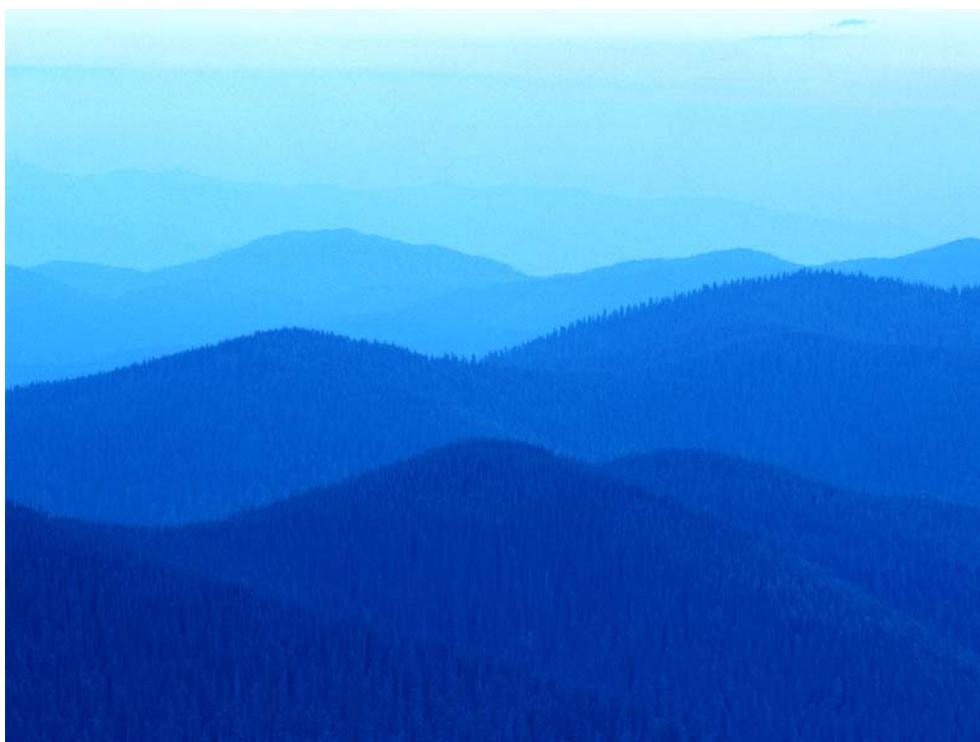

Revisionsrapport

***Kommunens IT-
organisation***

Strömsunds kommun

Maj-Britt Åkerström
Cert. kommunal revisor
Maj 2011



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning, revisionell bedömning, förslag till utveckling	1
2	Inledning	2
2.1	Bakgrund och revisionskriterier	2
2.2	Metod	2
3	Granskningsresultat	3
3.1	Organisering av IT-frågor	3
3.2	Aktuella styrdokument	4
3.3	IT-avdelningens roll som serviceorgan	5
3.3.1	Ansvarsfördelning	5
3.3.2	Miljöer och program	5
3.3.3	Förekommande problem	5
3.3.4	Kundundersökningar	6
3.4	IT-avdelningens roll i val av system	7

1 Sammanfattning, revisionell bedömning, förslag till utveckling

Kommunens revisorer har uppdragit till PwC att genomföra en granskning av IT-avdelningens roll som resurs till förvaltningarna. Revisionsfrågan är om kommunens IT-frågor är organiserade på ett effektivt och ändamålsenligt sätt.

Efter genomförd granskning är vår revisionella bedömning att kommunens IT-frågor inte fullt ut är organiserade på ett effektivt och ändamålsenligt sätt.

Vi grundar vårt ställningstagande på följande:

- + Det finns styrdokument som beskriver kommunens gemensamma IT-strategi, direktiv för kommunens IT-råd, logistik och regler för IT-standard (datorer och tillbehör), användarpolicy för IT-utrustning samt ansvar för förvaltning av IT-system.
- + Styrdokumentet beskriver i huvudsak ansvar och rollfördelning.
- + Policydokumentet för IT-standard (ett styrdokument) ger bra förutsättningar bl a för kostnadsbegränsningar och anpassning till gällande lagstiftning.
- Ovan nämnda styrdokument är inte tillräckligt kommunicerade.
- Osäkerhet finns i organisationen om vad som gäller beträffande roller och ansvar för IT-enheten, för IT-rådet och för verksamheten. Detta gäller även vid anskaffning av olika system.
- Kommunens policydokument för IT tar inte hänsyn till skolans särskilda behov i utbildningssituationen.
- + De som fått hjälp av IT-support är överlag nöjda eller mycket nöjda.
- Åtgärdande av vissa fel samt beställning och installation av nya datorer och skrivare har ibland tagit mycket lång tid.
- Planerade längre driftsavbrott förläggs under ordinarie arbetstid.
- + Vi ser positivt på utbyggnaden av kommunikation och det pågående nätprojektet.

Vi lämnar följande förslag till utveckling:

- Tydliggör ansvar och roller. Detta gäller IT-enheten, internt i IT-enheten, IT-rådet och verksamheterna.
- Genomför regelbundna användarträffar. Se till att representanter från IT-enheten ges möjlighet att delta vid presentationer hos verksamheterna av system och program.
- Anpassa styrdokument och tillämpningar för IT till skolans särskilda behov i utbildningssituationen.
- Undersök möjligheten att genomföra längre planerade driftsavbrott utanför kontorstid.
- Tydliggör prioriteringen för felavhjälpan.

2 Inledning

2.1 Bakgrund och revisionskriterier

Kommunledningsförvaltningen IT är ett serviceorgan till kommunens alla förvaltningar, avdelningar och kommunala bolag i frågor som rör IT, växel- och reception samt kopiering.

I arbetsuppgifterna ingår bland annat användarstöd till kommunens samtliga verksamheter och att bistå kommunens verksamheter under uppgradering och nyanskaffning av data- och kommunikationsutrustning.

Kommunens revisorer har uppdragit till PwC att genomföra en granskning av IT-avdelningens roll som resurs till förvaltningarna.

Revisionsfrågan är:

- Är kommunens IT-frågor organiserade på ett effektivt och ändamålsenligt sätt?

Följande granskningsmål är aktuella:

1. Uppfyller IT-avdelningen sin roll som serviceorgan till förvaltningarna?
2. Agerar IT-avdelningen så att förvaltningarna väljer de mest ändamålsenliga och användarvänliga systemen?

Granskningen är initierad efter en genomförd väsentlighets- och riskanalys och avser kommunstyrelsens IT-avdelning.

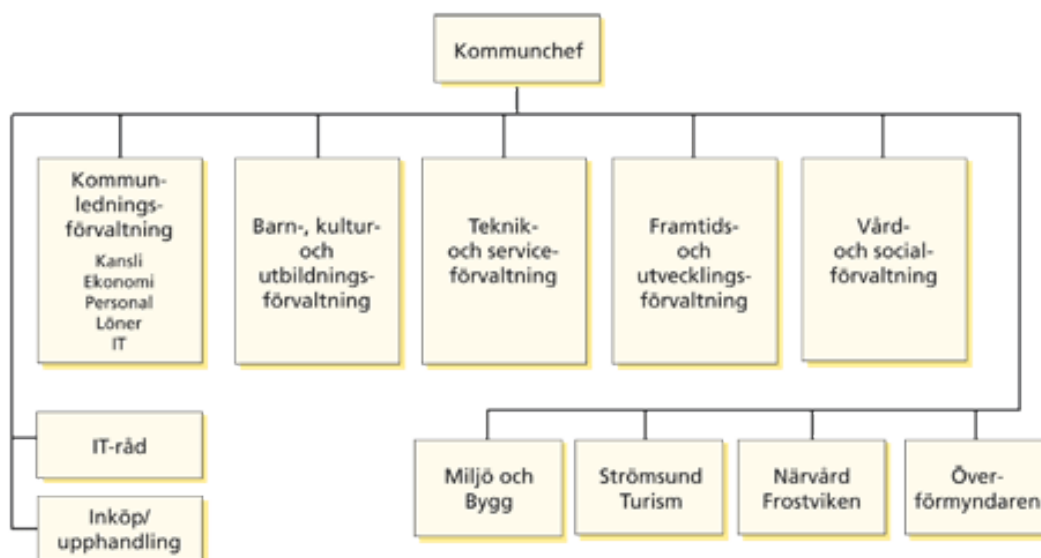
2.2 Metod

Granskningen har skett genom intervjuer med IT-chef och förvaltningschefer samt granskning och analys av för granskningen relevant dokumentation.

3 Granskningsresultat

3.1 Organisering av IT-frågor

Nedanstående bild visar kommunens förvaltningsstruktur.



När det gäller IT ansvarar kommunstyrelsens arbetsutskott för antagandet av årliga handlingsplaner inom IT-området. Underliggande policys fastställs av kommunchefen efter förberedande förslag från IT-rådet (tjänstemän). Medlemmar i IT-rådet är IT-chef, IT-strateg, förvaltningschef för barn- och utbildning, entreprenadledare och områdeschef vid vård- och omsorg.

IT-rådet ska i första hand:

- Upprätta förslag till planer och styrdokument
- Ge rekommendationer kring verksamheternas IT-tillämpning som inte täcks av standarder
- Vara remissinstans rörande investeringar, extern samverkan och projekt inom IKT
- Fånga upp och pröva verksamheternas behov av IT-stöd
- Svara för kommunens omvärldsbevakning inom området

I sitt arbete är det genom tre processer rådet särskilt ska stimulera IT-utvecklingen, nämligen IT-utbildning, IT-stödd verksamhetsutveckling och teknikförnyelse (investeringar). Redovisning av rådets arbete ska göras löpande till kommunchef och vid behov till kommunstyrelsens arbetsutskott. Genomförda intervjuer indikerar att IT-rådets roll och uppgift är oklar. Av protokoll från IT-rådet framgår att även rådet funderar över sin roll, rådets utveckling och framtid samt sammansättning.

IT-enheten organiseras under kommunledningsförvaltningen. Där finns IT-chef, IT-strateg och IT-tekniker. Från intervjuerna framkommer att roller och ansvar för dessa inte anser vara tillräckligt tydliga. I början av 2011 har en viss översyn skett av IT-enhetens arbetsfördelning. En uppföljning av utfallet av översynen avses ske under året. Inom framtids- och utvecklingsförvaltningen finns en pedagogiskt IT-ansvarig för frivilligutbildningen, denna biträder även grundskolan.

3.2 Aktuella styrdokument

I granskningen har vi tagit del av följande styrdokument:

- Gemensam IT-strategi, antagen av kommunfullmäktige i juni 2007
- Internet-, intranät-, e-post-, fax- och telefonipolicy, godkänd av kommunchefen augusti 2007
- Användarpolicy för IT-utrustning, godkänd av kommunchefen augusti 2007
- Direktiv för IT-rådet, fastställd av kommunchefen (P-O Eriksson)
- IT-standard policy, godkänd av kommunchefen december 2008
- Ansvarsfördelning avseende förvaltning av ADB/IT-system, OH-bilder ej daterade.

Av IT-strategin framgår bland annat:

- Den gemensamma IT-strategin ska följa och underordnas kommunens mål och visioner med sikte på en funktionell, säker och kostnadseffektiv verksamhet.
- Strategin omfattar all kommunal verksamhet och ska tillämpas på alla nyinvesteringar och vid planering av IT-verksamheten.
- Målet med IT-strategin är att skapa en gemensam och samordnad IT-verksamhet med klara mål inom ramen för kommunens ansvarsområden.
- Årliga handlingsplaner ska utarbetas inom områden där aktuella förändringar och utvecklingsinsatser vad gäller administrativa stödsystem, GIS-tillämpning, tekniska plattformar och infrastruktur ska anges.

Av IT-standard policy framgår logistik och regler för beställningar/inköp av datorer och tillbehör. För förvaltningen av ADB/IT-system gäller följande:

- Systemägaren (förvaltningschef/avdelningschef) ansvarar för systemets omfattning och ekonomi och arbetar med den långsiktiga strategin och planeringen av systemet.
- Systemförvaltaren arbetar på uppdrag av systemägaren och svarar för planering, samordning och uppföljning som berör systemet.
- Användaren (verksamheterna) är de personer som har mest kontakt med systemet och som oftast bäst kan bedöma systemets nyttighet. Användaren har ansvar för att bevaka och rapportera om systemet i första hand till systemförvaltaren.
- Driftansvarig (IT-enheten, leverantören eller annan samverkande kommun) ansvarar för hårdvara (server, kommunikationsprodukter etc) gemensam programvara (operativsystem, systemprogramvara etc), dimensionering av maskinella resurser, driftplanering och produktion. Driftansvaret är ofta upphandlat av extern servicegivare.
- ADB-ansvarig ansvarar för att systemet fungerar och att rätt metoder och teknik används vid underhåll och utveckling

Av genomförda intervjuer framkommer att kunskap finns om att de beskrivna styrdokumenterna finns men att de behöver kommunicera mellan IT-avdelningen och förvaltningarna.

3.3 IT-avdelningens roll som serviceorgan

3.3.1 Ansvarsfördelning

Utöver vad som ovan nämnts finns ingen särskild dokumentation av IT-avdelningens roll som serviceorgan. Inte heller finns förvaltningarnas ansvar vad avser IT dokumenterat. En praxis har dock utarbetats; IT-avdelningen ansvarar för teknikfrågor och förvaltningarna ansvarar för verksamhetsfrågor.

Forum för dialog, styrning och uppföljning är bland annat IT-rådet (se ovan) och avstämningsträffar. Avstämningsträffar sker regelbundet med framtids- och utvecklingsförvaltningen. IT-avdelningen har försökt få till stånd avstämningsmöten med barn-, kultur- och fritidsförvaltningen utan att ha lyckats med detta. Med vård- och socialförvaltningen har på senare tid inga frågor varit aktuella för avstämningar.

IT-enheten ansvarar för nätverk, servrar och backup. Verksamheten ansvarar för skrivare och datorer. Upphandling, beställning och administration av nya datorer ligger på IT-enheten.

I intervjuerna framförs bland annat synpunkter på vikten av att IT-enhetens personal har hög kompetens inom området och att de får möjlighet till kompetenshöjande insatser för att tilltron till dem ska kunna upprätthållas.

3.3.2 Miljöer och program

Förvaltningarna rekommenderas använda enhetliga kontorsprogram. Detta följs i huvudsak men det förekommer även att andra än "standardprogrammen" används, bland annat olika gratisprogram som hämtas hem via internet. I förvaltningarna används olika versioner av kontorsprogram. Versionsuppdatering sker i huvudsak i samband med byte av datorer. Vid särskilda behov kan versionsuppdateringar även ske dessförinnan.

I kommunen används genomgående Windowstillämpningar, med undantag från informationsenheten. Det har funnits (och finns delvis även kvar) två olika nät, ett skolnät och ett administrativt nät. Ett nätprojekt pågår för närvarande där man håller på att bygga ihop dessa två nät till ett.

I intervjuerna framförs, från både barn-, kultur- och utbildningsförvaltningen och framtids- och utvecklingsförvaltningen, att avsteg mot gällande policydokument behöver kunna ske med anledning av skolans särskilda behov i utbildningssituationen. Detta gäller i huvudsak anskaffning av program och tillämpningar.

3.3.3 Förekommande problem

Kända och förutsedda driftsavbrott meddelas i god tid, direkt på dataskärmarna och ibland i särskilda mail. I intervjuerna redovisas kritik mot att planerade driftsavbrott förläggs på ordinarie arbetstid, vilket ibland medför problem i den löpande verksamheten.

Kommunen har på dagtid en egen helpdeskfunktion genom IT-enhetens IT-support dit det går att ringa och maila. IT-support tillhandahåller bland annat fjärrsupport. Anmällda fel registreras och kategoriseras bland annat beroende om felet avser hårdvara, mjukvara, skrivare och var (geografiskt) fel uppstår. Enligt uppgift har IT-supporten det senaste året tagit emot ca 1600 felanmälningar. Någon uppgift om hur snabbt felen åtgärdats har inte gått att få fram.

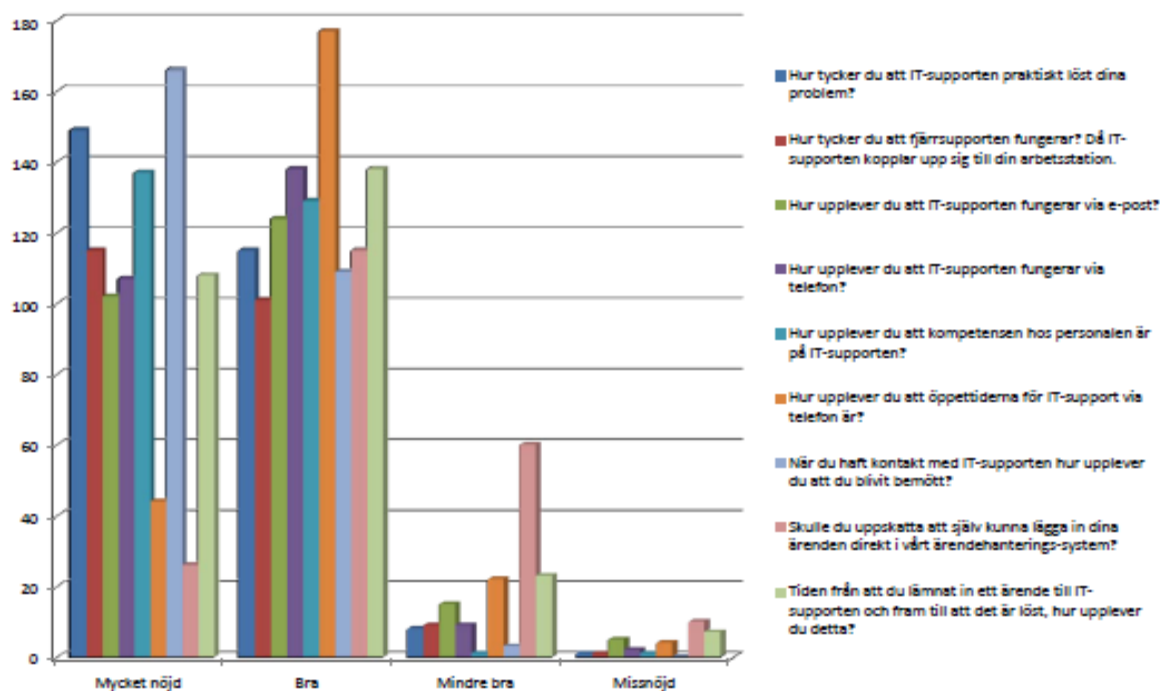
En prioritering finns av i vilken ordning felet ska åtgärdas; Fel som påverkar många och/eller har stor påverkan för hela kommunen – ska åtgärdas omedelbart. Om alternativa lösningar finns kan felönsandet ges lägre prioritet.

IT-infrastrukturen uppges i huvudsak fungera störningsfritt. De vanligaste anmälda problemen avser bortglömda lösenord. Problem förekommer även beträffande skriftfunktionerna. Problem uppstår ibland vid lokalbyten på grund av dålig framförhållning från verksamheten. Därutöver förekommer kommunikationsproblem, dessa reduceras successivt genom bredbandsutbyggnaden.

I intervjuerna framkommer att det är enkelt att få kontakt med supporten men att åtgärdande av fel i vissa fall tar mycket lång tid. Detta gäller även beträffande beställning och installation av nya datorer och skrivare.

3.3.4 Brukarundersökningar

IT-enheten har ställt frågor till dem som använt supporten om hur de uppfattat den, se diagrammet nedan. Resultatet omfattar tiden 2009-03-31–2010-04-21.



Av sammanställningen framgår att de som fått hjälp av IT-supporten överlag varit nöjda eller mycket nöjda.

3.4 IT-avdelningens roll i val av system

Av tillgängliga styrdokument och utifrån genomförda intervjuer framgår att det är verksamheternas ansvar att ta fram underlag inför val av olika verksamhetsstöd och att välja de mest ändamålsenliga och användarvänliga systemen. IT-enheten kompletterar med kompetens i teknikdelen. I de fall det gäller kostnadskrävande system som innebär investeringar ska det därefter behandlas av IT-rådet. När ett komplett beslutsförslag tagits fram överlämnas begäran om medel till investeringen till kommunstyrelsens arbetsutskott för beslut.

I intervjuerna har bland annat följande synpunkter framkommit:

- Det är inte vanligt förekommande med nyanskaffningar av (större) system utan det vanligaste avser uppgraderingar av befintliga verksamhetsstöd.
- Omvärldsbevakning av utbud och utveckling sker i första hand från verksamheterna men även från IT-enheten.
- Det är önskvärt att representanter från IT-enheten alltid blir inbjudna till presentationer från olika säljare för att på ett bra sätt säkerställa att systemet passar i kommunens miljö och att ge rimliga förväntningar på möjligheter i systemen.
- Ev kringkostnader är inte alltid medräknade i verksamheternas kalkyler, det är inte heller tillräckligt klargjort vem som ska stå för dessa kostnader.
- Viktigt att även undersöka samverkan med andra kommuner inför investeringar i olika system.

Maj 2011

Projektledare

Uppdragsledare