen.

Internkontrollområde 2 - Informationssäkerhet. En mindre allvarlig avvikelse är identifierad på fastighetsenheten. Enheten har inte färdigställt kontrollområdet avseende utbildning i GDPR i Mitt Lärande. Samhällsbyggnadskontoret kommer löpande att säkerhetsställa att berörd personal har tillräckliga kunskaper inom området, och att nyanställda går kursen som en del av introduktionen.

Internkontrollområde 3 - Ekonomi och hushållning av kommunens resurser. En mindre allvarlig avvikelse är identifierad på planheten. Utebliven leverans från extern part resulterade i att kontrollmomentet "Avstämning av inkomna underlag för vidarefakturering" ej gick att genomföra.

För år 2025 har riskpunkter och kontrollmoment, i den mån det varit möjligt, samordnats med bygg- och miljönämnden för att skapa samsyn, samt för att ge bättre förutsättningar till uppföljning och förändring inom hela kontoret. Nedan riskpunkter med tillhörande kontrollmoment formuleras om och flyttas med till kommande verksamhetsår.

Övriga riskpunkter och kontrollmoment utgår:

- Risk att processer inte är uppdaterade.
- Risk att fakturering inte sker enligt plankostnadsavtal.

Identifierade avvikelser	Avvikelse	Planerade åtgärder
Säkerställa att processerna är aktuella.	Mindre avvikelse	Arbetet med att säkerställa att processer är aktuella och efterlevs kommer att genomföras i samband med fokusområdet systematisk verksamhetsutveckling på samhällsbyggnadskontoret under 2025, och kommer att ingå i internkontrollen för 2025.
Kontrollera att samtliga gått GDPR kurs i "Mitt Lärande".	Mindre avvikelse	Verksamheten kommer löpande att säkerhetsställa att berörd personal har tillräckliga kunskaper inom området, och att nyanställda går kursen i LSS. En anpassad variant av kursen är under framtagande för icke administrativ personal på Facility management.  Kontrollmomentet avslutas i samband med rapportering per den 31 december 2024. Bedömning från verksamheten är att kvalitetssäkring av processen har uppnåtts.
Avstämning av inkomna underlag för vidarefakturering.	Mindre avvikelse	Kontrollmomentet har inte kunnat genomföras, på grund av att beroendeparter ej har levererat information, som behövs för att utföra momentet. Kontrollmoment samt tillhörande riskpunkt formuleras om till kommande verksamhetsår.

## Kultur- och fritidsnämnden

Per delår 1 låg fokus på att identifiera avvikelser inom rutinflöden, och identifiera åtgärder för att fortsätta arbetet med det kvalitativa arbetssättet under resten av året. Till delår 2 intensifierades fokusflyttningen från kontroll till rapportering av genomförda åtgärder. Inför årsrapporteringen per den 31 december, eskaleras fokusflyttningen ytterligare till färdigställande och säkerställande av identifierade riskpunkter.

Kontrollens resultat; en mindre avvikelse gällande taxor på Rimbo badhus har identifierats och åtgärdats.

Identifierade avvikelser	Avvikelser	Planerade åtgärder
Kontroll att rätt information ligger ute på webbsidan inför lovverksamheter.	Mindre avvikelser	Uppdatering med rätt information genomförd.



## Socialnämnden

Socialnämnden har identifierat graverande avvikelser inom ett kontrollområde: *kontroll av utvalda processer inom socialnämndens myndighetsutövning.*

Socialnämnden håller inte tidsfristerna enligt lag när det gäller barn- och ungdomsutredningar. Med anledning av avvikelserna avseende utredningstider har en handlingsplan upprättats. Socialkontoret arbetar aktivt med åtgärder för att komma till rätta med utredningstiderna.

Identifierade avvikelser	Avvikelser	Planerade åtgärder
Socialnämndens förberedelser att hantera extraordinära händelser och kriser.	Mindre avvikelser	Fortsatt arbete med att ta fram kontinuitetsplaner.
Socialnämndens förvaltnings-övergripande arbete med att åtgärda identifierade fel och brister.	Mindre avvikelser	Fortsatt arbete utifrån de åtgärder och handlingsplaner som tagits fram.
Socialnämnden har en rättssäker myndighetsutövning.	Graverande avvikelser	Fortsatt arbete utifrån handlingsplan som tagits fram. Fortsatt uppföljning av utredningstider och verkställighet av beslutade insatser inom verksamhetsområdet barn och unga.
Socialnämndens driftssäkerhet för verksamhetskritiska IT-system.	Mindre avvikelser	Uppföljning av felanmälningar och avvikelser.
Socialnämndens behovs-anpassning och användning av verksamhetssystem.	Mindre avvikelser	Kontroll av supportärenden och inkomna avvikelser. Objektspecialist har fortsatt dialog med leverantör om behovsanpassning i verksamhetssystemet. Översyn av systemets moduler och eventuellt inköp av nya.
Socialnämndens konkurrens-utsättning av upphandlingar enligt Lag om offentlig upphandling (LoU).	Mindre avvikelser	Fortsatt arbete med placeringsinformation. Egen upphandling av extern öppenvård.
Socialnämndens systematiska arbete avseende välfärdsbrott.	Mindre avvikelser	Uppföljning av handlingsplan.

## Utbildningsnämnden

Under perioden 2024 har uppföljningar genomförts inom samtliga kontrollområden. Vissa mindre avvikelser har konstaterats inom flera kontrollpunkter som genomförts, och åtgärder planeras eller har vidtagits enligt nedan.

Identifierade avvikelser	Avvikelse	Planerade åtgärder
Att slutbetyg har rapporterats till betygsdatabasen och till stadsarkivet	Mindre avvikelser	Information till fristående huvudmän.
Att obehöriga har tillgång till verksamhetssystem eller felaktig behörighetsnivå.	Mindre avvikelser	Nya rutiner utarbetas 2025.
Säkerställa att skyddade personuppgifter hanteras på ett säkert sätt	Mindre avvikelser	Nya rutiner utarbetas 2025.
Efterlevnad av hanteringsanvisningar	Mindre avvikelser	Fortsatta utbildnings- och informationsinsatser.
Efterlevnad av attestrutiner	Mindre avvikelser	Fortsatta utbildnings- och informationsinsatser.
Uppföljning av utbildningsnämndens leverantörsavtal.	Mindre avvikelser.	Regelbundna uppföljningsmöten med upphandlingsenheten, och fortsatt utveckling av systemstöd för inköpsanalys.

## Val- och demokratinämnden

Sammantaget är förvaltningens bedömning att arbetet med internkontrollen är väl fungerande och uppvisar få avvikelser. För val- och demokratinämnden är kanske det enskilt viktigaste området att säkerställa att minst två personer besitter kompetens för att genomföra val, och att därigenom säkerställa redundans för uppdragets alla moment. I dagsläget finns tre personer i organisationen som har kompetens att genomföra val, men redundansen behöver stärkas ytterligare. Kommunstyrelsekontoret kommer därför som åtgärd att påbörja en internutbildning under hösten, vilket är utfört för de medarbetare som anmält intresse att arbeta som valsamordnare i de allmänna valen 2026. En långsiktig och hållbar valorganisation behöver säkerställas för Norrtälje kommun för genomförandet av de allmänna valen. Planering och genomförande av valarbetet ska säkerställas utifrån organisatoriskt, ekonomiskt och personellt ansvar.

Övriga identifierade risker är kopplade till arvodesutbetalningarna, och vid genomförda kontroller har inga avvikelser funnits. I syfte att stärka arbetet kopplat till dessa moment, och minska riskerna, arbetar förvaltningen med att införa en helt digital rapportering. Sedan maj månad kan de förtroendevalda själva rapportera sina resekostnader digitalt.

Identifierade avvikelser	Avvikelser	Planerade åtgärder
Kontroll gentemot närvarolistor.	Mindre avvikelser	Utbildningsinsats och tekniskt stöd säkerställs.
Kontroll att beslut fattas på korrekta underlag.	Mindre avvikelser	Införande av tekniskt systemstöd.

## Överförmyndare

Överförmyndaren har kontinuerligt arbetat med samtliga kontrollmoment under året. Kontrollområde Informationssäkerhet är ett särskilt viktigt område för överförmyndaren, som hanterar sekretessbelagd och integritetskänslig information. Mindre avvikelser har förekommit, och då risker inom området bedöms kvarstå, har kontrollmomenten överförts till interkontrollplanen för år 2025.

Kontrollmomentet Registerkontroll mot KFM och polismyndigheten har inte kunnat slutföras under året, avseende kontroll mot polismyndighetens belastningsregister. Överförmyndaren inväntar polismyndighetens återrapportering för slutförande, samt har överfört kontrollmomentet till interkontrollplanen för år 2025.

Identifierade avvikelser	Avvikelser	Planerade åtgärder
Känsliga uppgifter lagras utanför system.	Mindre avvikelser	Nya rutiner samt kontinuerlig uppföljning.  Risken kvarstår kontrollmomentet har överförts till internkontrollplanen för år 2025.
Information är öppen/tillgänglig för obehöriga.	Mindre avvikelser	Nya rutiner samt kontinuerlig uppföljning.  Risken kvarstår kontrollmomentet har överförts till internkontrollplanen för år 2025.

# Norrtälje kommuns bolag

## Campus Roslagen AB

Campus Roslagen har en framtagen internkontrollplan för 2024 där bolaget kontrollerar:

### **Effektiva arbetsmetoder och hög kvalitet**

Med det nya fastighetssystemet som implementerades 2022 pågår ett utvecklingsarbete för att få analoga processer digitaliserade. Fortsatt arbete med att få smidigare processer kommer att fortlöpa under 2024.

Resultat: Ett nytt avtal på en uppdatering av bolagets befintliga system är skrivet. Uppstarten med den nya versionen förväntas driftsättas våren 2025.

Uppdatera rutiner, processer och instruktioner i arbetsflödena. För att styrka verksamhetens flöden och struktur ska rutiner, processer och instruktioner uppdateras och/eller nya tas fram.

Resultat: Rutiner har setts över, uppdateras löpande och efterföljs enligt plan. Fler, kortare möten avdelningarna emellan har införts, för ökad insyn och på så sätt även ökad kvalitet i det dagliga arbetet.

### **Informationssäkerhet**

Dokument och rutiner uppdateras, för att undvika att konfidentiell information som kan skada bolaget, dess medarbetare och kunder, avslöjas.

Bolagets IT-policy anger hur medarbetarna ska använda telefoner och datorer på ett så säkert och tryggt sätt som möjligt. Där anges också hur medarbetarna ska uttrycka sig i tal och skrift internt, ut till kunder och i sociala medier.

Egenkontrollplanen följs upp och uppdateras löpande.

Kontinuerligt arbete pågår för att hålla känslig information enligt GDPR uppdaterad i register och e-post.

Resultat: Ämnet diskuteras på interna möten, och information kring ämnet uppdateras kontinuerligt. En säkerhetsvecka är inplanerad till våren 2025 där bolaget ägnar en heldag åt informationsssäkerhet.

## Ekonomi och hushållning av kommunens resurser

Långsiktig ekonomisk planering för bolaget och fastigheterna.

Resultat: I fastighetssystemet pågår ett succesivt arbete med att lägga in uppgifter om utförda åtgärder på byggnader och fastigheter. Varje byggnad ska var för sig bedömas beträffande reparationer och underhåll i ett längre perspektiv. Detta kommer att underlätta upprättandet av en framtida underhållsplan. Arbetet kommer att fortlöpa under hela 2024.

Uppdatera och stärka säkerheten kring inköpsrutiner, sak- och attestgranskning.

Resultat: Inköpsrutiner, sak- och attestrutiner uppdateras. Uppdateringsarbetet med att få ansvar och befogenheter i befattningsbeskrivningarna samstämmiga mot vad som anges i inköps- och attestrutinerna är klara, och ska ses över löpande varje år. En ny kontrollfunktion har införts i syfte att stärka säkerheten för inköp hos bolagets leverantörer. Ett system som, vid varje betalning bolaget gör, kontrollerar leverantörerna så de uppfyller bolagets krav, samt kontrollerar potentiella felbetalningar. Systemet håller bolagets leverantörsregister uppdaterat.

Stärka rutinerna för att kontinuerligt gå igenom avtal och hantera dem enligt upprättad dokumenthanteringsplan pågår under 2024.

Resultat:

Ett avtal för ett nytt avtalshanteringsystem har skrivits på. Detta implementerades under kvartal fyra 2024.

## Norrtälje Energi AB

En upprättad internkontrollplan för 2024 antogs vid styrelsemötet den 13 maj 2024, innehållandes följande kontrollpunkter:

- Målarbetet.
- NIS2-direktivet, identifiera brister och ta fram rutiner.
- GDPR, identifiera brister och ta fram rutiner.
- Kontroll att övergång till extern samarbetspartners IT-drift fungerar enligt plan.
- Den årliga processrevisionen som EY genomförs, identifiera eventuella förbättringsåtgärder/Identifiera eventuella förbättringsåtgärder utifrån den årliga processrevisionen som EY genomför.

I internkontrollpunkten avseende målarbetet är nedbrutna mål beslutade, och uppföljning har skett vid årets slut.

## Vidareutveckling av målstyrt arbetssätt

För att förtydliga hur respektive avdelning och medarbetare kan bidra till bolagets övergripande mål, genomfördes under 2024 ett arbete, för att utveckla nedbrutna mål och målstyrda arbetsprocesser i organisationen. Vidare att fastställa former för kontinuerlig uppföljning och kommunikation av dessa.

Risk	Kontroll	Åtgärder/Önskad effekt
Att bolagets önskade riktning är otydlig, samt att det är oklart för våra medarbetare hur de kan bidra till densamma.	Nedbrutna mål ska vara beslutade och kunna följas upp i slutet av året.	Skapa ökad fokus på aktiviteter som bidrar till måluppfyllnad, samt en allmän bättre kännedom om verksamhetens resultat i relation till bolagets övergripande mål.

### Resultat:

- I internkontrollpunkten avseende målarbetet är nedbrutna mål beslutade, och en första uppföljning har gjorts under hösten. Därmed är denna punkt klar.
- Arbetet med internkontrollpunkterna NIS2-direktivet och GDPR pågår och bolagets nya säkerhetschef kommer att förfina det arbetet under 2025.
- Kontroll att övergång till extern samarbetspartners IT-drift fungerar enligt plan är genomförd, och bolaget kan konstatera att IT-driften fungerar helt enligt plan efter övergången. Därmed är denna punkt klar.
- Den årliga processrevisionen som EY har genomfört visade inte på några brister eller förbättringsåtgärder som behöver åtgärdas.

## Norrtälje vatten och Avfall AB (NVAA)

Effektiva arbetsmetoder och hög kvalitet. Av nio internkontrollpunkter har en punkt markerats för åtgärd varav en kvarstår till 2025. Dessa är båda identifierade som mindre avvikelser. I samband med delårsrapport per augusti identifieras en avvikelse avseende vattenbrist under sommartid. Planerade åtgärder innebär att förbrukning ska följas upp veckovis från maj till september. Konsekvensen av vattenbrist är bevattningsförbud. Utredning kring att förstärka vattenproduktion.

Trygghet och säkerhet: Samtliga internkontrollpunkter har uppfyllts.

Ekonomi och hushållning av kommunens resurser: Samtliga internkontrollpunkter har uppfyllts.

Fortsatt utredning kring att utöka kapacitet och säkerställa tillräcklig produktion kommer att ske under 2025. Även en kommunikationsinsats kring vattenförbrukning och Sveriges utbredda vattenbrist kommer att genomföras, för att höja kunskapen kring dricksvatten som ett livsmedel, och hur bolaget på ett hållbart sätt ska utnyttja dricksvatten.

## Roslagsbostäder AB

Roslagsbostäder har under 2024, i linje med internkontrollplanen, fokuserat på:

- Upprättande av en arbetsrutin vid en händelse av explosion eller stor brand i bostadshus.
- Processförändringar och nya arbetssätt i samarbete med socialtjänsten, för att minska antalet inkassoärenden och arbeta vräkningsförebyggande.
- Mätning av bolagets ärendehantering, vilket har påvisat att bolaget har en bra servicenivå. Majoriteten hanteras inom fem arbetsdagar och frågor via "Mina sidor" besvaras inom en till två dagar.
- Information till personalen för att medvetandegöra riskerna med informationssäkerhet.
- Löpande GDPR-arbete har utförts. Ny riktlinje för hantering av känsliga personuppgifter är upprättad.
- Målet är att Roslagsbostäder ska underhålla fastighetsbeståndet enligt underhållsplan, och långsiktigt bedriva verksamhet med en ekonomi i balans. Här har flera insatser genomförts, där de mest framstående är att bolaget nu börjat projektera för flera större renoveringar, till följd av beviljad finansiering från ägaren. Bolaget har genomfört en hyresjustering på samtliga p-platser i beståndet, vilket kommer att generera cirka en miljon kronor i ökad hyresintäkt 2025.

Under året som gått har progressen för internkontrollarbetet implementerats och fortskridit väl. De mått och metoder för mätning bolaget valt ut har fungerat väl.

Gällande effektiva arbetsmetoder kan bolaget utläsa att snitttiden för att avsluta ett ärende är fyra arbetsdagar för ordrar bolaget sköter i egen regi, och 24 dagar i de ärenden där en entreprenör genomför åtgärder. CRM-ärenden besvaras inom en till två arbetsdagar. Det är en bra servicenivå i branschen och bolagets hyresgäster är nöjda enligt årlig NKI-undersökning.

Bolaget upplever ett förhållandevis högt engagemang kring frågor om GDPR och Informationssäkerhet, vilket skulle kunna härledas till valet av kommunikationskanal. Bolaget använder en digital utbildningsplattform (Junglemap) som visar att 84 procent av mini-utbildningarna (totalt 456) är startade, och av de startade är 99 procent (totalt 450) slutförda. Feedbacken från användarna är att det korta och återkommande formatet är uppskattat.

Flera av årets kontrollmoment tas vidare till 2025, för att säkerställa nya rutiners implementation, och ett fortsatt fokus på viktiga områden såsom exempelvis informationssäkerhet.



## Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje kommun (KSON)

Kommunalförbundet har haft en antagen internkontrollplan för 2024 samt inkommit med en rapportering för 2024.

- Bristande förmåga hos mindre privata, lokala aktörer att bedriva verksamhet vid samhällsstörningar.  
Åtgärd: Kontrollen föreslås kvarstå även 2025.
- Risk för välfärdsbrott.  
Åtgärd: Kontrollen föreslås kvarstå även 2025.
- Biståndsbedömt behov motsvarar inte brukares behov.  
Åtgärd: Bedömningen är att samtliga beslut 2024 motsvarar brukarnas behov, och att kontrollen därmed inte behöver finnas med i kommande års internkontrollplan.
- Obehöriga handläggare har tillgång till information i verksamhetssystemet Lifecare.  
Åtgärd: Rutinerna fungerar väl. Inga åtgärder krävs.