

Granskning av intern styrning och kontroll vid Statens servicecenter

Riksrevisionen har som ett led i den årliga revisionen av Statens Servicecenter granskat den interna styrning och kontroll i myndighetens verksamhet.

Granskningen har resulterat i iakttagelser som Riksrevisionen vill fästa Statens servicecenters uppmärksamhet på i denna revisionsrapport.

Riksrevisionen önskar information senast 2013-02-08 med anledning av våra iakttagelser i denna rapport.

Bakgrund

Statens servicecenter bildades 1 juni 2012 genom en sammanslagning av administrativa delar av Skatteverket och Försäkringskassan. I oktober tillkom även Administrativ service från Kammarkollegiet. Myndigheten har därigenom haft kort tid på sig att implementera styrning, uppföljning samt egna rutiner i verksamheten.

Statens servicecenter har uppdraget att tillhandahålla tjänster som gäller administrativt stöd till regeringens förvaltningsmyndigheter (nedan kallade kundmyndigheterna). Statens servicecenter har sedan bildandet fokuserat på att leverera tjänster till sina kundmyndigheter. För dessa leveranser har servicecentret övertagit de rutiner och kontroller som tidigare var etablerade hos överlåtande myndigheter. Riksrevisionens iakttagelser nedan avser främst de delar av den interna styrningen och kontrollen som avser myndighetens förvaltning av den egna verksamheten.

Processen för intern styrning och kontroll

I samband med Riksrevisionens löpande granskning av Statens servicecenter framkom att en del arbete kvarstår med att införa en process för intern styrning och kontroll, enligt förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll (FISK).

Med intern styrning och kontroll avses den process (FISK-process) som ska utformas av myndighetens ledning och medarbetare i syfte att säkerställa att verksamheten bedrivs effektivt, författningsenligt och har en tillförlitlig återrapportering. Momenten riskanalys, kontrollåtgärder, uppföljning och dokumentation finns beskrivna i förordningen och ska ingå i processen. Avsikten är att resultatet av processen ska utgöra del av det underlag myndighetens ledning behöver för att

DNR: 32-2012-0575

STATENS SERVICECENTER
FE 15
801 71 GÄVLE

BESLUT: 2012-12-20

ta ställning till om den interna styrningen och kontrollen är betryggande. Vid Riksrevisionens besök i november hade myndigheten inte någon fullständigt etablerad FISK-process på plats.

Myndigheten har tagit fram två styrande dokument (ett övergripande och ett mer detaljerat) för hur arbetet med intern styrning och kontroll ska implementeras och fungera i verksamheten. Den riskanalys som servicecenterutredningen tog fram innan myndigheten startade har sedermera beslutats av myndighetens styrelse som riskanalys avseende verksamhetsåret 2012. Ett riskanalysarbete har sedan startat upp under hösten i samband med arbetet inför verksamhetsplaneringen för 2013. Kontrollåtgärder för myndigheten som en helhet har inte beslutats för 2012. I de upprättade styrdokumenterna anger Statens servicecenter att uppföljning ska göras i samband med myndighetens tertialuppföljningar men det har inte utförts under 2012. Det finns således brister i momenten kontrollåtgärder och uppföljning som finns beskrivna i förordningen.

I anslutning till ledningens underskrift i årsredovisningen ska ledningen redovisa sin bedömning av den interna styrningen och kontrollen, enligt 2 kap. 8 § förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. I avsaknad av en fullt fungerande FISK-process och med anledning av iakttagna brister, bör ledningen på annat sätt säkerställa att den har tillräcklig kännedom om den interna styrningen och kontrollen på myndigheten. Detta bör dokumenteras som ett underlag för ledningens bedömning i årsredovisningen.

Brister i intern styrning och kontroll inom flera områden

Riksrevisionen har i samband med den löpande granskningen identifierat ett antal områden med brister i den interna styrningen och kontrollen avseende myndighetens förvaltning av den egna verksamheten.

BRISTER I STYRNING OCH UPPFÖLJNING

Under servicecentrets första verksamhetsår har uppföljning av ekonomi och verksamhetsutveckling inte gjorts på ett strukturerat och dokumenterat sätt. Ekonomiskt utfall har skickats till GD månadsvis och under slutet av året har det ekonomiska utfallet även skickats till chefer dock utan instruktion om analys och återkoppling.

Styrdokument har löpande tagits fram av myndigheten men vid granskningen har Riksrevisionen fått uppfattningen att dessa inte är tillräckligt kända av personalen och därför bedömer inte Riksrevisionen att styrdokumenterna är implementerade. Myndigheten har heller inte hunnit ta fram styrdokument på alla områden t.ex. saknas styrdokument avseende upphandling.

DNR: 32-2012-0575

STATENS SERVICECENTER
FE 15
801 71 GÄVLE

BESLUT: 2012-12-20

BRISTER I IT-GENERELLA KONTROLLER

Myndigheten har tagit fram ett övergripande policydokument för informationssäkerhet som beslutats av GD. Riksrevisionen har dock identifierat ett antal brister inom området IT-generella kontroller.

Statens servicecenter har inte ensade rutiner avseende behörighetsadministration. Ansvariga på myndigheten kan inte svara på vilka rutiner som finns och används avseende behörighetsadministration. Riksrevisionen har granskat behörighetsadministrationen för en del av myndighetens verksamhet och identifierat brister. Exempel på detta är att periodisk genomgång av behörigheter inte genomförs samt att det förekommer behörigheter som lagts upp utan erforderligt underlag.

Ett arbete pågår på Statens servicecenter med att implementera en standard (ITIL¹) för change management (ändringshantering). Ansvariga på myndigheten kan inte redogöra för hur processen för ändringshantering sett ut under 2012. Ändringar i system som gjorts under 2012 har därmed sannolikt inte utförts och dokumenterats på ett enhetligt sätt.

BRISTER I RUTINEN FÖR BETALNING OCH ATTESTERING AV LEVERANTÖRSFAKTUROR

Statens servicecenter har under 2012 hanterat leverantörsfakturor manuellt. Manuell hantering medför ökad risk för felaktig hantering och oegentligheter. Riksrevisionen bedömer att den interna kontrollen och styrningen i processen för betalning av leverantörsfakturor inte har fungerat tillfredsställande under året.

Det har under 2012 varit möjligt för en person att ensam både registrera och kontrollera betalningarna av leverantörsfakturor. Efter oktober infördes en rutin där ytterligare en person kontrollerar belopp över 250 tkr. Med tanke på den förhöjda risk som föreligger med manuell hantering samt nystartad verksamhet kan beloppsgränsen 250 tkr kännas för hög. Upplägg av leverantörer i leverantörsregistret har dock hanterats av annan person än de som registrerar leverantörsfakturorna.

Attestering av fakturor är en viktig del av den interna kontrollen som avser att säkerställa att endast korrekta kostnader belastar verksamheten. Riksrevisionen bedömer att den interna kontrollen i processen för hantering av leverantörsfakturor inte har fungerat tillfredsställande under året.

Exempel på brister Riksrevisionen har noterat är:

- Delegationsordningen är otydlig och ger utrymme för enpersons hantering av fakturor. Vilket dock inte varit myndighetens avsikt.
- För 13 av 30 granskade betalda leverantörsfakturor har endast en person attesterat. Attestering ska enligt myndigheten göras av två personer.

¹ ITIL förkortning för Information Technology Infrastructure Library

DNR: 32-2012-0575

STATENS SERVICECENTER
FE 15
801 71 GÄVLE

BESLUT: 2012-12-20

- Chefer har attesterat sina egna kostnader.
- Chefer har attesterat fakturor avseende kostnadsställen de inte haft behörighet att attestera på enligt delegationsordningen.
- Det saknas fullständiga namnteckningsprov, vilket bör finnas vid manuell hantering.

BRISTER I FAKTURERINGSPROCESSEN

Statens servicecenter är som tidigare nämnts en myndighet som säljer tjänster inom det administrativa området. Myndigheten har inget eget förvaltningsanslag utan ska fakturera kunderna för sina tjänster. Avgifterna får sedan myndigheten behålla och målet är att vara i ekonomisk balans 2019. Det är därför av vikt att Statens servicecenter fakturerar alla avgifter de har enligt överenskommelser med kunderna. Avgifterna i överenskommelserna grundar sig på dels fasta avgifter, dels transaktionsavgifter samt även handläggningstid. Processen har förändrats flera gånger under året och servicecentret har inte haft kontroll över att samtliga avgifter i överenskommelserna har fakturerats. I oktober tillkom dessutom ca 80 kundmyndigheter i samband med att Administrativ service från Kammarkollegiet införlivades i Statens servicecenter. Redan befintliga överenskommelser övertogs. Efter granskning av arbetet med kundfakturerering är Riksrevisionens bedömning att myndigheten inte har haft tillfredställande kontroll över fakturerering av avgifter under året. Riksrevisionen har dock noterat att myndigheten därför har gjort en genomgång av faktureringen. I och med denna genomgång har Statens servicecenter tilläggsfakturerat för tjänster som inte fanns med i de ursprungliga överenskommelserna samt att rättning av redan fakturerat har gjorts. Rättningar har gjorts p.g.a. ändringar i volymmuppgifter.

Det är viktigt att intäkter och kostnader i myndighetens verksamhet redovisas på korrekt räkenskapsår i årsredovisningen. Servicecentret hade vid granskningen i början av december inte erhållit någon faktura från någon av kundmyndigheterna avseende kostnader för den IT-drift som servicecentret köper från två av kundmyndigheterna. Orsaken uppgavs vara att överenskommelser mellan respektive kundmyndighet och Statens servicecenter avseende IT-driften inte är fastställda ännu. Myndigheten har därför ej heller fakturerat kundmyndigheterna kostnaden för dessa tjänster.

BRISTER I LÖNEPROCESSEN

Riksrevisionen har i granskningen av löneprocessen noterat att uppgift om fast lön för servicecentrets anställda inte läggs in i lönesystemet med tvåpersonshantering. Riksrevisionen har även erfarit att någon kompenserande kontrollåtgärd inte utförts, t.ex. i form av en efterkontroll av att fast lön är korrekt inlagd. Detta trots att det i myndighetens internkontrollplan finns angivet att en efterkontroll av de anställdas löner ska utföras tertialvis. Personalhandläggarna har dock uppfattat detta som att endast manuellt registrerade underlag ska kontrolleras. Det finns således antingen en otydlighet i internkontrollplanen eller ett missförstånd vid utförandet av kontrollen. I övrigt finns det i internkontrollplanen åtta kontroller beslutade avseende löner varav endast en

RIKSREVISIONEN

NYBROGATAN 55
114 90 STOCKHOLM
08-5171 40 00 | WWW.RIKSREVISIONEN.SE



RIKSREVISIONEN

DNR: 32-2012-0575

STATENS SERVICECENTER
FE 15
801 71 GÄVLE

BESLUT: 2012-12-20

kontroll har utförts fram till och med november. Avseende den utförda kontrollen har den dessutom inte utförts på angivet sätt enligt internkontrollplanen.

BRISTER I DIARIEFÖRINGSRUTINER

Vid granskning av diariehanteringen har vi noterat att myndigheten har ett provisoriskt diarium för att registrera handlingar i Microsoft Excel och att ingen på Statens servicecenter kan garantera fullständighet i diariet. Ansvaret för hantering av handlingar i diariet samt efterföljande arkivering är inte beslutad. Under 2012 synes därför inte tillräckligt med arkiverings- och registratorskompetens funnits inom myndigheten. Riksrevisionen har informerats om att servicecenter avser att upphandla ett diarium och att en rutinbeskrivning avseende hantering av allmänna handlingar är under framtagande.

Riksrevisionen bedömer i dagsläget att det finns brister avseende diariehanteringen.

Rekommendationer

Sammanfattningsvis bedömer Riksrevisionen att det finns brister på flera områden i Statens servicecenters förvaltning av den egna verksamheten.

Riksrevisionen *rekommenderar* att ledningen vidtar åtgärder avseende ovanstående brister för att stärka den interna kontrollen i den egna förvaltningen.

Riksrevisionen *rekommenderar* även att ledningen för Statens servicecenter vid sin bedömning av myndighetens interna styrning och kontroll i årsredovisningen för 2012, beaktar ovanstående brister och säkerställer att det finns ett tillräckligt underlag för ledningens ställningstagande.

Riksrevisionen *rekommenderar* slutligen att Statens servicecenter fortsätter att utveckla momenten i FISK-processen så att samtliga moment genomförs i enlighet med förordningen.

Ansvarig revisor Charlotte Ehrengren har beslutat i detta ärende. Uppdragsledare Agneta Bergman har varit föredragande

Charlotte Ehrengren

Agneta Bergman

Kopia för kännedom:

Regeringen

Socialdepartementet

Finansdepartementet, budgetavdelningen

RIKSREVISIONEN

NYBROGATAN 55
114 90 STOCKHOLM
08-5171 40 00 | WWW.RIKSREVISIONEN.SE



RIKSREVISIONEN