

## Forvaltningsrevisjon av internkontroll i Bergen kommune

IKT Drift



# Innhold

<b>Sammendrag</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Innledning</b> .....	<b>6</b>
1.1 Bakgrunn .....	6
1.2 Hva er internkontroll? .....	6
1.3 Metode.....	7
1.3.1 Utvalg av resultatenheter.....	7
1.3.2 Dokumentanalyse .....	8
1.3.3 Revisjonsbesøk .....	8
1.3.4 Spørreundersøkelse .....	8
1.3.5 Verifisering og høring.....	8
1.4 Avgrensing.....	8
1.5 Leserveiledning.....	8
1.5.1 Bruk av farger for å vurdere områdene .....	8
1.5.2 Kapittelinndeling .....	9
<b>2. IKT Drift</b> .....	<b>10</b>
2.1 Organisering .....	10
2.2 Tjenestene .....	10
<b>3. Internkontrollsystem</b> .....	<b>11</b>
3.1 Innledning .....	11
3.2 Revisjonskriterium .....	11
3.2.1 Lov og forskrift .....	11
3.2.2 Rammeverk for internkontroll .....	11
3.2.3 Kommunale vedtak og retningslinjer .....	13
3.3 Oppsummering .....	14
3.4 Observasjoner og vurderinger .....	14
<b>4. Mål- og resultatstyring</b> .....	<b>21</b>
4.1 Innledning .....	21
4.2 Revisjonskriterier .....	21
4.2.1 Lov og forskrift .....	21
4.2.2 Kommunale vedtak og retningslinjer .....	21
4.3 Oppsummering .....	21
4.4 Observasjoner og vurderinger .....	22
<b>5. Økonomistyring</b> .....	<b>25</b>
5.1 Innledning .....	25
5.2 Revisjonskriterier .....	25
5.2.1 Lov og forskrift .....	25
5.2.2 Kommunale vedtak .....	25
5.3 Oppsummering .....	26
5.4 Observasjoner og vurderinger .....	27
<b>6. Offentlige anskaffelser</b> .....	<b>32</b>
6.1 Innledning .....	32
6.2 Revisjonskriterier .....	32
6.2.1 Lov og forskrift .....	32
6.2.2 Kommunale vedtak og retningslinjer .....	33

6.3 Oppsummering .....	34
6.4 Observasjoner og vurderinger .....	34
<b>7. Helse, miljø og sikkerhet (HMS).....</b>	<b>39</b>
7.1 Innledning .....	39
7.2 Revisjonskriterier .....	39
7.2.1 Lov og forskrifter .....	39
7.2.2 Kommunale vedtak og retningslinjer .....	40
7.3 Oppsummering .....	42
7.4 Observasjoner og vurderinger .....	43
<b>8. Informasjonssikkerhet .....</b>	<b>47</b>
8.1 Innledning .....	47
8.2 Revisjonskriterier .....	47
8.2.1 Lov og forskrift .....	47
8.2.2 Kommunale vedtak og retningslinjer .....	47
8.3 Oppsummering .....	48
8.4 Observasjoner og vurderinger .....	49
<b>9. Avslutning .....</b>	<b>54</b>
9.1 Innledning .....	54
9.2 Oppsummering av forslag til tiltak .....	54
9.2.1 Internkontrollsystem.....	54
9.2.2 Mål og resultatstyring.....	54
9.2.3 Økonomistyring .....	55
9.2.4 Offentlige anskaffelser .....	55
9.2.5 HMS .....	55
9.2.6 Informasjonssikkerhet.....	55
<b>Vedlegg 1: Høringsuttalelse .....</b>	<b>56</b>
<b>Vedlegg 2: Dokumentforespørsel.....</b>	<b>75</b>
<b>Vedlegg 3: Oversikt over sentrale dokumenter og litteratur .....</b>	<b>77</b>

# Sammendrag

Deloitte har på bakgrunn av bestilling fra kontrollutvalget i sak 101/12, 11.12.2012, gjennomført en forvaltningsrevisjon av internkontroll i flere resultatenheter i Bergen kommune. Denne rapporten omhandler internkontroll i resultatenheten IKT Drift. Undersøkelsen er basert på to revisjonsbesøk ved enheten, og dokumentasjon som enheten har lagt frem for revisjonen. Rapporten har vært på høring hos byrådsavdeling for finans, eiendom og eierskap og høringsuttalelsen er lagt ved rapporten.

Formålet med gjennomgangen av internkontrollen i resultatenhetene er å få gjennomført en effektiv kontroll av system og rutiner, samt etterlevelse av styringsdokumenter og regelverk på sentrale områder i kommunen. For å få et godt innblikk i status for internkontroll i resultatenhetene har vi i denne undersøkelsen sett nærmere på i hvilken grad enheten har etablert system og rutiner og etterlever krav knyttet til:

- internkontrollsystem
- mål- og resultatstyring
- økonomistyring
- offentlige anskaffelser
- helse- miljø og sikkerhet (HMS)
- Informasjonssikkerhet

Undersøkelsen viser at IKT Drift ikke har tilfredsstillende internkontroll på flere av områdene som er gjennomgått, og at enheten må sette inn tiltak for å sikre at internkontrollen er i samsvar med gjeldende lov- og forskriftskrav og interne kommunale vedtak og retningslinjer.

Når det gjelder enhetens **internkontrollsystem**, viser undersøkelsen at IKT Drift har tatt i bruk kommunens sentrale rutiner og prosedyrer på flere områder, med lokale tilpasninger og tillegg. Enhetens internkontrollsystem er imidlertid ikke i tilstrekkelig grad basert på helhetlige risikovurderinger, med tilhørende utarbeidelse av risikoreducerende tiltak og kontroller for å håndtere systematiske risikoer i enheten. Det blir opplyst i undersøkelsen at IKT Drift er i gang med implementering av et nytt styringssystem, som man forventer vil bedre internkontrollen med blant annet system for gjennomføring av risikovurderinger og bedre avvikshåndtering.

Det går frem av undersøkelsen at resultatenheten har implementert Bergen kommune sitt system for balansert **målstyring** ved å ta i bruk det elektroniske systemet Corporator, og enheten har styringskort hvor mål og resultater fremgår. Styringskortet dekker ikke alle mål som er vesentlige for enheten, men enheten opplyser at de har utformet lokale mål for kjernevirksomheten som oppleves som dekkende.

Undersøkelsen viser videre at IKT Drift har hatt økonomisk overskudd i forhold til budsjett de to siste år. Enheten opplever at de har gode system og rutiner for økonomistyring, og at de har tilstrekkelig kompetanse og kapasitet knyttet til **økonomistyring**.

IKT Drift gjennomfører **anskaffelser** av ulik økonomisk verdi, både over og under kr 500.000. Revisjonen har avdekket brudd på regelverket for offentlige anskaffelser ved at ikke alle store innkjøp som ble gjennomført i 2012 har vært konkurranseeksponert og/eller tilstrekkelig dokumentert med anskaffelsesprotokoll. Revisjonen vil fremheve at enheten må sikre at det er

implementert rutiner som sikrer at alle store innkjøp blir korrekt utført og at innkjøp er etterprøvbare med dokumentasjon for hele innkjøpsprosessen.

Undersøkelsen viser at IKT Drift sitt **HMS-arbeid** ikke er tilstrekkelig systematisert og ikke i samsvar med krav til HMS arbeid i internkontrollforskriften og i Bergen kommune sine retningslinjer. Enheten har etablert en Arbeidsmiljøgruppe og valgt verneombud, men vernerunder er ikke utført. Det er utarbeidet en lokal HMS-håndbok, og foretatt en avgrenset risikovurdering knyttet til personal/arbeid, men enheten mangler en helhetlig risikovurdering som grunnlag for systematiske HMS-handlingsplaner.

Når det gjelder **informasjonssikkerhet**, står IKT Drift i en særstilling som driftsleverandør innenfor IKT-området i Bergen kommune. Det har vært gjennomført årlige IT-revisjoner i enheten siden 2008, og i 2012 har enheten blitt vurdert opp mot kontrollmål i Norsk standard for administrasjon av informasjonssikkerhet. IT-revisjonen har konkludert at IKT Drift i stor grad har etablert de nødvendige tekniske sikkerhetstiltak, men at selve internkontrollen knyttet til oppfølging og vedlikehold av disse har vært håndtert gjennom uformelle prosesser og individuelle initiativer. Enhetsleder opplyser at IKT Drift på bakgrunn av vurderingene har satt i gang implementering av det nye styringssystemet i samsvar med anbefalinger fra IT-revisjonen. Etter revisjonens vurdering er det i IT-revisjonen påpekt viktige forhold som IKT Drift bør sikre oppfølging av. Undersøkelsen viser også at IKT Drift ikke har gjennomført helhetlige risikovurderinger av informasjonssikkerhet, noe revisjonen mener at enheten bør gjennomføre for å vurdere ulike forhold knyttet til informasjonssikkerheten i enheten.

# 1. Innledning

## 1.1 Bakgrunn

Deloitte har på bakgrunn av bestilling fra kontrollutvalget i sak 101/12, 11.12.2012, gjennomført en forvaltningsrevisjon av internkontroll i flere resultatenheter i Bergen kommune. Denne rapporten omhandler forvaltningsrevisjonen som er gjennomført i IKT Drift.

Bergen kommune er organisert som en tonivåmodell med ca. 300 resultatenheter. Hver resultatenhet med sin leder har et selvstendig økonomiansvar, herunder ansvar for drift av tjenestene, ansvar for kvalitet på tjenestene og arbeidsgiveransvar i forhold til medarbeiderne. En resultatenhet kan bestå av flere tjenestesteder/avdelinger.

Formålet med gjennomgangen av internkontrollen i resultatenheterne er å få gjennomført en effektiv kontroll av system og rutiner, samt etterlevelse av styringsdokumenter og regelverk på sentrale områder i kommunen. For å få et godt innblikk i status for internkontroll i resultatenheterne har vi i denne undersøkelsen sett nærmere på i hvilken grad enheten har etablert system og rutiner og etterlever krav knyttet til:

- internkontrollsystem
- mål- og resultatstyring
- økonomistyring
- offentlige anskaffelser
- helse- miljø og sikkerhet (HMS)
- informasjonssikkerhet

## 1.2 Hva er internkontroll?

Byrådet skal i følge kommuneloven § 20 nr. 2 sørge for at «administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll.»

Kommuneloven beskriver ikke nærmere hva som menes med "betryggende kontroll," men det går frem av Ot.prp. nr. 70 (2002–2003) at

«Selv om administrasjonssjefen etter kommuneloven i dag ikke eksplisitt er pålagt å etablere internkontroll, må det regnes som fast praksis at administrasjonssjefen har ansvar for etablering av internkontroll i administrasjonen. Etableringen av en tilstrekkelig internkontroll må regnes som en nødvendig del av administrasjonssjefens ledelsesansvar».

Det fremgår videre at «Det er i tråd med allment aksepterte ledelsesprinsipper at en leder av en virksomhet har ansvaret for å etablere rutiner og systemer som blant annet skal bidra til å sikre at organisasjonen når de mål som er satt, og at formuesforvaltningen er ordnet på forsvarlig måte».

I en rapport fra Kommunal- og regionaldepartementet<sup>1</sup>, om internkontroll i kommunene, blir det pekt på at kommunene er komplekse virksomheter som er regulert av en rekke lover og forskrifter som både kan være sektorovergripende, eller som definerer krav til internkontroll innenfor avgrensede områder av virksomheten. Kravene er delvis de samme som er rettet mot andre

---

<sup>1</sup> Kommunal- og regionaldepartementet: Internkontroll i norske kommuner, status og utviklingsbehov (2008)

virksomheter/arbeidssteder, og delvis er kravene spesifikke for kommuner og/eller kommunale oppgaver.

Eksempler på krav til gjennomgående internkontroll innen kommuneorganisasjonen er de krav som finnes i arbeidsmiljøloven og forskrift om systematisk helse, miljø og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften), samt regelverket knyttet til informasjonssikkerhetsarbeid. I tillegg er god internkontroll innenfor økonomiområdet en forutsetning for å kunne oppfylle kravene til arbeid med budsjett og økonomi i samsvar med kommuneloven og i forskrift om årsbudsjett (for kommuner og fylkeskommuner).

Eksempler på sektorspesifikke krav finnes i opplæringsloven § 13-10, 2. ledd om forsvarlig system, forskrift om internkontroll i helse- og sosialtjenesten og kvalitetsforskriften (som gjelder for heldøgns- pleie og omsorgstjenester). Det er også spesifikke internkontrollkrav innenfor blant annet barnevern, barnehage og VAR-sektoren .

I rapporten «85 tilrådingar for styrkt eigenkontroll i kommunane»<sup>2</sup> blir det pekt på at det er viktig at internkontrollen tilpasses den enkelte kommune, ettersom kommunene har ulik organisering, utvikling, ansvarsdeling og kompetanse. Internkontrollforskriften peker også på at det er viktig at internkontrollen i en virksomhet står i forhold til virksomhetens egenart og størrelse. I en kommentar til paragrafen blir utformingen og omfanget av internkontrollen drøftet i lys av at en virksomhet ofte kan være omfattet av flere ulike internkontrollbestemmelser. Det går frem at det for slike virksomheter derfor er nødvendig å ha en internkontroll som dekker flere ulike lov- og forskriftsverk, og at dette for mange virksomheter vil kunne innebære at man utarbeider et samlet system.

## 1.3 Metode

Undersøkelsen er gjennomført i samsvar med kravene som fremgår av RSK 001, standard for forvaltningsrevisjon. Det er benyttet en kombinasjon av ulike metoder som er beskrevet under.

### 1.3.1 Utvalg av resultatenheter

Denne forvaltningsrevisjonen er en del av en større undersøkelse som gjennomgår internkontroll i resultatenheter i Bergen kommune. I første omgang er det valgt ut fem resultatenheter for gjennomgang. Denne gjennomgangen vil fungere som en pilotundersøkelse før det blir vurdert om det skal utføres tilsvarende forvaltningsrevisjoner i de resterende resultatenheterne i Bergen kommune.

Det ble vurdert som hensiktsmessig at de fem enhetene som inngår i pilotundersøkelsen på en mest mulig representativ måte er fordelt på ulike tjenesteområder, herunder seksjoner og byrådsavdelinger. Vi har også vurdert antall ansatte, budsjett og type enhet. Følgende enheter ble valgt ut:

- Enhet for psykisk helse, Laksevåg
- Loddefjord skole
- Kalfaret sykehjem
- Trafikketaten
- IKT Drift

---

<sup>2</sup> Kommunal- og regionaldepartementet: 85 tilrådingar for styrkt eigenkontroll i kommunane. 2009

### 1.3.2 Dokumentanalyse

Vi har gjennomgått både sentrale og lokale system og retningslinjer innenfor hvert område som er undersøkt. Sentrale dokumenter har vi i stor grad fått tilgang til gjennom Bergen kommune sine intranettsider. Resultatenhetene ble bedt om å legge frem lokale system og rutiner ved revisjonsbesøket. Dokumentforespørselen som ble sendt til enheten i forkant av revisjonsbesøket er vedlagt rapporten.

### 1.3.3 Revisjonsbesøk

Det er gjennomført revisjonsbesøk ved resultatenheten. På revisjonsbesøket svarte resultatenhetsleder og andre nøkkelpersoner i enheten på revisjonen sine spørsmål knyttet til de ulike områdene. I forbindelse med besøket ble relevant dokumentasjon fremlagt og gjennomgått.

### 1.3.4 Spørreundersøkelse

I forkant av revisjonsbesøket ble det sendt ut en mindre spørreundersøkelse til resultatenhetsleder, med utvalgte spørsmål knyttet til de ulike internkontrollområdene. Svarene på undersøkelsen ble brukt som et utgangspunkt for samtale og dokumentgjennomgang ved revisjonsbesøket.

### 1.3.5 Verifisering og høring

Utkast av rapport med revisjonens observasjoner, vurderinger og forslag til tiltak ble gjennomgått på et møte med resultatenheten for å sikre at opplysningene som blir presentert er korrekte. Deretter ble rapporten sendt på høring til Byrådsavdeling for finans, eiendom og eierskap og Byrådet ved Byrådsleder. Høringssvar er vedlagt rapporten.

## 1.4 Avgrensing

Gjennomgangen av internkontroll på de ulike områdene er av en overordnet karakter. Det betyr at vi ikke har gjennomført en dyptgående undersøkelse av hele området i alle avdelingene i enheten. Vi har fokusert på hvilke system, rutiner og praksis enheten har etablert innenfor noen utvalgte tema for hvert område, og om disse samsvarer med krav i regelverk og overordnede retningslinjer i Bergen kommune. Informasjonen er basert på møte med enhetsleder, samt gjennomgang av dokumentasjon fremlagt av enhetsleder. I undersøkelsen har vi *ikke* testet hvorvidt de rutiner og prosedyrer som foreligger, blir benyttet i praksis. Vi har ikke gjort en vurdering av om kvaliteten på tjenestene er i samsvar med krav fastsatt i regelverk på området, utover det som faller inn under krav til internkontrollen. Vi kan derfor ikke utelukke at det kan foreligge brudd på regelverk eller retningslinjer, som ikke blir avdekket i denne undersøkelsen.

Undersøkelsen gir innsikt i forbedringsmuligheter, risikoer og eventuelle brudd på regelverk og retningslinjer. Undersøkelsen kan også bidra til å identifisere utfordringer på tvers av resultatenheter og byrådsavdelinger.





## 1.5 Leserveiledning

### 1.5.1 Bruk av farger for å vurdere områdene

De ulike områdene som vurderes under hvert tema blir merket med en farge. Fargene er basert på skjønnsmessige vurderinger av de enkelte områdene. Grunnlaget for vår vurdering er den informasjon som revisor er blitt forelagt gjennom revisjonsbesøket, dokumentasjonen og



verifisering av rapporten. Merkingen med farger er gjort for å tydeliggjøre hvor de største forbedringsområdene knyttet til internkontroll er og på hvilke områder internkontrollen på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon synes å fungere tilfredsstillende.

Konklusjon	Beskrivelse
	Forvaltningsrevisjonen har basert på fremlagt dokumentasjon <b>ikke avdekket svakheter</b> ved internkontrollen <ul style="list-style-type: none"><li>• Området møter de fleste aksepterte standarder</li><li>• Vesentlige risikoer er håndtert på en tilfredsstillende måte</li></ul>
	Forvaltningsrevisjonen <b>har avdekket svakheter</b> i den interne kontrollen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Området møter flere av de aksepterte standarder, men det finnes noen forbedringsområder</li><li>• Enkelte risikoer er ikke håndtert på en tilfredsstillende måte</li></ul>
	Forvaltningsrevisjonen <b>har avdekket vesentlige svakheter</b> i den interne kontrollen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Området møter noen av de aksepterte standarder, men det eksisterer noen vesentlige mangler.</li><li>• Risikoer er ikke håndtert på en tilfredsstillende måte.</li></ul>
	Forvaltningsrevisjonen <b>har avdekket alvorlige svakheter</b> i den interne kontrollen og/eller brudd på regelverk og kommunale prosedyrer og rutiner: <ul style="list-style-type: none"><li>• Området møter ikke akseptert standard</li><li>• Kritiske risikoer er ikke håndtert på en akseptabel måte</li></ul>

### 1.5.2 Kapittelinnledning

Kap. 2: Presenterer enheten som er revidert.

Kap. 3 – 8: Tar for seg system og rutiner, samt etterlevelsen av sentrale krav, innenfor de enkelte internkontrollområdene som undersøkes. Hvert av kapitlene inneholder revisjonskriterier, observasjoner, vurderinger og forslag til tiltak.

Kap. 9: Oppsummering av forslag til tiltak som fremgår av de ulike delkapitlene.

## 2. IKT Drift

### 2.1 Organisering

IKT Drift er en resultatenhet underlagt Byrådsavdeling for finans, eiendom og eierskap. Enheten har fire underavdelinger: HelpDesk, Lokaldrift, Nettverk, og Server og Applikasjonsdrift. Videre har enheten to støtteavdelinger: økonomi, personal og administrasjon, og operative støttefunksjoner (service management, leveranse, sikkerhet og prosess & kvalitet).

Antall ansatte i enheten er 71 personer fordelt på 67 årsverk (2011) og enheten har 20.000 kommunale brukere, pluss 30.000 brukere/elever i grunnskolen (2011). Brutto utgifter i 2011 var kr 93.732.000.

Nåværende leder for IKT Drift startet i stillingen i april 2012.

### 2.2 Tjenestene

IKT Drift er Bergen kommunes driftsleverandør innenfor IKT-området. Enheten har ansvar for IT-drift av alle kommunale enheter, inkludert infrastruktur, fagsystemer, databaser og lokalt IKT-utstyr slik som PC-er. IKT Drift sine brukere er byrådsavdelingene, kommunale foretak og kommunale aksjeselskaper. Enheten er tilnærmet 100 % inntektsfinansiert fra tjenestesalg gjennom bestiller-leverandørmodellen. IKT Drift skal være en konkurransedyktig driftsleverandør på linje med private konkurrenter i markedet.

Enhetens fokusområde er å levere forretningsteknologi som støtter brukernes behov med fokus på stabilitet, tilgjengelighet og tilfredsstillende kapasitet. IKT Drift oppgir at de vektlegger sikkerhet høyt, fordi kommunen har en rekke brukergrupper (enheter) som arbeider med personsensitivt materiale.

Videre er det et fokusområde å fornye og modernisere tjenestene i IKT Drift, herunder tjenester knyttet til døgkontinuerlige selvbetjeningsløsninger, økt mobilitet og samordnet kommunikasjon.

IKT Drift hadde et høyt aktivitetsnivå i 2012 med implementering av ny klientplattform, overtakelse av 1. linje brukerstøtte for HR-systemer med mer. IKT Drift opplever stor økning av antall henvendelser inn til HelpDesk sammenlignet med tidligere år. Et viktig prosjekt i 2012 var implementering av Ny Sikker sone, som skal øke sikkerhet knyttet til fagsystemer. Videre opplever IKT Drift økt fokus på bruk av smarttelefoner og nettbrett i tjenesteproduksjonen, og økt fokus på utfordringer med å ivareta sikkerheten rundt mobile enheter.

# 3. Internkontrollsystem

## 3.1 Innledning

Internkontroll kan som nevnt i innledningskapittelet både være sektorovergripende og sektorspesifikk. I dette kapittelet vil fokuset være på om resultatenheten har etablert et overordnet system som ivaretar krav til kontrollmiljø, risikokartlegging og vurdering, kontrollaktiviteter, informasjon og kommunikasjon, samt oppfølging og evaluering.

## 3.2 Revisjonskriterium

### 3.2.1 Lov og forskrift

Det fremgår av kommuneloven<sup>3</sup> § 20 nr. 2 at kommunerådet «skal sørge for at administrasjonen drives i samsvar med lover, forskrifter og overordnede instruksjoner, og at den er gjenstand for betryggende kontroll.»

I Ot.prp. nr. 70 (2002–2003) fremgår det at administrasjonssjefen har et selvstendig ansvar for å føre kontroll med kommunens virksomhet. Det er ledelsen i en organisasjon som har ansvaret for å etablere et tilfredsstillende internkontrollsystem. Internkontroll defineres i videste forstand som en prosess, iverksatt og gjennomført av virksomhetens ledere og ansatte, med formål å sikre måloppnåelse på følgende områder:

- Måltrettet og effektiv drift
- Pålitelig ekstern rapportering
- Overholdelse av gjeldende lover og regelverk.

I Bergen kommune har resultatenhetslederne fått delegert vide fullmakter og et selvstendig økonomiansvar, herunder ansvar for drift av tjenestene, ansvar for kvalitet på tjenestene og arbeidsgiveransvar i forhold til medarbeiderne.<sup>4</sup> En viktig del av internkontrollen må derfor utøves på resultatenhetsnivå.

### 3.2.2 Rammeverk for internkontroll

Det finnes flere rammeverk for hvordan en kan utarbeide et overordnet internkontrollsystem. Et av de mest brukte rammeverkene for internkontroll er COSO-modellen.<sup>5</sup> Hovedelementene i COSO-modellen består av elementer som er felles for flere av de ulike rammeverkene for internkontroll. Viktige elementer er:

- kontrollmiljø
- risikovurdering
- kontrollaktiviteter
- kommunikasjon og informasjon
- ledelsens oppfølging

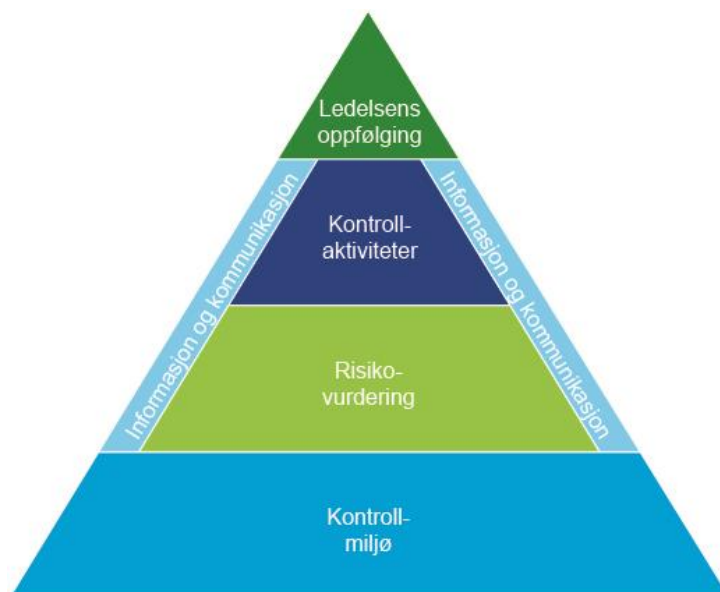
<sup>3</sup> Kommunal- og regionaldepartementet: Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven). LOV-1992-09-25-107.

<sup>4</sup> <https://www.bergen.kommune.no/politikk/slik-styres-bergen/7006/article-79692>

<sup>5</sup> Se norsk oversettelse i Internkontroll – et integrert rammeverk. Norges interne revisorerers forening (1996), Oslo: Norges interne revisorerers forening (NIRF).

Komponentene er gjensidig avhengige av hverandre, og likeverdige deler av et internkontrollsystem. COSO-modellen kan illustreres slik:

**Figur 1: Illustrasjon av COSO-modellen**



Kontrollmiljøet er grunnmuren i internkontrollsystemet, og består av medarbeidernes holdninger, etiske verdier og kompetanse. Kontrollmiljøet blir påvirket av hvordan virksomheten er organisert, hvilken ledelsesfilosofi som gjelder og hvordan lederskapet blir praktisert.

Videre skal risikovurderinger sikre at de arbeidsprosessene som har høyest sannsynlighet for, og konsekvens av, svikt, feil eller mangler blir identifisert. Det er et mål at ledelsen skal ta hensyn til risikovurderingene i utformingen av internkontrollen, ved at man fokuserer og avgrenser internkontrollen til de arbeidsprosessene som har høyest risiko.

Kontrollaktivitetene er de tiltakene som blir iverksatt for å sikre etterlevelse av regelverk, retningslinjer og krav til tjenesteutførelse, og for håndtere risiko avdekket i risikovurderingen. Formålet med kontrollaktivitetene er å bidra til at rutiner og system skal fungere slik som bestemt.

For å oppnå god internkontroll er det ifølge COSO-modellen videre viktig med effektiv og tidsriktig informasjon og kommunikasjon, både horisontalt og vertikalt i organisasjonen. Dette er nødvendig for at den enkelte skal kunne utføre det ansvaret de er tildelt.

For å sikre gjennomføring av handlinger eller endringer som er nødvendige for å oppnå god internkontroll, er også ledelsens oppfølging viktig. Resultater skal følges opp for å avdekke om de er i samsvar med virksomhetens strategier og planer.

De ulike elementene er oppsummert i tabellen under:

COSO Område	Beskrivelse	Praktiske eksempler
<b>Kontrollmiljø</b>	Fundamentet for god internkontroll. Ledelsens holdning, adferd og definerte retningslinjer er utgangspunktet for god internkontroll.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retningslinjer, organisering, ansvars- og myndighetsfordeling</li><li>• Retningslinjer og rutiner</li><li>• Ressurser og kompetanse</li><li>• Samhandling</li></ul>
<b>Risikovurdering</b>	Risikovurdering foretas på både overordnet og detaljert plan. Konkrete handlinger iverksettes for å møte risikoen.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fastsette mål</li><li>• Identifisere risiko</li><li>• Vurdere og prioritere risiko</li><li>• Håndtere risiko</li></ul>
<b>Kontrollaktiviteter</b>	Kontrollaktiviteter etableres for å sikre at retningslinjer, prosedyrer og andre krav etterleves i praksis. Etableres for å redusere risiko og unngå uønsket adferd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retningslinjer, prosedyrer og rutiner</li><li>• Nøkkelkontroller, detaljerte kontrollaktiviteter som møter identifisert risiko</li><li>• Systemstøtte og IT-kontroller</li></ul>
<b>Informasjon og kommunikasjon</b>	Det må legges til rette for effektiv kommunikasjon, informasjonsdeling og rapportering	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapportering oppover</li><li>• Kommunikasjon nedover / oppover / til siden</li><li>• IT-systemstøtte for effektiv kommunikasjonsflyt</li></ul>
<b>Oppfølging</b>	Ledelsen må etablere mekanismer for å følge opp at internkontrollen fungerer	<ul style="list-style-type: none"><li>• Løpende oppfølging</li><li>• Evalueringer</li><li>• Korrigerende tiltak ved avvik</li></ul>

Det er ikke et krav i regelverket at internkontrollsystemet i kommunen skal være basert på COSO-modellen, men modellen representerer hovedelementer som bør inngå i en overordnet vurdering av internkontroll. Det er også viktig at internkontrollen tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold. I dette prosjektet er modellen benyttet som et retningsgivende rammeverk for god internkontroll.

### 3.2.3 Kommunale vedtak og retningslinjer

Bergen kommune har ikke gitt spesifikke føringer for utarbeidelse av internkontrollsystem i resultatenehetene utover det som fremkommer av lovkrav. I kommunen er det opprettet en enhet for økonomisk internkontroll som har som ansvar å følge opp økonomisk internkontroll i kommunen. Denne enheten sender blant annet årlig ut en undersøkelse til alle enhetsledere i kommunen med spørsmål om ulike forhold knyttet til internkontroll.

Kommunen har utarbeidet en etisk standard som ble vedtatt av Bergen bystyre – sak 142-08. Den etiske standarden legger vekt på at «redelighet, ærlighet og åpenhet skal kjennetegne virksomheten». Det blir presisert at alle i kommunen plikter å overholde lover, forskrifter, avtaler og reglementer som gjelder for kommunens virksomhet.

Videre påpekes det i Bergen kommune sine interne retningslinjer at god etisk standard ikke er noe som kan vedtas, men krever at den enkelte avdeling må skape møteplasser og prosesser for å få til en åpen diskusjon og refleksjon. Etisk refleksjon er en systematisk metode for å tenke over etiske dilemma eller handlingspraksis (se HR nett Etikk). HR avdelingen i Bergen kommune viser til at det finnes et utvalg av metoder og verktøy som kan benyttes for å sette i gang etisk

refleksjon på den enkelte arbeidsplass. Bergen kommune har også tilbud om kurs i etikk og varsling for alle resultatansvarlige.

### 3.3 Oppsummering

IKT Drift har tatt i bruk kommunens sentrale rutiner og prosedyrer på flere områder slik som økonomi, HMS og innkjøp, med ulike lokale tilpasninger og tillegg. Undersøkelsen viser samtidig at enheten ikke har et system for gjennomføring av risikokartlegginger eller -vurderinger, med tilhørende utarbeidelse av risikoreducerende tiltak og kontroller for å håndtere risikoer for manglende regeletterlevelse eller mangler knyttet til utførelse av enhetens oppgaver. Dette er etter revisjonens vurdering en vesentlig mangel ved internkontrollsystemet i IKT Drift. Videre foreligger det ikke et fullt ut dekkende system for melding og oppfølging av avvik, selv om enheten har tatt i bruk diverse skjema for avviksmeldinger. Det blir opplyst at enheten er i gang med implementering av et eget styringssystem, og enhetsleder opplyser at dette nye styringssystemet blant annet vil inkludere system for risikovurderinger og avvikshåndtering. Enhetsleder har ikke gjennomført kurs i etikk, men det går frem av undersøkelsen at gjennomføring av slikt kurs er planlagt.

### 3.4 Observasjoner og vurderinger

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Ledelsens fokus</b>	Enhetsleder oppgir at han har kommunisert til alle ansatte at regelverk og myndighetskrav skal etterleves. Fordi enheten er driftsleverandør innen IKT-området blir informasjonssikkerhet vektlagt.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA
<b>Kommunikasjon og informasjon</b>	Enhetsleder opplever at det i hovedsak er åpen og god intern kommunikasjon i enheten, og det er lav terskel for å melde fra om kritikkverdige forhold. Samtidig opplever leder at det varierer hvor åpne medarbeidere er og han har derfor fokus på å legge til rette for åpen kommunikasjon, for eksempel i avdelingsmøter.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Hvordan enheten jobber med etikk</b></p>	<p>Enhetsleder opplyser at han som del av ledersamling i kommunen har fått noe opplæring i etikk, men har som ny leder ikke deltatt på kurs der dette har vært tema ennå. Det blir opplyst at enhetsleder etter planen skal gjennomføre kurs våren 2013. Enhetsleder opplyser at han vil sette etikk på dagsorden i enheten etter at han har gjennomført kurset.</p> <p>Det blir opplyst at enheten ikke har egne retningslinjer for etikk, men enheten er kjent med kommunens sentrale retningslinjer på dette området. Det blir opplyst at det generelt er fokus på etikk i enheten.</p>	<p>Revisjonen mener at enheten i enda større grad enn i dag bør følge opp retningslinjene fra kommunen om at det skal settes av tid til etisk refleksjon og at alle bør gjøres kjent med etisk standard.</p>	<p>Enhetsleder bør sikre at alle medarbeidere er kjent med etisk standard, og det bør settes av tid til etisk refleksjon som involverer både medarbeidere og ledere.</p>



Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Overordnet organisering av internkontroll</b></p>	<p>Enheten har tilgang til alle overordnede system, samt oversikt over alle sentrale rutiner og prosedyrer som gjelder for enheten via kommunen sine intranettsider. Enhetsleder opplyser at enheten i stor grad har implementert Bergen kommune sine systemer, inkludert rutiner og prosedyrer som er knyttet til internkontroll på økonomiområdet, for anskaffelser og på HMS-området. Revisjonen har fått forelagt rutiner og prosedyrer som gjelder for enheten.</p> <p>Det blir videre opplyst at enheten gjennomfører faste allmøter og avdelingsmøter.</p> <p>Det er ikke etablert system og rutiner for risikovurderinger, helhetlig avviksmeldesystem og system for oppfølging av internkontrollen. Enhetsleder opplyser videre at enheten skal implementere et nytt og eget styringssystem, og i det nye styringssystemet ligger også et system for internkontroll. Han mener at i det nye systemet vil blant annet risikovurderinger og avviksmeldinger som del av internkontrollen bli mer sentralt for IKT Drift enn det er per i dag.</p>	<p>Etter revisjonens vurdering har ikke enheten etablert alle elementer som bør inngå i et internkontrollsystem for enheten. Dette gjelder blant annet system for risikovurderinger, helhetlig avvikssystem og oppfølging av internkontrollen (se også under). Revisjonen mener samtidig at det er positivt at enheten er i ferd med å iverksette tiltak som i større grad skal integrere disse internkontrollelementene i styringssystemet.</p>	<p>Ved innføring av nytt styringssystem må enheten sikre at alle sentrale krav til god internkontroll ivaretas.</p>
<p><b>Oversikt over regelverk og retningslinjer</b></p>	<p>Enhetsleder viser til at oversikt over lover og regler som gjelder for enheten er listet opp på kommunens intranettsider.</p> <p>Enheten har ikke en samlet oversikt over hvilket regelverk som er (spesielt) relevant for IKT Drift, men enhetsleder opplyser at det nye styringssystemet vil synliggjøre hva som er relevant regelverk for IKT Drift.</p>	<p>For å sikre at alle krav som gjelder for virksomheten, herunder også krav i regelverket, er lett tilgjengelig for alle ansatte, kan enheten med fordel utarbeide en egen oversikt over hva som er relevant regelverk for IKT Drift.</p>	<p>Enheten bør i forbindelse med etableringen av det nye styringssystemet, sikre at det blir utarbeidet en egen oversikt over regelverk som er sentralt for enheten.</p>



Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>System for at ansatte er kjent med regelverket, samt system og rutiner som gjelder for tjenestene</b></p>	<p>Enhetsleder oppgir at nyansatte i IKT Drift gjennomfører sentralisert opplæring, og signerer taushets- og sikkerhetserklæring. I tillegg blir nyansatte informert om arbeidsvilkår og reglement.</p> <p>Enhetsleder opplyser at gjennomført opplæring i eksempelvis sak-/arkivsystem er en forutsetning for å få tilgang til systemene.</p> <p>Videre opplyser enhetsleder at alle ansatte i IKT Drift har tilgang til kommunens intranettsider der regelverket er listet opp.</p> <p>Det blir opplyst at avdelingslederne har ansvar for å forvalte regelverket innenfor sine områder, og dermed også at ansatte har kjennskap til nødvendig regelverk gjennom informasjon og rutiner/prosedyrer.</p> <p>Enhetsleder opplyser at det ikke er satt sentrale krav fra kommunen om økt sikkerhetsklaringsnivå for ansatte i IKT Drift.</p>	<p>Det er revisjonens vurdering at systematisk oversikt over regelverket for IKT Drift (jf. over) vil gjøre det enklere for ledelsen å kontrollere at enhetens rutiner/prosedyrer er tilpasset krav i regelverket, og at ansatte har nødvendig kunnskap om aktuelt regelverk.</p>	<p>Enheten bør utarbeide oversikt over regelverk og rutiner som er sentralt for IKT Drift, og basert på denne sikre at alle ansatte er kjent med reglene som gjelder (jf. over).</p>



Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>System for å fange opp endringer i regelverk og retningslinjer</b></p>	<p>Enhetsleder opplyser at enheten i stor grad benytter rutiner og prosedyrer som er sentralt utarbeidet i kommunen, og disse blir oppdatert sentralt.</p> <p>Enheten vedlikeholder per i dag ikke en egen oversikt over regelverk som er sentralt for enheten, men det opplyses at dette vil komme bedre på plass med det nye styringssystemet. Når det gjelder regelendringer innenfor informasjonssikkerhet, opplyser leder at operativ sikkerhetsansvarlig ved IKT Drift, i samarbeid med leder, har et spesielt ansvar for å påse at regelendringer blir fanget opp.</p> <p>Leder har ansvar for at det blir gjennomført nødvendige tilpasninger til regelverket, for eksempel gjennom løpende oppdatering av rutiner/prosedyrer.</p> <p>Det foreligger ingen lokal rutine for oppdatering av lokale prosedyrer og rutiner.</p>	<p>Systematisk oversikt over regelverket for IKT Drift vil etter revisjonens mening bidra til gjøre det enklere å fange opp regelendringer.</p> <p>Enheten bør sikre at alle lokale rutiner og prosedyrer blir jevnlig gjennomgått og revidert. Dette kan sikres gjennom å utforme rutine for oppdatering av lokale prosedyrer og rutiner, der det fremgår dato for revisjon og hvem som har ansvar for revisjon.</p>	<p>Leder bør i forbindelse med implementeringen av styringssystemet vurdere om eksisterende mekanismer er tilfredsstillende for å fange opp endringer i regelverket som angår enheten.</p> <p>Det bør etableres en rutine for gjennomgang av interne prosedyrer og oppdatering/revisjon av disse.</p>
<p><b>Hvordan sikrer enheten at regelverket etterlevs</b></p>	<p>Leder opplyser at enheten får informasjon om regeletterlevelse gjennom blant annet stikkprøver av timelister/arbeidstid, via personalmøter og ved at avvik blir meldt enten skriftlig eller muntlig til leder fra ansatte.</p> <p>Enhetsleder oppgir at når det gjelder etterlevelse av regelverk knyttet til behandling av personopplysninger, som er spesielt relevant for IKT Drift, blir dette også sikret ved at alle ansatte signerer taushetsklæring og egenerklæring før de mottar tilgangspassord til IT-system.</p>	<p>Basert på de opplysninger som er gitt, er det revisjonens vurdering at enheten delvis har et system for å sikre at regelverk etterlevs. Enheten har imidlertid ikke i tilstrekkelig grad foretatt en risikovurdering knyttet til fare for manglende regeletterlevelse, og derfor ikke fastsatt systematiske tiltak som skal forebygge regelbrudd.</p>	<p>Enheten bør gjennomføre en risikovurdering knyttet til regeletterlevelse, og identifisere sårbare punkter der tiltak er nødvendige.</p>

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Risikokartlegging og vurdering</b>	<p>Enheten har ikke gjennomført en overordnet og systematisk kartlegging og vurdering av risiko for manglende etterlevelse av regelverk og retningslinjer, samt mangler i utførelsen av enhetens oppgaver. Enhetsleder opplyser at risiko for blant annet manglende regeletterlevelse delvis blir vurdert i møter og gjennom den løpende oppfølgingen av tjenestene.</p>	<p>Det at IKT Drift ikke gjennomfører systematiske risikokartlegginger eller vurderinger, er etter revisjonens vurdering ikke i samsvar med kravene til god internkontroll.</p> <p>De ordninger enheten har i dag, med løpende vurdering av risiko i møter og gjennom daglig oppfølging, synes å fange opp flere utfordringer og risikoer, men det er ingen systematikk rundt det å se disse i forhold til hverandre slik at man får et helhetlig bilde av IKT Drift sine identifiserte risikoer.</p>	<p>Enheten må gjennomføre systematiske risikokartlegginger og vurderinger som gjør at man får en oversikt over områder i virksomheten hvor det er fare for svikt eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav eller andre sentrale føringer som er gitt for IKT Drifts virksomhet.</p> <p>Risikovurderingene bør benyttes som utgangspunkt for utarbeidelse av nødvendige tiltak.</p>
<b>Avvikssystem</b>	<p>Enhetsleder opplyser at enheten delvis har et system for melding og behandling av avvik, i form av ulike typer skjema for avvik, og en etablert praksis for rapportering av avvikene. Han opplyser at avvikssystemet vil bli enda bedre med det nye styringssystemet.</p> <p>Enhetsleder forteller at avviksskjemaene som blir brukt i den daglige driften ikke er fullt ut dekkende, og en del avvik blir derfor også meldt muntlig til avdelingsleder og/eller enhetsleder via tjenestevei.</p>	<p>Det at enheten ikke har et fullt ut dekkende avvikssystem, er etter revisjonens vurdering ikke i samsvar med kravene til god internkontroll. Et avvikssystem som er dekkende i forhold til behovet i enheten, kan bidra til at uønsket praksis blir avdekket og gi økt trygghet for at nødvendige tiltak gjennomføres for å korrigere praksis.</p>	<p>Enheten bør i forbindelse med implementeringen av det nye styringssystemet, sikre at det etableres et avvikssystem som er dekkende i forhold til behovet i virksomheten.</p>

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Involvering av ansatte i utvikling av tjenestene</b>	<p>Enheten involverer ansatte gjennom blant annet medarbeiderundersøkelse og medarbeidersamtaler.</p> <p>Enhetsleder oppgir at møtevirksomhet, med allmøter, ledermøter og avdelingsmøter, benyttes til å adressere forhold ved driften/forvaltningen som ikke er tilfredsstillende, inkludert områder der internkontrollen må styrkes.</p>	<p>Basert på de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert vesentlige svakheter på dette området.</p> <p>Revisjonen vil likevel peke på at involvering av ansatte gjennom avviksmeldinger og deltakelse i risikovurderinger, kan styrke enhetens arbeid med utvikling av tjenestene.</p>	<p>IA</p>
<b>Systematisk overvåking og oppfølging av internkontrollen</b>	<p>Enhetsleder oppgir at han som relativt ny leder for enheten ikke har gjennomført evaluering av egen internkontroll ennå, men dette er noe som vil komme bedre på plass etter hvert. Det er per i dag ingen spesielle rutiner for helhetlig oppfølging av internkontrollen i enheten.</p>	<p>For effektiv overvåking av om internkontrollen fungerer, bør en virksomhet ha definert de vesentlige risikoene som skal kontrolleres, samt ha etablert kontroller som skal håndtere risikoene. Etter revisjonens vurdering har ikke enheten etablert et tilfredsstillende system for dette.</p>	<p>Enheten bør sørge for at det etableres prosesser som bidrar til å følge opp hvorvidt internkontrollen fungerer som forutsatt.</p>

# 4. Mål- og resultatstyring

## 4.1 Innledning

Kommuner er komplekse virksomheter med en rekke krav til tjenesteleveranser både i forhold til økonomi, kvalitet og regeletterlevelse. For å sikre måloppnåelse er kommunen avhengig både av å definere tydelige mål som er styrende for virksomheten (målstyring), og å måle resultater i forhold til disse målene (resultatstyring). Det finnes ulike systemer og prinsipper for mål- og resultatstyring. Balansert målstyring er et eksempel på et system som er utbredt både i offentlig og privat sektor (se under).

## 4.2 Revisjonskriterier

### 4.2.1 Lov og forskrift

Det er ingen sentrale lover eller forskrifter som pålegger kommunen et spesifikt styringssystem.

### 4.2.2 Kommunale vedtak og retningslinjer

Bergen kommune fornyet gjennom bystyrevedtak i sak 1003/11 sin satsning på balansert målstyring (BMS). Det fremgår av byrådssaken at kjernen i BMS er å omsette strategi til handling. Strategiene skal forankres i kommunens overordnede målsettinger, slik disse kommer til uttrykk i kommunens styrende dokumenter. Videre går det frem at «hovedgrepet i balansert målstyring er med utgangspunkt i de overordnede målsettinger på det aktuelle oppgaveområdet, å identifisere hvilke typer aktiviteter som bidrar til de ønskete resultater. Ved systematisk å følge opp denne type aktiviteter – gjennom måling, vil en stimulere organisasjonen til maksimal resultatoppnåelse gitt de ressurser som er til disposisjon og de kvalitetsmål som legges på oppgaveløsning.»

Målene følges opp via fire perspektiver: brukere, arbeidsprosesser, medarbeidere og økonomi.

Det er utarbeidet en mal for styringskort (2012), som alle tjenester er bedt om å benytte. Malen ligger til grunn for hvordan styringskortet blir utformet og hva som måles. I følge BMS gruppen i kommunen har ikke alle enheter elektronisk styringskort i Corporator, men på sikt skal alle det.

## 4.3 Oppsummering

IKT Drift har implementert Bergen kommune sitt system for balansert målstyring ved å ta i bruk Corporator og styringskort hvor mål og resultater er integrert. Styringskortet er likevel ikke fullt ut dekkende med mål for alle vesentlige områder i virksomheten, men enheten har i tillegg utformet lokale mål for kjernevirksomheten. Enheten har også fokus på at målene fortsatt kan forbedres. Det gjennomføres ikke systematiske og helhetlige risikovurderinger knyttet til målene i styringskortet og/eller lokale mål. For å sikre god måloppnåelse, er det etter revisjonens vurdering viktig å gjøre en systematisk risikovurdering i forhold til målene, og iverksette hensiktsmessige tiltak basert på vurderingen. Dette vil etter revisjonens mening også bidra til å synliggjøre hvilke aktiviteter som bidrar til ønskede mål.

## 4.4 Observasjoner og vurderinger

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Styringskort for resultatenheten</b></p>	<p>Enhetsleder opplyser at for IKT Drift blir mål- og resultatstyring regulert i henhold til organiseringen av IKT-området i kommunen der IKT Drift er driftsleverandør etter bestiller-leverandørmodellen (jf. byrådssak 1473/10), og i henhold til interne driftstjenesteavtaler med brukerne (SLA-kontrakter).</p> <p>IKT Drift har tatt i bruk kommunens system for balansert målstyring, med styringskort i Corporator. Styringskortet inneholder mål innen perspektivene medarbeidere og økonomi. Enhetsleder opplyser at det ikke har vært et krav fra byrådsavdelingen om å bruke Corporator fullt ut.</p> <p>I tillegg til styringskortet i er det utarbeidet et lokalt måldokument for IKT Drift som inneholder mål knyttet til tjenestenivå (Helpdesk), medarbeider-samtaler, nærvær og miljøfyrtårn. Måldokumentet inneholder i tillegg informasjon om målemetode, mål for budsjettåret og økonomi-planperioden, og resultat.</p> <p>Enhetsleder opplyser at IKT Drift også har operasjonalisert mål som gjelder intern drift/kjernevirksomheten (SLA), og til dette benyttes verktøy som er bransjestandarder innen IKT.</p> <p>Enhetsleder opplyser at målene som er satt opp i Corporator alene ikke oppleves som dekkende i forhold til enhetens kjernevirksomhet, men målene som er lokalt utformet oppleves som tilstrekkelige i forhold til gjeldende SLA-kontrakter. Som del av kontinuerlig forbedringsarbeid blir det likevel arbeidet med å utforme flere mål.</p>	<p>Bruk av styringskort er implementert, med lokale tillegg for kjernevirksomheten.</p>	<p>IA</p>

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Enhetens arbeid med å følge opp mål i styringskort i enheten</b></p>	<p>Enhetsleder opplyser at IKT Drift benytter ulike systemer for å få oversikt over, og følge opp, måloppnåelse. På økonomi er Agresso sentralt, mens det for tjenestenivå blir satt opp oversikter basert på flere ulike bransjeverktøy slik som f.eks. Telmax Vision 80/20 (tapte telefoner, kø-tid, loggede saker og lignende), HP Software (for ende-til-ende overvåkning av systemer) og BMC Remedy (for logging av henvendelser).</p> <p>Enhetsleder opplyser at enheten som del av oppfølgingen rapporterer til kommunaldirektør i samsvar med oppdragsbrevet, inkludert tertialrapport og månedlig økonomirapportering. I tillegg rapporterer enhetsleder til kommunaldirektør i møte hver 6. uke. Skriftlige tertialrapporter og rapportering om økonomisk status er forelagt revisjonen.</p> <p>Enhetsleder opplyser at IKT Drift også rapporterer videre til de enkelte systemeierne (brukerne/kommunale enheter) omtrent månedlig, med noe ulikt intervall for de ulike systemeierne.</p>	<p>Enheten bør etter revisjonens vurdering i større grad bruke mål som utgangspunkt for systematiske risikovurderinger, og på bakgrunn av dette sette opp planer/tiltak som skal sikre måloppnåelse.</p>	<p>Enheten bør i større grad systematisere arbeidet med oppfølging av mål, se under om risikovurdering.</p>
<p><b>Risikokartlegging og vurdering</b></p>	<p>Enhetsleder opplyser at det gjennomføres skriftlige risikovurderinger på infrastruktur. Det blir ikke gjennomført helhetlige risikovurderinger av virksomheten, inkludert utarbeidelse av eventuelle handlingsplaner/tiltak, knyttet til måloppnåelse. Enhetsleder opplyser at risiko for manglende måloppnåelse likevel blir vurdert løpende.</p> <p>Per i dag er det i følge leder ikke kommunisert til IKT Drift hva akseptabelt risikonivå er, og enhetsleder opplyser at IKT Drift derfor har etterlyst akseptabelt risikonivå fra kommunaldirektør.</p>	<p>For å sikre god måloppnåelse er det etter revisjonens vurdering viktig å gjøre en systematisk og helhetlig risikovurdering i forhold til målene til enheten.</p>	<p>IKT Drift bør utarbeide en rutine for risikokartlegging og vurdering av mål.</p>

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Oppnådde resultater</b></p>	<p>Status for styringskortet i Corporator viste per desember 2012 følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grønt for økonomi</li> <li>• Gult for medarbeidere (for inkluderende og sikkert arbeidsmiljø og nærvær)</li> </ul> <p>Enhetsleder viser til at det blir iverksatt tiltak for å bedre måloppnåelsen på området medarbeidere.</p> <p>Rapport på måloppnåelse for de lokale målene for 2012 viser at IKT Drift oppnådde de mål som var satt, med unntak av gjennomføring av medarbeidersamtaler for samtlige medarbeidere. Enhetsleder oppgir at årsaken til dette var at enheten gikk gjennom et lederskifte etter at enheten brått mistet sin tidligere enhetsleder.</p> <p>Når det gjelder målene for kjernevirksomheten (i driftstjenesteavtale/SLA), opplyser enhetsleder at IKT Drift overleverer på disse.</p>	<p>Styringskortene for enheten viser at enheten har nådd alle mål for enheten med unntak av området medarbeidere. Revisjonen oppfatter at manglende gjennomføring av medarbeidersamtaler skyldes ekstraordinære forhold.</p>	<p>Enheten bør sikre at tiltak for å bedre måloppnåelse blir iverksatt.</p>
<p><b>Årsrapport</b></p>	<p>Årsrapporten for 2012 er levert og tilgjengelig på kommunens nettsider. Rapporten omfatter overordnet informasjon om enhetens måloppnåelse i forhold til hovedmål/satsningsområder det aktuelle året.</p>	<p>Det er ikke avdekket utfordringer på dette området.</p>	<p>IA</p>



# 5. Økonomistyring

## 5.1 Innledning

Økonomistyring er «den aktiviteten i en organisasjon som tar sikte på å styre ressursbruken mot maksimering av overordnede målsettinger». Økonomistyring omfatter aktiviteter og prosesser både på strategisk nivå og operativt nivå i en organisasjon. Strategisk nivå omfatter strategier og planlegging. På operasjonelt nivå inngår aktiviteter som budsjettering, rapportering, avvikshåndtering, og eventuell iverksetting av korrigerende tiltak. God økonomistyring krever både hensiktsmessige strukturer, system og rutiner, bemanning og kompetanse, og en organisasjonskultur som til sammen regulerer hvordan økonomistyringen blir gjennomført.

## 5.2 Revisjonskriterier

### 5.2.1 Lov og forskrift

I kommuneloven § 46 nr. 3 går det frem at «årsbudsjettet skal være realistisk. Det skal fastsettes på grunnlag av de inntekter og utgifter som kommunen eller fylkeskommunen kan forvente i budsjettåret.» Dette innebærer at de enkelte bevilgninger og de inntektsrammer budsjettet bygger på skal være ført opp ut fra hva som kan påregnes, og at også anslag over inntekter og utgifter skal være realistiske (jf. Ot.prp. nr. 43, 1999-2000). Budsjettet skal være fullstendig, dvs. at alle forventede inntekter, innbetalinger og bruk av avsetninger samt utgifter, utbetalinger og avsetninger i året skal tas med (jf. budsjettforskriften § 6).

Ifølge kommuneloven (§ 46 nr. 6) kan ikke kommuner budsjettere med underskudd. Dette betyr at dersom enheter/områder ligger an til underskudd må det settes i verk tiltak som bringer økonomien i balanse. Dersom en enhet/ et område ikke gis ekstra rammer, må det settes i verk tiltak som begrenser utgiftene.

### 5.2.2 Kommunale vedtak

Gjeldende økonomireglement og budsjettfullmakter for Bergen kommune ble vedtatt gjennom byrådssak 1082/12, 2. februar 2012.

I Bergen kommune har alle resultatenheter selvstendig økonomiansvar for sitt tildelte budsjett. I økonomireglementet fremgår det at kravet til å holde budsjetttrammene skal gå foran kravet til å oppfylle mål- og resultatkravene, dvs. at mål- og resultatkravene må være i samsvar med inntektsrammen, og ikke omvendt.

Av pkt 2.1. i Bergen kommunes økonomireglement fremgår det at myndighet til å justere budsjettet innenfor eget rammeområde delegeres gjennom fullmaktene. Det blir vist til at det av dette også følger en plikt til å finne dekning, innenfor eget rammeområde, for budsjettjusteringer som følge av endrede forhold.

Under pkt 2.2, *Fullmakter som gjelder driftsbudsjettet*, går det frem at ledere for resultatenheter og etater med selvstendig og entydig økonomiansvar, som hovedregel bør gis fullmakt til å viderefordre tildelte budsjetttrammer til tjenester, enkeltarter og ansvarssteder. Videre fremgår det at ledere for resultatenheter og etater med selvstendig og entydig økonomiansvar som hovedregel bør gis fullmakt til å foreta budsjettjusteringer (for alle utgifts- og inntektsarter) innenfor hver tjeneste/ansvarssted som inngår i resultatenheten eller etaten.

På samme vis fremgår det at nevnte ledere som hovedregel bør gis fullmakt til å foreta budsjettjusteringer mellom tjenester innenfor resultatenheter eller etaten (for alle utgifts- og inntektsarter) i alle tilfeller som er av rent budsjett-teknisk karakter, for eksempel som følge av organisasjonsendringer.

Av pkt 4.4 *Rapportering* går det frem følgende rapporteringskrav:

- For hvert tertial skal resultatenheter utarbeide en rapport som grunnlag for de periodiske tertialrapporter som fremmes for bystyret i juni og oktober/november. Rapporten skal omfatte alle rammeområder samt interkommunalt samarbeid.

Av Bergen kommune sine retningslinjer knyttet til anvisningsmyndighet, går det frem at ledere for resultatenheter som hovedregel delegeres anvisningsmyndighet og myndighet til videre subdelegering innenfor sitt budsjettområde.<sup>6</sup>

Av retningslinjene går det videre frem at «budsjettansvarlig leder må sørge for betryggende kontroll også for fakturaer på mindre beløp. For fakturaer under kr 5000 (eks mva) er ofte bestiller og attestant samme person, og det er ikke krav om attestering av mer enn én person.»<sup>7</sup>

Blant pliktene som følger av det å ha anvisningsmyndighet, inngår blant annet følgende:

- Plikt til å påse at gjeldende regelverk mht. innkjøp av varer og tjenester blir fulgt.
- Plikt til å sørge for at administrativt personell har nødvendig kompetanse.
- Plikt til å påse at nødvendige og tilstrekkelige interne kontrollrutiner er etablert og etterlevs.
- Plikt til å holde seg innenfor de ressursrammer bystyret har vedtatt under årsbudsjettbehandlingen, evt. senere regulert av styringsorgan med myndighet til dette (jfr. gjeldende budsjettfullmakter)
- Plikt til jevnlig (normalt månedlig) å rapportere om økonomisk status (og evt. aktivitetsgjennomføring) i forhold til hva som er planlagt og vedtatt. I tillegg skal normalt også årsprognoser og avvik, samt tiltak for å sikre budsjettbalanse og realisering av planlagt produksjonsnivå fremgå av slik rapportering.

Det går også frem av retningslinjene at budsjettansvarlig leder «må overvåke realisert forbruk og aktivitetsnivå – og eventuelt foreta de nødvendige tiltak (utsette anskaffelser/ansettelser mv.) for å overholde tildelt budsjettramme.»

### 5.3 Oppsummering

IKT Drift er tilnærmet 100 % inntektsfinansiert gjennom bestiller-leverandørmodellen, og resultatet for 2012 viser at enheten har positivt driftsresultat. Enheten opplever at den har god oversikt over rutiner og prosedyrer på økonomiområdet, og at den har tilstrekkelig kompetanse og kapasitet til å utøve økonomistyring i enheten. Enheten har en dedikert fagansvarlig for økonomi og personal, som har ansvar for å følge opp alle sentrale rutiner og prosedyrer og som har en kontrollerfunksjon for enheten. Enheten rapporterer på økonomi i samsvar med Bergen kommune sin rapporteringskalender. Undersøkelsen viser at enheten har et forbedringspotensial når det gjelder gjennomføring og dokumentasjon av helhetlige risikovurdering innen økonomiområdet.

<sup>6</sup> Bergen kommune: Anvisningsmyndighet. BKDOK-2011-01006. Sist oppdatert: 07.11.2011.

<sup>7</sup> Bergen kommune: Anvisningsmyndighet. BKDOK-2011-01006. Sist oppdatert: 07.11.2011.

## 5.4 Observasjoner og vurderinger

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Økonomiske resultater</b>	<p>IKT Drift sine tjenester produseres og leveres på et forretningsmessig grunnlag etter bestiller-leverandørmodellen.</p> <p>Det blir opplyst at IKT Drift har levert økonomisk overskudd i forhold til budsjett på ca. 10 mill. kr de to siste år. Det går frem av enhetens innspill til årsmelding 2012 at overskudd blant annet har sammenheng med at enheten opplever volumvekst på tjenesteuttak hos byrådsavdelingene, og vakanser gjennom året.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	IA
<b>Skriftlige rutiner og prosedyrer som dekker alle vesentlige oppgaver</b>	<p>Det blir opplyst at IKT Drift aktivt bruker sentrale rutiner og prosedyrer innen økonomiområdet som er utformet for Bergen kommune, slik som årshjul for økonomi, Bergen kommunes økonomihåndbok og rutine for periodeavslutning. Enheten har i tillegg satt opp en egen oversikt over rutiner og prosedyrer til bruk for enhetens fagansvarlige for økonomi og personal.</p> <p>Oversikten inkluderer beskrivelse av årsavslutning, budsjettarbeid, månedsregnskap, kostnadskontroll, utfakturering og håndkasse.</p> <p>Enheten opplever at rutiner og prosedyrer er dekkende og enkle å bruke i praksis. Samtidig er en del rutiner spredt på ulike steder (på PC, i mapper og på intranett) og det blir arbeidet med å samle alle rutiner slik at man får enda bedre og mer tilgjengelig oversikt.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	IA

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Kompetanse og ressurser</b>	<p>IKT Drift har en fagansvarlig for økonomi og personal med god kompetanse på disse fagområdene.</p> <p>Enheten opplyser at de har tilstrekkelig med ressurser for å kunne utøve god økonomistyring. I tillegg opplever fagansvarlig og enhetsleder at enheten får god støtte fra økonomirådgiver sentralt i byrådsavdelingen.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p> 
<b>Ansvarsdeling, fullmakter og delegasjon</b>	<p>Enhetsleder har overordnet ansvar for økonomistyring og rapportering på økonomi for enheten. Fagansvarlig for økonomi og personal har ansvar for daglig oppfølging innen økonomiområdet, utarbeiding av ulike typer rapporter og prognoser, samt har en kontrollerfunksjon.</p> <p>Ansvar/oppgaver for fagansvarlig er blant annet skriftliggjort i prosedyreoversikt (jf. punkt om skriftlige rutiner).</p> <p>Det er implementert en fullmaktstruktur i økonomisystemet, der økonomifullmakt følger bruker-ID. Alle med tilgang til økonomisystemet kan enkeltvis anwise beløp opp til kr 5000. Større beløp enn dette, krever godkjenning av to personer i samsvar med fullmaktstrukturen.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p> 

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Budsjett</b>	<p>IKT Drift har detaljerte skriftlige prosedyrebeskrivelser for budsjettarbeidet for enheten, og opplever at de har god oversikt over dette arbeidet.</p> <p>Årsbudsjett for IKT Drift blir utarbeidet på grunnlag av budsjetttrammen som settes av økonomi sentralt i byrådsavdelingen.</p> <p>Budsjetttrammen er basert på fjorårets budsjett, justert for prisstigning og lønnsoppgjør. Enhetsleder har fullmakt til å foreta justeringer innenfor resultatenhetsens budsjetttramme.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p>
<b>Prognoser</b>	<p>Enheten utarbeider og innrapporterer prognoser i prognosemodulen i Agresso. Enheten benytter Agressorapport RE15 som grunnlag for prognosene. Det innrapporteres i samsvar med rapporteringskalenderen for Bergen kommune.</p> <p>Det blir opplyst at eventuelle avvik fra budsjett blir rapportert og korrigeringer (tiltak) blir kommentert i prognosene.</p> <p>Innrapporteringen på prognoser gjøres av fagansvarlig for økonomi og personal, og godkjennes av enhetsleder.</p> <p>Fagansvarlig for økonomi og personal opplyser at det kan være en utfordring å lage prognose for inntektene, fordi en del bestillinger blir gjort uventet og på kort tid, men dette oppleves ikke som en vesentlig ulempe.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p>
<b>Risikovurdering</b>	<p>Enhetsleder opplyser at risiko på økonomiområdet blir vurdert som del av prognosearbeidet, der en peker ut kritiske områder i forhold til etterlevelse av budsjettet. Risikofaktorer vil fremgå av kommentarer til prognosene, og av budsjettinnspill som blir levert i samsvar med rapporteringskrav.</p>	<p>Det er ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p>

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Iverksetting av tiltak for å redusere uønsket risiko</b>	<p>Det blir opplyst at risiko på økonomiområdet blir fulgt opp med korrigerende tiltak. Det opplyses at iverksatte tiltak blir dokumentert i form av kommentarer til prognosene.</p> <p>Enhetsleder og fagansvarlig for økonomi opplever at tiltakene som går frem av prognosearbeidet er tilstrekkelig for å kunne følge opp tiltakene og dokumentere det som er gjort.</p>	<p>Det er ikke identifisert svakheter når det gjelder tiltak for å redusere uønsket risiko, men se kommentar over om helhetlig risikovurdering.</p>	<p>IA</p> 
<b>Rapportering</b>	<p>Det opplyses at enheten rapporterer på økonomi i samsvar med rapporteringskalender for Bergen kommune, tertialvis og månedlig. Revisjonen er forelagt eksempler på dokumentasjon for dette for tre måneder.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p> 
<b>Oppfølging av budsjettet i enheten</b>	<p>Det blir opplyst at fagansvarlig for økonomi og personal følger opp budsjettet gjennom månedlig økonomirapportering, prognosearbeidet og ellers i den daglige økonomistyringen.</p> <p>Overordnet oppfølging blir gjort i samarbeid med enhetsleder.</p> <p>Enhetsleder har fullmakt til å foreta omdisponeringer mellom budsjettposter innenfor tildelt ramme, dersom mer-/mindreforbruk medfører behov for dette.</p> <p>Enhetsleder og fagansvarlig for økonomi opplever at de har god oversikt over oppfølgingsarbeidet og budsjettet for enheten.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p> 

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Kontroll med alle utgifter og inntekter som vedrører enheten</b></p>	<p>Enheden opplever at de har god kontroll med alle utgifter og inntekter gjennom bruk av sentrale rutiner for kostnadskontroll og ulike verktøy som regneark og fakturakalkulator. Fagansvarlig for økonomi har også en kontrollerfunksjon. I tillegg til daglig oppfølging og kostnadskontroll (inkl. fakturakontroll), utfører fagansvarlig for økonomi og personal systematiske stikkprøver av lønn/timelister og fakturaer, men dette er ikke fullt ut dokumentert.</p> <p>Når det gjelder inntekter fra bestillinger, mener fagansvarlig for økonomi og personal at enheten kunne ha fordel av å komme tidligere inn i prosessen (jf. punkt om prognose), men dette er ikke av vesentlig betydning for å ha tilstrekkelig kontroll med alle inntekter.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p>
<p><b>Forebygging av misligheter</b></p>	<p>Det opplyses at fagansvarlig for økonomi som del av kontrollerfunksjonen utfører stikkprøvekontroller av blant annet mindre innkjøp, og følger opp dersom det avdekkes at slike innkjøp ikke er utført i samsvar med rutinen.</p> <p>Enhetsleder opplyser at misligheter/korrupsjon ikke har forekommet i enheten.</p>	<p>Enheden har satt i verk noen tiltak for å forebygge misligheter.</p> <p>Revisjonen vil samtidig peke på at enheten også gjennomfører større anskaffelser og at undersøkelsen viser at ikke alle innkjøp har vært fullt ut konkurranseutsatt og etterprøvbare, noe som øker risiko for misligheter knyttet til disse prosessene.</p>	<p>Se kapittel om offentlige anskaffelser for tiltak knyttet til innkjøp spesielt.</p>
<p><b>Betryggende kontroll på fakturaer på mindre beløp</b></p>	<p>Enheden opplever at de har god kontroll også når det gjelder fakturaer for kjøp under kr 5000 (jf. også kontrollerfunksjonen). Det opplyses at det blir utført stikkprøvekontroller av disse i samsvar med innkjøpsrutinene.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p>

# 6. Offentlige anskaffelser

## 6.1 Innledning

Bergen kommune gjennomfører hvert år anskaffelser for betydelige verdier. Dette omfatter både større enkeltinnkjøp, avrop på rammeavtaler og mindre innkjøp til daglig drift. Undersøkelser viser at flere kommuner synes det er utfordrende å etterleve krav i lov og forskrift om offentlige anskaffelser, og flere saker klages inn til Klagenemnda for offentlige anskaffelser (KOFA). Anskaffelsenes omfang og området kompleksitet tilsier at det på dette området kan være risiko for misligheter og brudd på regelverk, noe som gjør god internkontroll spesielt viktig.

## 6.2 Revisjonskriterier

### 6.2.1 Lov og forskrift

Offentlige anskaffelser reguleres av lov (LOA) og forskrift om offentlige anskaffelser. Regelverket skal sikre at alle potensielle leverandører har de samme forutsetningene for å oppnå kontrakter med det offentlige. Samtidig går det frem av § 1 i LOA at regelverket skal medvirke til at det offentlige gjennomfører effektive kjøp, basert på forretningsmessighet og likebehandling. § 1 må sees i sammenheng med de grunnleggende prinsippene i § 5 i samme lov som bekrefter at:

«Oppdragsgiver skal opptre i samsvar med god forretningsmessighet, sikre høy forretningsetisk standard i den interne saksbehandling og sikre at det ikke finner sted forskjellsbehandling mellom leverandører.

En anskaffelse skal så langt det er mulig være basert på konkurranse.

Oppdragsgiver skal sikre at hensynet til forutberegnelighet, gjennomsiktighet og etterprøvbarehet ivaretas gjennom anskaffelsesprosessen.

Utvelgelse av kvalifiserte anbydere og tildeling av kontrakter skal skje på grunnlag av objektive og ikke-diskriminerende kriterier.»

Likebehandling av leverandørene er et grunnprinsipp. Under hele innkjøpsprosessen må Bergen kommune legge forholdene til rette for at flest mulig av de potensielle leverandørene får mulighet til å konkurrere om leveransen på samme grunnlag. Leverandørene må derfor bli gitt likeverdige forutsetninger for å få sitt tilbud valgt.

Et overordnet prinsipp er at offentlige kjøp skal skje på grunnlag av konkurranse, uten hensyn til hvilken innkjøpsprosedyre som blir benyttet. Både ut fra samfunnsøkonomiske og forretningsmessige hensyn, samt forvaltningsrettslige prinsipp om likebehandling, er det ønskelig at offentlige innkjøp skjer etter konkurranse mellom potensielle leverandører.

Kravet om etterprøvbarehet medfører at oppdragsgiver skal sikre at de handlinger som blir gjennomført i innkjøpsprosessen kan dokumenteres. Oppdragsgivers vurderinger og avgjørelser med videre bør gjøres skriftlig. Hensynet til etterprøvbarehet skal dessuten sikre at deltagerne i en konkurranse i ettertid skal ha anledning til å forvise seg om at innkjøpsprosessen har skjedd i overensstemmelse med innkjøpsprosedurene i regelverket. Dette vil si at det i størst mulig grad bør tas referat fra møter, og at alle innstillinger og vurderinger bør foreligge skriftlig. En må kunne forutsette at en slik praksis vil kunne forebygge tvil, ettersom det enkelt kan kontrolleres at



prosessen har gått riktig for seg. Avgjørelse i KOFA sak 2003/608 viser at tvetydig og inkonsekvent dokumentasjon i seg selv kan tas til inntekt for at oppdragsgivers saksbehandling ikke har vært forsvarlig.

I forskriften står det at oppdragsgiver skal føre protokoll fra konkurranser, jmfør forskrift om offentlige anskaffelser § 3-2. Kravet om protokollføring er et utslag av generelle prinsipper knyttet til rettssikkerhet og gjennomsiktede prosesser, og skal trygge hensynet til etterprøvnbarhet.

Formålet med plikten til protokollføring er å gjøre det mulig å kontrollere i ettertid at konkurransen har vært gjennomført i tråd med regelverket.<sup>9</sup> Protokollen skal inneholde en framstilling av alle vesentlige forhold og viktige avgjørelser gjennom hele innkjøpsprosessen. Etter KOFAs oppfatning må regelen bli forstått slik at protokollen må føres fortløpende gjennom konkurransen.<sup>10</sup>

## 6.2.2 Kommunale vedtak og retningslinjer

Bergen kommune har utarbeidet interne retningslinjer for anskaffelser; Innkjøpsstrategi 2007-2011 (Bystyresak 134/07), Veileder for anskaffelser i Bergen kommune (2010) og Enkel veileder for anskaffelser i Bergen kommune (2011).

Bergen kommune har videre en sentral innkjøpsseksjon som yter bistand i anskaffelsesfaglige spørsmål og som skal påse at Bergen kommune sine anskaffelser gjennomføres så effektivt og samfunnsøkonomisk som mulig.<sup>11</sup>

I Veileder for anskaffelser i Bergen kommune fremgår det at «alle anskaffelser over EØS terskelverdi skal kvalitetssikres og publiseres av innkjøpsseksjonen.» (over kr. 1 600 000,-). I Bergen kommune sine interne retningslinjer for innkjøp fremgår det videre at for anskaffelser under 500 000 kan en velge om en skal benytte Doffin eller annen utlysningsskanal. Det blir presisert at regelverkets prinsipp om konkurranse er like sterk uavhengig av hvordan utlysningen gjennomføres.

I retningslinjene for anskaffelser blir det også presisert at «alle kommunens anskaffelsesprosesser skal være sporbar ved registrering i kommunens saksbehandler system».

I innkjøpsstrategi for Bergen kommune 2007-2011 fremgår det blant annet at:

- Alle prosesser ved anskaffelser til Bergen kommune skal skje innenfor rammen av LOA
- Alle kontrakter skal jevnlig følges opp
- Alle leverandøravtaler skal gjøres lett tilgjengelig for alle enheter i Bergen kommune og være scannet inn i BKSAK
- Alle enheter i Bergen kommune skal bruke felles rammeavtaler
- Det pekes ut en «hovedbestiller» på hver resultatenheter (flere på større resultatenheter) som kan tilføres grunnkompetanse på innkjøpsområdet og bli jevnlig oppdatert på hvilke rammeavtaler som gjelder, bruk av e-handel m.m.
- Bestillingsfullmakt skal være lik anvisningsfullmakt i Agresso økonomisystem og ha de samme beløpsgrensene. Dette betyr at personer uten fullmakt etter økonomiregelverket heller ikke har fullmakt til å foreta bestillinger til Bergen kommune.

Bergen kommune har utarbeidet maler for anskaffelsesprotokoller for henholdsvis anslått verdi mellom kr. 100 000 – 500 000, og for ett trinns anskaffelser over kr. 500 000, samt to trinns anskaffelser over kr. 500 000. Disse malene er obligatoriske å benytte.

<sup>8</sup> Klagenemndas avgjørelse 4. august 2003.

<sup>9</sup> NOU 1997 : 21 s. 139 og s. 145

<sup>10</sup> KOFA sin avgjørelse 13. februar 2006 i sak 2005/286




<sup>11</sup> Veileder for anskaffelser i Bergen kommunem

### 6.3 Oppsummering

IKT Drift gjennomfører anskaffelser av ulik verdi, både over og under kr 500.000. Enhetsleder opplyser at enheten har fokus på at sentralt regelverk og kommunens retningslinjer for gjennomføring av innkjøp skal følges, og dette er kommunisert til de ansatte. Samtidig viser undersøkelsen at ikke alle store innkjøp som ble gjennomført i 2012 har vært tilstrekkelig konkurranseeksponert og/eller dokumentert med anskaffelsesprotokoll. Dette er etter revisjonens vurdering ikke i samsvar med regelverket for offentlige anskaffelser og Bergen kommune sine interne retningslinjer. Enheten må etter revisjonens vurdering sette i verk tiltak som sikrer at alle innkjøp blir korrekt utført og dokumentert.

### 6.4 Observasjoner og vurderinger

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Tilstrekkelig opplæring</b>	Enhetsleder og fagansvarlig for økonomi og personal opplever at de har tilstrekkelig kompetanse på innkjøpsområdet. Enheten opplever at de får støtte fra innkjøpsseksjonen sentralt ved behov.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter når det gjelder opplæring.	IA
<b>Kjennskap til regelverk og formidling av dette til de ansatte</b>	Enhetsleder opplyser at enheten i dag har god oversikt over Bergen kommunes retningslinjer for innkjøp, blant annet i veileder som er utformet av innkjøpsseksjonen. Enhetsleder opplyser at han har kommunisert til ansatte i enheten at regelverket skal følges.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter når det gjelder kjennskap til regelverk og formidling av dette til de ansatte. Revisjonen vil likevel peke på at ikke alle innkjøp har vært gjennomført i samsvar med regelverket, se punkt under.	IA

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Fullmakt til å gjennomføre innkjøp</b>	<p>IKT Drift har en fullmaktstruktur som viser hvem som kan gjøre innkjøp av ulik verdi. Enhetsleder og avdelingsledere har fullmakt til å gjøre anskaffelser, men rutinen er i praksis at alle innkjøp skal gjøres i samarbeid med enhetsleder.</p> <p>Enheten opplyser å ha en dedikert ressurs som arbeider med avrop og som følger opp rammeavtalene for enheten i samarbeid med innkjøpsseksjonen.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p> 
<b>Bruk av rammeavtaler</b>	<p>IKT Drift har det siste året gjennomført anskaffelser av ulik verdi, både over og under kr 500.000.</p> <p>Enhetsleder oppgir at IKT Drift har oversikt over alle rammeavtaler for enheten via intranettsidene, og benytter disse der det er aktuelt. I tillegg benytter enheten i følge enhetsleder andre generelle rammeavtaler som gjelder for kommunen.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p> 
<b>Bruk av e-handel</b>	<p>Det blir opplyst at enheten benytter e-handel så langt det er mulig, men fordi e-handel ikke er fullt ut implementert i kommunen ennå, er ikke alle avtaler lagt inn i systemet.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p> 

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Konkurransesponering ved innkjøp over 100 000,-</b></p>	<p>Revisjonen har gjennomført stikkprøver av utbetalinger til tre leverandører for innkjøp med verdi mellom kr 100.000 og 500.000 i 2012. Av disse er ett innkjøp gjort gjennom sentral rammeavtale. Et av innkjøpene (A) er gjort utenfor rammeavtale og ikke konkurransesponert. Kjøpet er begrunnet med at det var «nødkjøp». Enhetsleder opplyser at kjøpet er dokumentert i loggsystemet Remedy, men begrunnelse for «nødkjøp» er ikke dokumentert i anskaffelsesprotokoll.</p>	<p>For innkjøp A vil enheten uavhengig av om det er et «nødkjøp», være pliktig til å konkurransesponere anskaffelsen (gjennom eksempelvis å gå ut til fåtall tilbydere), jf. FOA § 3-1.</p>	<p>Enheten må sikre at alle kjøp blir konkurransesponert og at eventuelle avvik fra prosedyre blir tydelig dokumentert og begrunnet.</p>
<p><b>Konkurransesponering ved innkjøp over 500 000,-</b></p>	<p>Revisjonen har gjennomført en stikkprøve (C) av utbetalinger til en leverandør for innkjøp med verdi over kr 500.000 i 2012. Det er dokumentert at to leverandører er kontaktet i forbindelse med inngåelse av en avtale i 2008. Videre er det dokumentert at avtalen med valgt leverandør ble forlenget i 2011 (uten konkurransesponering), med en utvidelse av avtalens område. Det er ikke dokumentert kunngjøring i Doffin.</p>	<p>Innkjøpet er ikke konkurransesponert i samsvar med forskrift om offentlige anskaffelser § 3-1, og reglene om tillatte anskaffelsesprosedyrer i § 5-1. Videre er det ikke dokumentert kunngjøring av konkurranse, noe som etter revisjonens vurdering ikke er i samsvar med forskrift om offentlige anskaffelser (FOA § 9-1).</p>	<p>Se over. I tillegg må enheten sikre at krav i FOA Del 2 følges for anskaffelser som overstiger kr 500.000.</p>

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Anskaffelser over EØS terskel skal kvalitetssikres og publiseres av innkjøpsseksjonen</b></p>	<p>Enhetsleder opplyser at rutinen er at store anskaffelser blir kvalitetssikret av innkjøpsseksjonen. Innkjøpsseksjonen publiserer utlysningen i et av kunngjøringsorganene som er aktuelle for Bergen kommune (slik som Doffin). Samtidig viser stikkprøvene at ikke alle innkjøp er kvalitetssikret og kunngjorte i Doffin, jf. over.</p>	<p>Gjennomgangen av innkjøp for enheten viser at ikke alle innkjøp over kr. 500 000 er kvalitetssikret av innkjøpsseksjonen i henhold til bergens kommuner sine retningslinje</p>	<p>Enheten bør sikre at alle store anskaffelser blir kvalitetssikret av innkjøpsseksjonen og publisert, jf. kommentarer over.</p>
<p><b>Utarbeidelse av anskaffelsesprotokoll</b></p>	<p>Enhetsleder oppgir at det som hovedregel blir ført anskaffelsesprotokoll for anskaffelser med verdi over kr 100.000, selv om det unntaksvis gjennomføres anskaffelser uten en samlet protokoll. I disse tilfellene blir anskaffelsen i følge leder delvis dokumentert i form av andre dokument slik som notat/referat. Det er ikke utarbeidet signert og datert anskaffelsesprotokoll for de innkjøpene som revisjonen har gjennomført stikkprøver av.</p>	<p>Manglende anskaffelsesprotokoll for stikkprøve <b>A</b> og <b>C</b> (som begge har verdi over 100.000 kr) er brudd på forskriftskrav i § 3-2 og Bergen kommune sine interne retningslinjer. I Bergen kommune er det utarbeidet en egen mal som er obligatorisk for utfylling av anskaffelsesprotokoll.</p>	<p>Enheten må sikre at anskaffelsesprotokoll blir utformet for alle innkjøp over 100.000 kr og at kommunens egen mal for dette blir benyttet.</p>

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Anskaffelser er sporbare i BK sak</b></p>	<p>Saksnummer for anskaffelser skal i følge enhetsleder opprettes av innkjøpsseksjonen, og rutinen er at IKT Drift deretter registrerer dokumenter i BK sak.</p> <p>Ett av innkjøpene som revisjonen har gjennomført stikkprøve av er en kommunal rammeavtale, og sporbarhet sikres dermed i Agresso og ved at det er en e-handelsavtale. Enhetsleder opplyser videre at for et av de andre innkjøpene, som er kjøp av kurs, er dette ikke sporbart i BK-sak. For de øvrige to innkjøpene som revisjonen har sett på, er det ikke fremlagt dokumentasjon på sporbarhet i BK-sak.</p>	<p>Anskaffelsene er ikke sporbare i BK-sak, noe som ikke er i samsvar med Bergen kommunes retningslinjer.</p>	<p>Enheten må sikre at anskaffelser er sporbare og kan dokumenteres i samsvar med retningslinjene som gjelder for Bergen kommune.</p>



# 7. Helse, miljø og sikkerhet (HMS)

## 7.1 Innledning

Internkontroll har ofte blitt oppfattet som synonymt med helse-miljø og sikkerhetsarbeidet og internkontrollforskriften som regulerer dette arbeidet. For å sikre at hensynet til arbeidstakers helse, miljø og sikkerhet blir ivaretatt, er arbeidsgiver etter § 3-1 i arbeidsmiljøloven pålagt å sørge for at det utføres systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid på alle plan i virksomheten. Ansvar for at slikt arbeid gjennomføres er plassert hos virksomhetens leder, og arbeidet skal utføres i samarbeid med arbeidstakerne og deres representanter.

Internkontrollen innen HMS skal tilpasses virksomheten, slik at kompleksitet og omfang vil kunne variere alt etter hvilke aktiviteter eller risikoforhold som er knyttet til virksomheten. Utformingen av det systematiske HMS-arbeidet er likevel omfattet av formalkrav til både informasjon, opplæring, organisatoriske forhold, og målsetninger for og dokumentasjon av arbeidet.

## 7.2 Revisjonskriterier

### 7.2.1 Lov og forskrifter

I Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven) blir det i § 3.1 stilt krav til systematisk helse, miljø og sikkerhetsarbeid. Hvordan dette skal gjennomføres og dokumenteres blir videre definert i Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften). I § 3 i forskriften blir internkontroll definert som:

«Systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen.»

Innholdet og krav til HMS arbeidet blir beskrevet i § 5 i forskriften. Der blir det presisert at

«Internkontrollen skal tilpasses virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse i det omfang som er nødvendig for å etterleve krav i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen.»

Det stilles krav til at både arbeidsgiver og verneombud får nødvendig opplæring i HMS arbeid.

I følge arbeidsmiljøloven skal verneombud og medlemmer av arbeidsmiljøutvalg få den opplæring som er nødvendig for at de kan utføre sine verv på forsvarlig måte. Denne opplæringen skal i følge forskrift om organisering, ledelse og medvirkning § 3.19 være på minst 40 timer. Det kan avtales en kortere opplæring enn 40 timer, dersom partene i fellesskap er kommet fram til at det er forsvarlig ut fra en vurdering av problemenes karakter og omfang.

Arbeidsmiljøloven §3-5 pålegger også arbeidsgiver plikt til å gjennomgå opplæring i helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS).

Videre fremgår det en liste over hva internkontrollen innebærer og hvordan den skal dokumenteres:

<b>Internkontroll innebærer at virksomheten skal:</b>	<b>Dokumentasjon</b>
1. sørge for at de lover og forskrifter i helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen som gjelder for virksomheten er tilgjengelig, og ha oversikt over de krav som er av særlig viktighet for virksomheten	–
2. sørge for at arbeidstakerne har tilstrekkelig kunnskaper og ferdigheter i det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet, herunder informasjon om endringer	-
3. sørge for at arbeidstakerne medvirker slik at samlet kunnskap og erfaring utnyttes	-
4. fastsette mål for helse, miljø og sikkerhet	må dokumenteres skriftlig
5. ha oversikt over virksomhetens organisasjon, herunder hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt	må dokumenteres skriftlig
6. kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene	må dokumenteres skriftlig
7. iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen	må dokumenteres skriftlig
8. foreta systematisk overvåkning og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt	må dokumenteres skriftlig

Internkontrollen skal dokumenteres i den form og det omfang som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse. Dokumentasjon som følger av krav i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen, for eksempel instruksjoner, tillatelser, kompetansebevis, sertifikater o.l. skal inngå.

### **7.2.2 Kommunale vedtak og retningslinjer**

Bergen kommune har utarbeidet en overordnet HMS håndbok som spesifiserer krav til HMS for kommunen som helhet, og spesifikke krav til de enkelte resultatenheter. Den overordnede HMS håndboken ble sist revidert i 2011, og ny revidert oppgave er utarbeidet og venter p.t. på godkjenning før den blir gjeldene. Håndboken beskriver hvordan det systematiske HMS arbeidet skal utføres og inneholder en rekke interne rutiner og retningslinjer.

I håndboken blir blant annet følgende krav stilt til HMS arbeidet i resultatenheterne:

- Resultatenhetsleder har ansvar for at HMS arbeidet blir forsvarlig ivaretatt i det daglige arbeidet innenfor resultatenheten.
- Hver resultat enhet skal ha et resultatenhetsverneombud (REVO) som pekes ut blant de allerede valgte verneombudene.
- Hver enhet skal utarbeide en lokal HMS håndbok hvor en har fullstendig oversikt over aktuelle lover og forskrifter for det aktuelle tjenestestedet. Det er utarbeidet et forslag til hvordan en slik lokal håndbok kan se ut.
- Ved hver resultat enhet skal de etableres en arbeidsmiljøgruppe (AMG). Denne gruppen skal fungere som resultat enhetens samarbeidsorgan og arbeide aktivt med HMS arbeid



innenfor de rammer arbeidsmiljøloven gir og de mål og retningslinjer som Bergen kommunen sitt arbeidsmiljøutvalg har vedtatt.

- AMG skal som utgangspunkt bestå av ansvarlig leder og verneombud for resultatenheten. Utover det er det opp til resultatenheten hvor mange medlemmer gruppen skal ha. Det skal avholdes minst fire møter hvert år. AMG skal sørge for at § 5 i internkontrollforskriften blir tilpasset resultatenheten i det omfang som er nødvendig for å etterleve krav i eller i medhold av HMS lovgivningen. Spesielt må punktene 4-8 som skal dokumenteres vektlegges. AMG gruppen skal til enhver tid kunne rapportere på tiltak og handlingsplaner. AMG gruppens funksjon og arbeidsoppgaver skal omfatte:
  - Sikre felles HMS system for alle avdelinger i resultatenheten
  - Planlegge og koordinere HMS aktiviteter innenfor resultatenheten i henhold til årsplan
  - Utarbeide og vedlikeholde HMS håndboken for resultatenheten
  - Sikre oppfølging av HMS systemet
- Det må fastsettes mål for HMS på det enkelte tjenestested. I tillegg må det vises til at det er prosedyrer og rutiner som sikrer at målene kan oppnås.
- Det skal ved resultatenheten og underliggende avdelinger årlig foretas en vernerunde.
- Alle enheter skal registrere skader, trusler og vold og tilløp til skader på arbeidsplassen på Bergen kommune sitt skademeldingsskjema. Ledere har ansvar for å gjøre meldeskjemaet kjent og drøfte ansvar for bruk av skjemaet og oppfølging med sine medarbeidere.
- Meldeskjemaet skal brukes til å risikovurdere arbeidet og sette i gang tiltak for å forebygge nye hendelser. I den overordnede håndboken blir det beskrevet hvordan skademeldingene kan brukes som en database for uønskede hendelser som kan brukes for å risikovurdere arbeidsmiljøet. Det foreslås at enheten:
  - Gjør en kartlegging av skademeldingene
  - Gjør en alvorlighetsgradering av de ulike skademeldingene
  - Gjør en prioritering av innsats
  - Utarbeider tiltak og handlingsplan
- Risikovurderinger må foregå på den enkelte arbeidsplass. Alle enheter skal utarbeide egne rutiner for hvordan de skal følge opp medarbeidere som har vært utsatt for skader, trusler og vold og tilløp til skader.
- Kritikkverdige forhold i kommunen skal kunne tas opp og drøftes åpent. Det er et mål for Bergen kommune at kritikkverdige forhold skal avdekkes og følges opp.
- Som del av HMS kartleggingen skal medarbeidertilfredshetsundersøkelsen inngå.
- For å ivareta § 5.6 i internkontrollforskriften skal alle avdelinger gjennomføre en årlig kartlegging av HMS forholdene i egen enhet. Dette innebærer en gjennomgang av arbeidsmiljøet for å få oversikt over sterke og svake sider. For aktuelle utviklingsområder skal det utarbeides tiltak som skal settes opp i en handlingsplan basert på en risikovurdering og prioritering. I den overordnede HMS håndboken er det utarbeidet en momentliste for HMS gjennomgangen.
- Handlingsplanen skal være skriftlig og være i aktiv bruk gjennom hele året. Den skal inneholde konkrete prioriterte tiltak på de områdene der det er ønske om utvikling og forbedring av arbeidsmiljøforholdene. AMG gruppen skal ha handlingsplanen som fast tema på sine møter. Forslag til skjema er lagt ved HMS håndboken.





- Årsplan for HMS skal beskrive tidspunkt for gjennomføring av de ulike aktivitetene i HMS arbeidet. Planen skal som minimum inneholde tidspunkt for
  - Gjennomgang og oppdatering av lokal HMS håndbok
  - Gjennomgang og evt oppdatering av rutiner og prosedyrer
  - Utarbeiding av HMS mål for resultatenheten
  - Gjennomføring av HMS gjennomgangen
  - Gjennomgang og justering av handlingsplanen
  - Andre HMS aktiviteter som er relevant for enheten
  
- Avvik og feil skal håndteres slik at en lærer av dem og forebygger at de oppstår på nytt. Avvik blir definert som manglende oppfyllelse av spesifiserte krav slik som brudd på gjeldene lover, forskrifter, egne prosedyrer og instruksjoner. Når avvik blir formulert skal det henvises til hvilke krav det er brudd på. Leder er ansvarlig for at virksomheten er organisert i tråd med og oppdatert i forhold til eksterne og interne krav.
  
- Det må lages en lokal rutine for hvordan avvik og uønskede hendelser som ansatte oppdager og melder, skal behandles. Melding om avvik og uønskede hendelser skal være skriftlig. Vedlagt den overordnede HMS håndboken er det et avviksskjema som skal benyttes. Avvik og uønskede hendelser kan med fordel tas opp på avdelingsmøter for å la de ansatte være med å diskutere og komme med forslag til tiltak. Tiltak skal settes i verk for å håndtere avviket og for å forebygge at det ikke skjer igjen. Tiltakene settes inn i avdelingens handlingsplan for HMS. Det skal settes opp dato for å evaluere om tiltakene fungerer etter hensikten.
  
- En del dokumentasjon skal foreligge som en del av HMS dokumentasjonen
  - Sykefraværstatistikk
  - Skadestatistikk
  - Statistikk over avviksmeldinger
  - Brannverndokumentasjon
  - Protokoll fra HMS runden og HMS møtet
  - Handlingsplan for HMS
  - Årsplan for HMS
  - Resultat av medarbeitertilfredshetsundersøkelsen
  - Kursbevis for gjennomføring av grunnopplæring i arbeidsmiljø

Den som er ansvarlig for virksomheten skal føre tilsyn med HMS-systemet. Systemansvarlig har ansvar for å vedlikeholde HMS-håndboken og orientere om eventuelle endringer.






### 7.3 Oppsummering





IKT Drift har etter revisjonens vurdering ikke etablert tilfredsstillende system og rutiner for å sikre at enhetens HMS-arbeid er i samsvar med krav i regelverket og kommunens overordnede retningslinjer. IKT Drift gjennomfører likevel flere tiltak på HMS-området. Enheten har etablert Arbeidsmiljøgruppe og valgt verneombud, men verneunder er ikke utført. Det er utarbeidet en lokal HMS-håndbok, og foretatt en avgrenset risikovurdering knyttet til personal/arbeid, men det er ikke foretatt helhetlig risikovurdering som grunnlag for systematiske HMS-handlingsplaner.

## 7.4 Observasjoner og vurderinger

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak	
<b>Fastsatt mål for HMS i enheten</b>	Målsetninger for HMS i enheten er beskrevet i «Håndbok Helse, miljø og sikkerhet (internkontroll) ved IKT Drift v0.6».	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	
<b>Utarbeidet lokal HMS håndbok</b>	<p>IKT Drift har utarbeidet en lokal HMS-håndbok (jf. over). Denne er basert på Bergen kommune sin overordnede HMS-håndbok, og tilpasset lokale forhold og organisering. Håndboken inkluderer kapitler for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beskrivelse av arbeidet med HMS i enheten</li> <li>• Organisasjon og ansvarsforhold</li> <li>• Kvalifikasjoner og opplæring</li> <li>• Lover, forskrifter og retningslinjer</li> <li>• Hjelpemidler</li> <li>• Rutiner (for sykemeldte etc.)</li> </ul> <p>Enhetsleder opplyser at håndboken jevnlig blir oppdatert, sist i 2013 (pågår). Det blir opplyst at oppdatering av håndboken er del av fast møteagenda for Arbeidsmiljøgruppen (AMG).</p>	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	
<b>Årsplan for HMS</b>	Beskrivelse av årlig HMS-arbeid ved IKT Drift fremgår av den lokale HMS-håndboken.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	
<b>Oversikt over virksomhetens organisasjon, herunder hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt</b>	Den lokale HMS-handboken omfatter organisasjonskart og beskrivelse av hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med HMS er fordelt.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Årlig HMS gjennomgang - Kartlegging av farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene</b></p>	<p>Det er ikke gjennomført en fullstendig kartlegging av farer og problemer knyttet til HMS, eller gjort en systematisk vurdering av risiko med tilhørende utarbeidelse av tiltaksplan. Det er likevel gjort kartlegging knyttet til personal, med vurdering av arbeidsform og risikovurdering. Denne risikovurderingen er dokumentert i den lokale HMS-håndboken. Basert på risikokartleggingen for personal er det delvis implementert tiltak. Eksempelvis er det innført rutine for arbeid på tak og kontroll av overtidsbruk, men det foreligger ikke en systematisk handlingsplan. Det fremgår av HMS-håndboken at ansatte i IKT Drift har stillesittende jobber, men det er lagt til rette for at ansatte skal ha de hjelpemidlene som trengs for å unngå belastningsskader. Ansatte ved IKT Drift har blant annet tilgang til trimrom og massasjestol på arbeidsplassen.</p>	<p>Enheten har etter revisjonens vurdering ikke gjennomført en fullstendig kartlegging av risiko på HMS-området, med tilhørende systematiske tiltak for å redusere de viktigste risikoforholdene. Dette er etter revisjonens vurdering ikke fullt ut i samsvar med internkontrollforskriften og Bergen kommunes interne retningslinjer for HMS.</p>	<p>Enheten bør foreta en fullstendig risikovurdering, og på denne bakgrunn utarbeide tilhørende tiltaksplan for å redusere risikoforholdene.</p>
<p><b>Handlingsplan for HMS</b></p>	<p>Enhetsleder opplyser at enheten ikke har en gjeldende handlingsplan for HMS, men det er planlagt å sette opp en handlingsplan etter at vernerunder er gjennomført. Det blir opplyst at enheten har en handlingsplan for Miljøfyrårn som ifølge enhetsleder delvis overlapper HMS. Enhetsleder opplyser at HMS-tiltak fortløpende blir tatt opp tjenestevei, og det er fokus på at det skal være lav terskel for å melde fra om avvik.</p>	<p>Mangel på handlingsplan for HMS er ikke i samsvar med kommunens retningslinjer for HMS. Etter revisjonens vurdering har ikke enheten en tilstrekkelig systematisert prosess for å håndtere risikoer på HMS-området, og legge dette til grunn for handlingsplan for HMS.</p>	<p>Enheten bør foreta en risikovurdering og på bakgrunn av denne utforme handlingsplan for HMS (se også over).</p>

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak	
<b>Rutine for overvåking og gjennomgang av HMS arbeid</b>	Enheten har ikke helhetlige rutiner for overvåking og gjennomgang av HMS-arbeidet, selv om dette i følge leder delvis dekkes gjennom handlingsplan for Miljøfyrtårn.	Enheten tilfredsstillende ikke krav i internkontrollforskriften om systematisk overvåking og gjennomgang av internkontrollen. Dette arbeidet skal være dokumentert.	Enheten må utarbeide rutiner for overvåking og gjennomgang av HMS-arbeidet.	
<b>Gjennomføring av årlige vernerunder</b>	Enhetsleder opplyser at enheten ikke har gjennomført årlige vernerunder, men det er fokus på å få på plass et bedre system for vernerundene.	Manglende vernerunder er etter revisors vurdering ikke i samsvar med internkontrollforskriften og kommunens retningslinjer.	Vernerunde må gjennomføres, og enheten bør sette opp en systematisk handlingsplan basert blant annet på funn fra vernerundene.	
<b>Verneombud og REVO</b>	IKT Drift har to verneombud, og det ene verneombudet er utpekt som resultatenhetsverneombud (REVO). Hvem som er verneombud og REVO er dokumentert i den lokale HMS-håndboken.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	
<b>Arbeidsmiljøgruppe (AMG)</b>	IKT Drift har en Arbeidsmiljøgruppe (AMG), bestående av enhetsleder, økonomi- og personalansvarlig, REVO og verneombud. AMG har faste møter hvert kvartal.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	
<b>Medarbeidersamtaler</b>	Det blir opplyst at enheten benytter Bergen kommunes standard skjema for gjennomføring av medarbeidersamtaler, og medarbeidersamtalene dokumenteres i form av referat. Enhetsleder opplyser at enheten ikke oppnådde målet om å gjennomføre medarbeidersamtaler med alle medarbeidere i 2012. Årsaken var at enheten uventet mistet forrige enhetsleder.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området. Manglende gjennomføring av medarbeidersamtaler skyldtes ekstraordinære forhold.	IA	

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Gjennomføring av opplæring for ledere og verneombud</b>	<p>Det går frem av HMS-håndboken for IKT Drift at REVO og verneombud har gjennomført 4 dagers HMS grunnkurs. Økonomi- og personalansvarlig står på venteliste for HMS grunnkurs, og enhetsleder skal på HMS grunnkurs i april 2013.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p> 
<b>Gjennomføring av medarbeiderundersøkelse</b>	<p>Det er gjennomført medarbeiderundersøkelse for enheten i 2012. Enhetsleder opplyser at enheten har rutiner for oppfølging av resultater fra medarbeiderundersøkelser, med blant annet gjennomgang i allmøter og avdelingsmøter.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p> 
<b>Avviksmeldesystem og bruk av skademeldingsskjema</b>	<p>Systematisk melding av HMS-avvik er avgrenset til personskader, som skal meldes ved bruk av kommunens standard skademeldingsskjema («Skjema for melding av personskade, trusler og vold og tilløp til skade»). IKT Drift sin HMS-håndbok beskriver rutine for bruk av skademeldingsskjemaet. Det er ikke forelagt andre system for melding av avvik, feil eller mangler på HMS-området som blir benyttet av IKT Drift. Enhetsleder opplyser at det er meldt inn to hendelser på skademeldingsskjema siste 1,5 år.</p>	<p>Etter revisjonens vurdering har ikke enheten i tilstrekkelig grad tatt i bruk et fullstendig system for å melde og følge opp avvik på HMS-området. For å tilfredsstille krav i internkontrollforskriften om å iverksette rutiner for å avdekke overtredelser av krav i HMS-lovgivningen, er det etter revisjonens vurdering viktig at enheten har et dekkende system for melding og behandling av HMS-avvik.</p>	<p>Enheten bør sikre at det er etablert et dekkende system for melding og behandling av HMS-avvik.</p> 
<b>Rutine for hvordan enheten følger opp medarbeidere som har vært utsatt for vold, trusler eller tilløp til skader</b>	<p>Det foreligger ingen rutine for oppfølging av medarbeidere som har vært utsatt for vold, trusler eller tilløp til skader. Det blir opplyst at sykemeldte arbeidstakere blir fulgt opp i samsvar med sentrale retningslinjer i kommunen. Rutine for sykemeldte er dokumentert i HMS-håndbok.</p>	<p>I Bergen kommune blir det presisert at hver enhet må utarbeide sine rutiner for oppfølging av medarbeidere som har vært utsatt for vold, trusler eller tilløp til skader. Enheten har ikke utarbeidet en slik rutine i samsvar med Bergen kommune sine retningslinjer.</p>	<p>Enheten bør utarbeide en rutine for oppfølging av medarbeidere som har vært utsatt for vold, trusler eller tilløp til skade.</p> 

# 8. Informasjonssikkerhet

## 8.1 Innledning

Kommunen samler inn og håndterer en rekke ulike typer informasjon. Det vil variere hvilket behov man har for å beskytte informasjonen fra innsyn for uvedkommende, og hvilket behov man har for å sikre øyeblikkelig tilgjengelighet til informasjonen. Det er derfor svært viktig at virksomhetene har et bevisst forhold til den informasjonen de forvalter.

Den teknologiske utviklingen har medført at man i større grad benytter spesialiserte IT-systemer for å behandle informasjon. Dette fordrer en stor grad av oversikt over systemene som brukes, og stiller også krav til de ansattes kompetanse om informasjonssikkerhet og bruk av IT-systemene.

Informasjonssikkerhet dreier seg om «å håndtere risikoen for at personopplysninger og andre informasjonsverdier blir ivaretatt på en tilfredsstillende måte».<sup>12</sup> For å gjøre dette må man identifisere hvilke opplysninger virksomheten har, vurdere sikkerheten for disse opplysningene, og deretter fastsette sikkerhetstiltak som står i samsvar med disse vurderingene.

## 8.2 Revisjonskriterier

### 8.2.1 Lov og forskrift

Krav til håndtering av personopplysninger er gitt i *personopplysningsloven* og *personopplysningsforskriften*. I forskriften fremgår det en rekke konkrete krav til informasjonssikkerhet for IT-systemer hvor det behandles personopplysninger.

For bruk av opplysninger i helse-, omsorg- og sosialtjenestene er bl.a. følgende regelverk sentralt for behandling av personopplysninger:

- *Helsepersonelloven*
- *Pasientrettighetsloven*
- *Helse- og omsorgstjenesteloven*
- *Helseregisterloven*
- *NAV-loven*
- *Forskrift om pasientjournal*
- *Kravene til informasjonssikkerhet knyttet til helseopplysninger er samlet i en egen norm for informasjonssikkerhet*

*Sikkerhetsloven* angir minimumskravene for beskyttelse av informasjon og objekter av betydning for rikets eller alliertes sikkerhet eller andre vitale nasjonale sikkerhetsinteresser. Denne loven har egne regler knyttet til beskyttelse og gradering av slik informasjon.

### 8.2.2 Kommunale vedtak og retningslinjer

Bergen kommune har utarbeidet «Bergen kommunes strategi for informasjonssikkerhet 2011-2014». Her fremgår det blant annet:

- Bergen kommune sin visjon er at kommunen skal innarbeide informasjonssikkerhet som en integrert del av organisasjonskulturen gjennom planmessig og systematisk arbeid.

<sup>12</sup> Datatilsynet: En veiledning om internkontroll og informasjonssikkerhet (2009) s. 8.

- Ledere har et spesielt ansvar rundt informasjonssikkerhet. Ansvaret handler om å sette fokus på, og skape kultur for god informasjonssikkerhet blant sine ansatte i den daglige virksomheten. I tillegg skal lederen ha litt utvidet kunnskap om noen utvalgte temaer rundt informasjonssikkerhet (se under Roller og ansvar)
- Som leder bør du ha oversikt over hvilke IKT systemer som benyttes for behandling av informasjon i din enhet og hvilke type informasjon som behandles i det enkelte system.

Det er utarbeidet ulike retningslinjer for ansatte knyttet til informasjonssikkerhet og bruk av IT-systemer. I denne gjennomgangen har vi tatt utgangspunkt i «Felles brukerinstruks IKT», «Overordnet retningslinje for behandling av personopplysninger i Bergen kommune» og «Bergen kommune og sosiale medier»

I Felles brukerinstruks pkt 1.1 fremgår det at «Alle som er i arbeid/tjeneste for Bergen kommune skal signere taushetserklæring i forbindelse med arbeidskontrakt eller oppdragsavtale. Denne skal oppbevares i den ansattes personalmappe eller hos nærmeste leder i forbindelse med engasjementer som innleid personell i prosjektarbeid.»

Videre går det frem av instruksens pkt 2.2: at «Bestilling av nye eller endrete rettigheter skal foretas av nærmeste leder eller dennes delegat».

Krav til å sikre opplæring i IT-system og hva som registreres går frem av 6 b i «Overordnet retningslinje for behandling av personopplysninger».

«Bergen kommune og sosiale medier» omfatter retningslinjer for bruk av sosiale medier som er utarbeidet av Informasjonsavdelingen. Retningslinjene inneholder få spesifikke krav, men viktige punkt er:

- Ikke kommentere eller publisere informasjon som er taushetsbelagt, unntatt offentlighet.
- Reflekter om du skal ha kontakt med elever/brukere/pårørende i sosiale medier

### 8.3 Oppsummering

IKT Drift er Bergen kommune sin driftsleverandør innenfor IKT-området, og leverer IKT-tjenester og systemer til brukerne gjennom interne IKT-Driftstjenesteavtaler (SLA-kontrakter). Ansvaret for å ivareta lovkrav og sikkerhetskrav knyttet til det enkelte system er plassert hos systemeierne i kommunen, mens IKT Drift forholder seg til SLA-kontraktene.

Som en del av IKT Drift sitt kontinuerlige sikkerhets- og forbedringsarbeid, har det vært gjennomført IT-revisjoner av enheten årlig siden 2008. I 2012 omfattet IT-revisjonen vurdering av organisering, samhandling rundt IKT-Driftsavtalene og informasjonssikkerhet i enheten.<sup>13</sup> I IT-revisjonen er IKT Drift vurdert opp mot kontrollmål i Norsk standard for administrasjon av informasjonssikkerhet (kjent som ISO/IEC/NS-27001:2005).

Det går frem av oppsummering fra IT-revisjonen som er fremlagt for revisor at IKT Drift i stor grad har etablert de nødvendige tekniske sikkerhetstiltak, men at selve internkontrollen knyttet til oppfølging og vedlikehold av disse i stor grad er håndtert gjennom uformelle prosesser og individuelle initiativer. IT-revisjonen peker på mangler knyttet til formell godkjenning av gjeldende rutiner, sporbarhet, opplæring og kommunikasjon av hvilke rutiner, krav og standarder som gjelder. På bakgrunn av dette blir det i IT-revisjonen anbefalt at IKT Drift i løpet av 2013

<sup>13</sup> Rapport fra IT-revisjonen fra 2012 er ikke ferdig behandlet, men revisjonen har mottatt en oppsummering av hovedfunn og en «Statement of Applicability» fra IT-revisjonen



implementerer et styringssystem som i større grad bidrar til å ivareta internkontrollen på dette området.

Enhetsleder opplyser at IKT Drift er i gang med implementering av det nye styringssystemet i samsvar med anbefalingene fra IT-revisjonen.

I det følgende gjengis observasjoner som er avgrenset til IKT Drift sin interne/lokale håndtering av informasjonssikkerhet. For detaljerte observasjoner og vurderinger av kontrollmål i ISO-standarden for IKT Drift vises det til IT-revisjonen fra 2012.

## 8.4 Observasjoner og vurderinger

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak	
<b>Oversikt over IT-systemer som er i bruk, og hvilken informasjon som behandles i de ulike systemene</b>	Som driftsleverandør for Bergen kommune, har enheten oversikt over systemer som er i bruk og hvilke typer informasjon som kan behandles i systemene.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	
<b>Behandling av personopplysninger</b>	IKT Drift er leverandør på IKT-området, og har tilgang til alle IT-systemer, servere etc. som er i bruk i Bergen kommune. Som resultatenhet behandler IKT Drift også personopplysninger lokalt som gjelder interne ansatte i enheten. Enheten har en delvis bemannet resepsjon, og alle dører som leder inn til lokalene er beskyttet med elektronisk adgangskontroll. Besøkende må registrere seg ved ankomst, og følges av autorisert personell. Videre har enheten rutine for at alle ansatte skal bære synlig ID på arbeidsplassen. Lokalene er sonedelt ut fra sikkerhetsnivå, det er alarmanlegg og kameraovervåkning. IKT Drift har egne rutiner for blant annet makulering av dokumenter for sikker destruksjon, autentisering på skriver for å få ut utskrifter, og kryptering av data.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	
<b>Risikokartlegging og vurdering</b>	Enhetsleder opplyser at det gjennomføres skriftlige risikovurderinger på infrastruktur. Det er ikke gjort helhetlige risikovurderinger av informasjonssikkerhet i enheten.	Enheten har etter revisjonens vurdering ikke i tilstrekkelig grad gjennomført risikokartlegging og vurdering av lokal informasjonssikkerhet.	Enheten bør gjennomføre risikokartlegging og vurdering av ulike forhold knyttet til informasjonssikkerheten i enheten.	

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Oppretting og fjerning av brukertilganger</b></p>	<p>Enhetsleder opplyser at IKT Drift har rutine for tilgangsstyring og autorisasjon. Tilgang gis ut fra tjenstlig behov og autorisasjon. Det er egen prosedyre for brukerkontoer som ikke har vært i bruk over tid og brukere som fratrer sin stilling.</p> <p>Enhetsleder oppgir videre at signering av taushets- og sikkerhetserklæring, og opplæring i systemene er en forutsetning for å få brukertilganger.</p> <p>I IT-revisjonen fra 2012 er det påpekt at enheten har vide administratorrettigheter på tvers av rolle og ansvarsområder, noe som kan øke risiko for utilsiktet eller overlatt misbruk av systemene, eller at personer som ikke har tilstrekkelig kompetanse eller ansvar gjør utilsiktede endringer.</p> <p>I IT-revisjonen fra 2012 er det anbefalt at enheten tilstreber at prinsippet for tilgangsdeling på tvers av roller og ansvarsområder overholdes. I IT-revisjonen blir det videre pekt på at eier av det respektive ansvarsområde bør minimum årlig gjennomgå og bekrefte at tilgangskontrollene er riktige.</p>	<p>Etter revisjonens vurdering blir det i IT-revisjonen påpekt viktige forhold som IKT Drift bør følge opp.</p>	<p>Enheten bør sikre at tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.</p>
<p><b>IKT-utstyr (maskinvare)</b></p>	<p>Det går frem av IT-revisjonen fra 2012 at IKT Drift har egne rutiner for avhending av IKT-utstyr, men at det er manglende sporbarhet i rutine for avslutning av arbeidsforhold og tilbakelevering av utstyr.</p> <p>I IT-revisjonen fra 2012 er det påpekt at manglende kontroll med utstyr kan medføre risiko for at utstyr tilhørende IKT Drift ikke blir tilbakelevert, og det blir anbefalt at enheten sikrer sporbarhet i rutinen.</p>	<p>Etter revisjonens vurdering blir det i IT-revisjonen påpekt viktige forhold som IKT Drift bør følge opp.</p>	<p>Enheten bør sikre at tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.</p>

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Taushetserklæring</b>	<p>Enhetsleder opplyser at alle nyansatte i IKT Drift signerer taushets- og sikkerhetserklæring (jf. over).</p> <p>Enhetsleder opplyser at det ikke er satt sentrale krav fra Bergen kommune om økt sikkerhetsklareringsnivå for ansatte i IKT Drift.</p> <p>Når det gjelder eksterne konsulenter, er det i IT-revisjonen fra 2012 påpekt manglende etterlevelse av krav til signering av taushet og sikkerhetsinstruks, noe som er brudd på intern policy. Det blir påpekt i IT-revisjonen at enheten må sikre at rutine for signering av taushets- og sikkerhetserklæring blir kommunisert til relevante parter og etterlevd.</p>	<p>Etter revisjonens vurdering blir det i IT-revisjonen påpekt viktige forhold som IKT Drift bør følge opp.</p>	<p>Enheten bør sikre at tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.</p>



Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<p><b>Ansattes kjennskap til regelverk og til kommunens retningslinjer</b></p>	<p>Enhetsleder opplyser at ansatte i IKT Drift gjennomgående har tilstrekkelig kompetanse på IKT-området. Ansattes kjennskap til kommunens retningslinjer sikres ved at gjennomført opplæring er en forutsetning for å få brukertilgang til kommunens systemer, slik som f.eks. BK-sak.</p> <p>Det går frem av IT-revisjonen fra 2012 at enheten har et system for å ivareta informasjonssikkerhet i enheten, som inkluderer funksjonsbeskrivelser for alle roller som har betydning for sikkerhetsarbeidet, både internt og eksternt. I funksjonsbeskrivelsene fremgår ansvar, oppgave og rapporteringslinjer.</p> <p>Enhetsleder opplyser at enheten har en egen dedikert operativ sikkerhetsansvarlig. Enhetsleder opplyser at når det gjelder regelverk knyttet til informasjonssikkerhet, har operativ sikkerhetsansvarlig ved IKT Drift, i samarbeid med leder, et spesielt ansvar for kjennskap til disse og å påse at eventuelle endringer i regelverk blir fanget opp.</p> <p>I IT-revisjonen fra 2012 er det påpekt at IKT Drift må sørge for at innholdet i styringssystemet for informasjonssikkerhet i enheten blir kommunisert til relevante parter/roller. Det blir videre presisert i IT-revisjonen at enheten må sørge for at funksjonsbeskrivelsene blir godkjent og at nødvendig opplæring blir gitt i forhold til oppgaver, ansvar og myndighet, samt at enheten må sørge for at alle blir informert om hvordan sikkerhetsarbeidet skal være organisert.</p>	<p>Etter revisjonens vurdering blir det i IT-revisjonen påpekt viktige forhold som IKT Drift bør følge opp.</p>	<p>Enheten bør sikre at tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.</p>



Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak
<b>Melding om avvik til informasjonssikkerhetsansvarlig</b>	<p>Det blir opplyst at IKT Drift har en egen rutine for avviksrapportering når det gjelder informasjonssikkerhet. Avvik eller mistanke om brudd på sikkerhetsinstruks skal rapporteres til nærmeste leder og/eller operativ sikkerhetsansvarlig.</p> <p>I IT-revisjonen fra 2012 er det observert manglende etterlevelse av avviksregistrering knyttet til sikkerhetshendelser, og det er påpekt at dette kan medføre at det oppstår sikkerhetsbrudd eller sårbarheter uten at det iverksettes tiltak for å begrense eller hindre gjentakelse. Samtidig går det frem at enheten har intensjon om å anskaffe løsning for dette og etablere fastsatt prosess på området.</p>	<p>Manglende melding om avvik knyttet til informasjonssikkerhet er etter revisjonens vurdering ikke i samsvar med god internkontroll. Det er positivt at enheten planlegger å implementere et forbedret system for avviksmeldinger som del av det nye styringssystemet.</p>	<p>Enheten bør sikre at tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.</p>



# 9. Avslutning

## 9.1 Innledning

Undersøkelsen viser at enheten ikke har tilfredsstillende internkontroll på flere av områdene som er gjennomgått. Dette medfører en risiko for at virksomheten ikke drives i samsvar med gjeldende lov og forskriftskrav, samt interne kommunale vedtak og retningslinjer. Det er derfor revisjonens vurdering at enheten må sette i verk tiltak for å sikre tilfredsstillende internkontroll.

## 9.2 Oppsummering av forslag til tiltak

Under oppsummerer vi tiltakene som er foreslått for hvert område. I tilfeller der flere tiltak innenfor samme område er overlappende, er de slått sammen og justert.

### 9.2.1 Internkontrollsystem

IKT Drift er i gang med implementering av nytt styringssystem i enheten. Revisjonen mener at IKT Drift i forbindelse med etableringen av det nye styringssystemet bør prioritere følgende tiltak knyttet til internkontroll:

Tiltak	
1	Enheden må gjennomføre systematiske risikokartlegginger og vurderinger som gjør at man får oversikt over områder i virksomheten hvor det er fare for svikt eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav eller andre føringer for IKT Drift. Risikovurderingene bør benyttes som utgangspunkt for nødvendige tiltak.
2	Enheden bør sikre at avvikssystemet er dekkende i forhold til behovet i virksomheten.
3	Enheden bør etablere prosesser som bidrar til å følge opp hvorvidt internkontrollsystemet fungerer som forutsatt.
4	Enheden bør etablere rutine for gjennomgang av interne prosedyrer og oppdatering/revisjon av disse.
5	Enheden bør utarbeide en egen oversikt over regelverk som er sentralt for enheten.
7	Enheden bør sikre at alle medarbeidere er kjent med etisk standard, og det bør settes av tid til etisk refleksjon som involverer både medarbeidere og ledere.

### 9.2.2 Mål og resultatstyring

Revisjonen mener at IKT Drift bør prioritere følgende tiltak knyttet til mål og resultatstyring:

Tiltak	
1	Enheden bør utarbeide rutine for risikokartlegging og vurdering av måloppnåelse, og på bakgrunn av dette i større grad systematisere arbeidet med oppfølging av mål.
2	Enheden bør sikre at tiltak for å bedre måloppnåelse blir iverksatt.

### 9.2.3 Økonomistyring

Revisjonen har ikke identifisert behov for iverksetting av spesielle tiltak knyttet til økonomistyring ved IKT Drift.

### 9.2.4 Offentlige anskaffelser

Revisjonen mener at IKT Drift bør prioritere følgende tiltak knyttet til offentlige anskaffelser:

Tiltak	
1	Enheten må sikre at alle kjøp blir konkurranseeksponert og at eventuelle avvik fra prosedyre blir tydelig dokumentert og begrunnet. I tillegg må enheten sikre at krav i FOA Del 2 følges for anskaffelser som overstiger kr. 500.000.
2	Enheten bør sikre at alle store anskaffelser over EØS terskel blir kvalitetssikret av innkjøpsseksjonen og publisert.
3	Enheten må sikre at anskaffelsesprotokoll blir utformet for alle innkjøp over kr 100.000, og at kommunens mal for dette blir benyttet.
4	Enheten må sikre at anskaffelser er sporbare og kan dokumenteres i samsvar med retningslinjene som gjelder for Bergen kommune.

### 9.2.5 HMS

Revisjonen mener at IKT Drift bør prioritere følgende tiltak knyttet til HMS:

Tiltak	
1	Enheten bør foreta en fullstendig risikovurdering på HMS-området, og på denne bakgrunn utarbeide tilhørende handlingsplan for HMS.
2	Enheten må utarbeide rutine for overvåkning og gjennomgang av HMS-arbeidet.
2	Enheten må gjennomføre vernerunder.
4	Enheten bør sikre at det er etablert et dekkende system for melding og behandling av HMS-avvik.
5	Enheten bør etablere rutine for oppfølging av medarbeidere som har vært utsatt for vold, trusler eller tilløp til skader.

### 9.2.6 Informasjonssikkerhet

Det ble gjennomført IT-revisjon av IKT Drift i 2012. I den videre oppfølgingen av IT-revisjonen, samt i forbindelse med implementeringen av det nye styringssystemet, bør IKT drift prioritere følgende tiltak knyttet til informasjonssikkerhet:

Tiltak	
1	Enheten bør gjennomføre risikokartlegging og vurdering av ulike forhold knyttet til informasjonssikkerheten i enheten.
2	Enheten bør sikre at alle tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.

# Vedlegg 1: Høringsuttalelse



BERGEN KOMMUNE

## BYRÅDSAVDELING FOR FINANS, EIENDOM OG EIERSKAP

Bergen Rådhus  
Postboks 7700, 5020 Bergen  
Sentralbord 05556  
Telefaks 55 56 69 15  
finans@bergen.kommune.no  
www.bergen.kommune.no

Deloitte AS  
Postboks 6013 Postterminalen  
5892 BERGEN

Deres ref.	Deres brev av:	Vår ref.	Emnekode	Dato
		201318415-1	ESARK-1266	13. mai 2013
		INKV		

### Uttalelse til forvaltningsrevisjon av internkontroll i IKT Drift

Byrådsavdeling for finans, eiendom og eierskap (BFEE) har fra Deloitte AS mottatt høringsutkast datert april 2013, i forbindelse med forvaltningsrevisjon av internkontroll ved IKT Drift. Forvaltningsrevisjonen ved IKT Drift inngår i en pilotundersøkelse, der fem resultatenheter er valgt ut for gjennomgang av internkontroll. Formålet med gjennomgangen er å få gjennomført en effektiv kontroll av system og rutiner, samt etterlevelse av styringsdokumenter og regelverk på sentrale områder i kommunen. Etter gjennomføring av pilotundersøkelsen vil det bli vurdert om det skal utføres tilsvarende forvaltningsrevisjoner i de resterende resultatenheterne i Bergen kommune (høringsutkastets s 7).

For å få et godt innblikk i status for internkontroll ved IKT Drift, har Deloitte sett nærmere på i hvilken grad enheten har etablert system og rutiner og etterlever krav knyttet til:

- Internkontrollsystem
- Mål- og resultatstyring
- Økonomistyring
- Offentlige anskaffelser
- Helse, miljø og sikkerhet (HMS)
- Informasjonssikkerhet

*Mål- og resultatstyring og økonomistyring* er områder hvor forvaltningsrevisjonen ikke avdekker særlig store svakheter. Selv om det også her fremkommer forbedringsområder, vil disse således ikke bli kommentert nærmere.

Når det gjelder *informasjonssikkerhet* bemerker Deloitte i sin oppsummering på s 48 at IKT Drift i stor grad har etablert nødvendige tekniske sikkerhetstiltak, men at selve internkontrollen knyttet til oppfølging og vedlikehold av disse i stor grad er håndtert gjennom uformelle prosesser og individuelle initiativer. Dette fremkommer gjennom IT-revisjonen som IKT Drift selv gjennomfører årlig, som del av sitt kontinuerlige sikkerhets- og forbedringsarbeid. IT-revisjonen peker på mangler knyttet til formell godkjenning av gjeldende rutiner, sporbarhet, opplæring og kommunikasjon av hvilke rutiner, krav og standarder som gjelder. På bakgrunn av dette er det i IT-revisjonen anbefalt at IKT Drift i løpet av 2013 implementerer et styringssystem som i større grad bidrar til å ivareta



internkontrollen på dette området. IKT Drift arbeider nå med implementering av nytt styringssystem i tråd med disse anbefalingene.

Mange av de utfordringene som avdekkes gjennom Deloittes forvaltningsrevisjon vil bli fulgt opp gjennom det nye styringssystemet. Et funn når det gjelder enhetens *internkontrollsystem* er manglende risikokartlegging og vurdering. Her vil anbefalingen fra Deloitte om å gjennomføre systematiske risikokartlegginger og vurderinger, som gjør at man får oversikt over områder i virksomheten hvor det er fare for svikt eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav eller andre sentrale føringer, kunne følges opp ved at det nye styringssystemet benyttes som et verktøy for kommunisere hva som er akseptabelt risikonivå til alle enhetens medarbeidere og samarbeidspartnere.

Som det går frem av revisjonsrapporten har særlig stikkprøver som er gjennomført på området *offentlige anskaffelser* avdekket svakheter ved IKT Drifts praksis når det gjelder konkurranseeksponering, kvalitetssikring, utarbeiding av anskaffelsesprotokoll og sporbarhet i BKSÅK. At offentlige anskaffelser gjennomføres i tråd med regelverket er et område som er viet stor oppmerksomhet i Bergen kommune, også i BFEE. Når det avdekkes flere svakheter på dette området i IKT Drift, vil dette naturlig danne utgangspunktet for en bredere oppfølging internt i BFEE, for å se nærmere på om byrådsavdelingens enheter på en tilfredsstillende måte *har* en praksis som samsvarer med kommunens rutiner dette feltet. Kommunaldirektøren vil med utgangspunkt i Deloittes revisjon ved IKT Drift ta temaet opp med alle seksjons- og resultatenhetsledere i BFEE, med sikte på læring og avdekking/forebygging av liknende feil ved andre enheter. Ved IKT Drift har resultatenhetsleder allerede signalisert overfor sin ledergruppe at anskaffelsesreglementet skal etterleves, og at det må på plass gyldige avtaler der det gjennom forvaltningsrevisjonen er avdekket at dette er mangelfullt. Nødvendige avklaringer vil foretas med kommunens Innkjøpsseksjon der det er behov for det.

Også på området *helse-, miljø og sikkerhet (HMS)* avdekker forvaltningsrevisjonen noen vesentlige svakheter og mangler. Enheten har fastsatt mål for HMS og har utarbeidet lokal HMS-håndbok, samt en årsplan for HMS. Det er videre utarbeidet oversikt over ansvar og myndighet for HMS-arbeidet. Det er etablert arbeidsmiljøgruppe og det er utpekt verneombud, som har gjennomgått opplæring. Enheten gjennomfører medarbeidersamtaler og medarbeiderundersøkelse. Det mangler imidlertid en handlingsplan for HMS og rutine for overvåking og gjennomgang av HMS-arbeid. Det er heller ikke gjennomført årlige vernerunder. I likhet med anskaffelsesområdet er disse funnene av en slik karakter at det i byrådsavdelingen er naturlig å ta forholdene opp på et bredere plan, internt i virksomheten, for å sikre at alle underliggende enheter har tilstrekkelig oppmerksomhet og en akseptabel praksis når det gjelder internkontroll på dette området.

Sett fra kommunaldirektørens ståsted er således forvaltningsrevisjonen av internkontroll ved IKT Drift også nyttig med sikte på et generelt søkelys på interkontroll i byrådsavdelingen. I BFEE er det etablert en enhet med ansvar for økonomisk internkontroll i kommunen. Forvaltningsrevisjonen som er gjennomført av Deloitte aktualiserer betydningen av internkontroll på de øvrige områdene som er undersøkt.

En oversikt over kommentarer fra IKT Drift til de avvik som er påvist gjennom Deloittes forvaltningsrevisjon ved enheten, følger vedlagt.

Med hilsen

BYRÅDSAVDELING FOR FINANS, EIENDOM OG EIERSKAP

*Dette dokumentet er godkjent elektronisk.*

*Ove Foldnes - kommunaldirektør*

Vedlegg:

Oversikt over kommentarer fra IKT Drift til de avvik som er påvist gjennom Deloittes forvaltningsrevisjon ved enheten.

## Internkontrollsystem

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak	Status
<b>Ledelsens fokus</b>	Enhetsleder oppgir at han har kommunisert til alle ansatte at regelverk og myndighetskrav skal etterleves. Fordi enheten er driftsleverandør innen IKT-området blir informasjonssikkerhet vektlagt.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Kommunikasjon og informasjon</b>	Enhetsleder opplever at det i hovedsak er åpen og god intern kommunikasjon i enheten, og det er lav terskel for å melde fra om kritikkverdige forhold. Samtidig opplever leder at det varierer hvor åpne medarbeidere er og han har derfor fokus på å legge til rette for åpen kommunikasjon, for eksempel i avdelingsmøter.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Hvordan enheten jobber med etikk</b>	Enhetsleder opplyser at han som del av ledersamling i kommunen har fått noe opplæring i etikk, men har som ny leder ikke deltatt på kurs der dette har vært tema ennå. Det blir opplyst at enhetsleder etter planen skal gjennomføre kurs våren 2013. Enhetsleder opplyser at han vil sette etikk på dagsorden i enheten etter at han har gjennomført kurset. Det blir opplyst at enheten ikke har egne retningslinjer for etikk, men enheten er kjent med kommunens sentrale retningslinjer på dette området. Det blir opplyst at det generelt er fokus på etikk i enheten.	Revisjonen mener at enheten i enda større grad enn i dag bør følge opp retningslinjene fra kommunen om at det skal settes av tid til etisk refleksjon og at alle bør gjøres kjent med etisk standard.	Enhetsleder bør sikre at alle medarbeidere er kjent med etisk standard, og det bør settes av tid til etisk refleksjon som involverer både medarbeidere og ledere.	Tiltak: <b>Enhetsleder har gitt avdelingslederne instruks om å gå gjennom Etisk standard for Bergen kommune på nytt. Videre vil Bergen kommunes etiske retningslinjer tas opp som tema på avdelingsmøter og i allmøte. For å sikre at alle medarbeidere er kjent med retningslinjene vurderes i tillegg å sende ut en elektronisk påminnelse regelmessig der brukerne må bekrefte at de har lest og forstått innholdet. I tillegg kan medarbeiderne bli spurt om dette under medarbeidersamtalen.</b>
<b>Overordnet organisering av internkontroll</b>	Enheten har tilgang til alle overordnede system, samt oversikt over alle sentrale rutiner og prosedyrer som gjelder for enheten via kommunen sine intranettsider. Enhetsleder opplyser at enheten i stor grad har implementert Bergen kommune sine systemer, inkludert rutiner og prosedyrer som er knyttet til internkontroll på økonomiområdet, for anskaffelser og på HMS-området. Revisjonen har fått forelagt rutiner og prosedyrer som gjelder for enheten. Det blir videre opplyst at enheten gjennomfører faste allmøter og avdelingsmøter. Det er ikke etablert system og rutiner for risikovurderinger, helhetlig avviksmeldesystem og system for oppfølging av internkontrollen. Enhetsleder opplyser videre at enheten skal implementere et nytt og eget styringssystem, og i det nye styringssystemet ligger også et system for internkontroll. Han mener at i det nye systemet vil blant annet risikovurderinger og avviksmeldinger som del av internkontrollen bli mer sentralt for IKT Drift enn det er per i dag.	Etter revisjonens vurdering har ikke enheten etablert alle elementer som bør inngå i et internkontrollsystem for enheten. Dette gjelder blant annet system for risikovurderinger, helhetlig avvikssystem og oppfølging av internkontrollen (se også under). Revisjonen mener samtidig at det er positivt at enheten er i ferd med å iverksette tiltak som i større grad skal integrere disse internkontrollelementene i styringssystemet.	Ved innføring av nytt styringssystem må enheten sikre at alle sentrale krav til god internkontroll ivaretas.	Tiltak: <b>For å sikre god internkontroll har IKT Drift lagt til et eget kapittel om risikovurderinger og avvikshåndtering i sitt styringssystem. Her beskrives involverte roller/funksjoner, ansvar og tidspunkt for aktivitetene. I tillegg er akseptkriterier for konsekvens og sannsynlighet definert.</b>
<b>Oversikt over regelverk og retningslinjer</b>	Enhetsleder viser til at oversikt over lover og regler som gjelder for enheten er listet opp på kommunens intranettsider. Enheten har ikke en samlet oversikt over hvilket regelverk	For å sikre at alle krav som gjelder for virksomheten, herunder også krav i regelverket, er lett tilgjengelig for alle ansatte, kan enheten med	Enheten bør i forbindelse med etableringen av det nye styringssystemet, sikre	Tiltak: <b>Hvert enkelt dokument i styringssystemet refererer aktuelle retningslinjer. I tillegg vil det bli laget en tabell som oppsummerer</b>

	som er (spesielt) relevant for IKT Drift, men enhetsleder opplyser at det nye styringssystemet vil synliggjøre hva som er relevant regelverk for IKT Drift.	fordel utarbeide en egen oversikt over hva som er relevant regelverk for IKT Drift.	at det blir utarbeidet en egen oversikt over regelverk som er sentralt for enheten.	og kobler de ulike dokumentene i styringssystemet mot ulike rammekrav.
<b>System for at ansatte er kjent med regelverket, samt system og rutiner som gjelder for tjenestene</b>	Enhetsleder oppgir at nyansatte i IKT Drift gjennomfører sentralisert opplæring, og signerer taushets- og sikkerhetserklæring. I tillegg blir nyansatte informert om arbeidsvilkår og reglement. Enhetsleder opplyser at gjennomført opplæring i eksempelvis sak-/arkivsystem er en forutsetning for å få tilgang til systemene. Videre opplyser enhetsleder at alle ansatte i IKT Drift har tilgang til kommunens intranettsider der regelverket er listet opp. Det blir opplyst at avdelingslederne har ansvar for å forvalte regelverket innenfor sine områder, og dermed også at ansatte har kjennskap til nødvendig regelverk gjennom informasjon og rutiner/prosedyrer. Enhetsleder opplyser at det ikke er satt sentrale krav fra kommunen om økt sikkerhetsklaringsnivå for ansatte i IKT Drift.	Det er revisjonens vurdering at systematisk oversikt over regelverket for IKT Drift (jf. over) vil gjøre det enklere for ledelsen å kontrollere at enhetens rutiner/prosedyrer er tilpasset krav i regelverket, og at ansatte har nødvendig kunnskap om aktuelt regelverk.	Enheten bør utarbeide oversikt over regelverk og rutiner som er sentralt for IKT Drift, og basert på denne sikre at alle ansatte er kjent med reglene som gjelder (jf. over).	Kommentar: Intensjonen er å integrere dette i Styringssystemet slik at de ansatte i minst mulig grad trenger et direkte forhold til lover og regler. Vi tror dette vil være den mest effektive måten å informere de ansatte om relevante regler.
<b>System for å fange opp endringer i regelverk og retningslinjer</b>	Enhetsleder opplyser at enheten i stor grad benytter rutiner og prosedyrer som er sentralt utarbeidet i kommunen, og disse blir oppdatert sentralt. Enheten vedlikeholder per i dag ikke en egen oversikt over regelverk som er sentralt for enheten, men det opplyses at dette vil komme bedre på plass med det nye styringssystemet. Når det gjelder regelendringer innenfor informasjonssikkerhet, opplyser leder at operativ sikkerhetsansvarlig ved IKT Drift, i samarbeid med leder, har et spesielt ansvar for å påse at regelendringer blir fanget opp. Leder har ansvar for at det blir gjennomført nødvendige tilpasninger til regelverket, for eksempel gjennom løpende oppdatering av rutiner/prosedyrer. Det foreligger ingen lokal rutine for oppdatering av lokale prosedyrer og rutiner.	Systematisk oversikt over regelverket for IKT Drift vil etter revisjonens mening bidra til gjøre det enklere å fange opp regelendringer. Enheten bør sikre at alle lokale rutiner og prosedyrer blir jevnlig gjennomgått og revidert. Dette kan sikres gjennom å utforme rutine for oppdatering av lokale prosedyrer og rutiner, der det fremgår dato for revisjon og hvem som har ansvar for revisjon.	Leder bør i forbindelse med implementeringen av styringssystemet vurdere om eksisterende mekanismer er tilfredsstillende for å fange opp endringer i regelverket som angår enheten. Det bør etableres en rutine for gjennomgang av interne prosedyrer og oppdatering/revisjon av disse.	Kommentar: Når det gjelder informasjonssikkerhet tilsier tidligere IT-revisjoner og erfaringer fra andre virksomheter at et felles omforent styringssystem er mest effektivt. Det er nærliggende å tro at det samme gjelder andre fellesrutiner og –prosedyrer.  Tiltak: Dokumentene i styringssystemet er utformet etter samme mal. Denne har egne felter for hvem som utarbeidet dokumentet (når, sist endret), hvem som godkjente det (når) og tidspunkt for når det skal revideres. Dette danner grunnlag for en løpende revisjonsplan og rapportering.
<b>Hvordan sikrer enheten at regelverket etterleveres</b>	Leder opplyser at enheten får informasjon om regeletterlevelse gjennom blant annet stikkprøver av timelister/arbeidstid, via personalmøter og ved at avvik blir meldt enten skriftlig eller muntlig til leder fra ansatte. Enhetsleder oppgir at når det gjelder etterlevelse av regelverk knyttet til behandling av personopplysninger, som er spesielt relevant for IKT Drift, blir dette også sikret ved at alle ansatte signerer taushetserklæring og egenerklæring før de mottar tilgangspassord til IT-system.	Basert på de opplysninger som er gitt, er det revisjonens vurdering at enheten delvis har et system for å sikre at regelverk etterleveres. Enheten har imidlertid ikke i tilstrekkelig grad foretatt en risikovurdering knyttet til fare for manglende regeletterlevelse, og derfor ikke fastsatt systematiske tiltak som skal forebygge regelbrudd.	Enheten bør gjennomføre en risikovurdering knyttet til regeletterlevelse, og identifisere sårbare punkter der tiltak er nødvendige.	Tiltak: Behovet for og eventuell gjennomføring av en risikovurdering i forhold til regelverk etterlevelse vil bli vurdert innenfor en 12mndrs periode.
<b>Risikokartlegging og vurdering</b>	Enheten har ikke gjennomført en overordnet og systematisk kartlegging og vurdering av risiko for manglende etterlevelse av regelverk og retningslinjer, samt mangler i utførelsen av enhetens oppgaver. Enhetsleder opplyser at risiko for blant annet manglende regeletterlevelse delvis blir vurdert i møter og gjennom den løpende oppfølgingen av tjenestene.	Det at IKT Drift ikke gjennomfører systematiske risikokartlegginger eller vurderinger, er etter revisjonens vurdering ikke i samsvar med kravene til god internkontroll. De ordninger enheten har i dag, med løpende vurdering av risiko i møter	Enheten må gjennomføre systematiske risikokartlegginger og vurderinger som gjør at man får en oversikt over områder i virksomheten	Tiltak: IKT Drift ønsker å arbeide mer risikobasert, derfor jobbes det kontinuerlig for å øke bevisstheten innenfor dette området. Vi vil bruke Styringssystemet som et verktøy til å få kommunisert ut akseptabelt risikonivå til alle våre

		og gjennom daglig oppfølging, synes å fange opp flere utfordringer og risikoer, men det er ingen systematikk rundt det å se disse i forhold til hverandre slik at man får et helhetlig bilde av IKT Drift sine identifiserte risikoer.	hvor det er fare for svikt eller mangel på oppfyllelse av myndighetskrav eller andre sentrale føringer som er gitt for IKT Drifts virksomhet. Risikovurderingene bør benyttes som utgangspunkt for utarbeidelse av nødvendige tiltak.	medarbeidere og samarbeidspartene. Samtidig vil vi synliggjøre arbeidsoppgaver, ansvar og rapporteringslinjer i forhold til gjennomføring av risikovurderinger.
<b>Avvikssystem</b>	Enhetsleder opplyser at enheten delvis har et system for melding og behandling av avvik, i form av ulike typer skjema for avvik, og en etablert praksis for rapportering av avvikene. Han opplyser at avvikssystemet vil bli enda bedre med det nye styringssystemet. Enhetsleder forteller at avviksskjemaene som blir brukt i den daglige driften ikke er fullt ut dekkende, og en del avvik blir derfor også meldt muntlig til avdelingsleder og/eller enhetsleder via tjenestevei.	Det at enheten ikke har et fullt ut dekkende avvikssystem, er etter revisjonens vurdering ikke i samsvar med kravene til god internkontroll. Et avvikssystem som er dekkende i forhold til behovet i enheten, kan bidra til at uønsket praksis blir avdekket og gi økt trygghet for at nødvendige tiltak gjennomføres for å korrigere praksis.	Enheten bør i forbindelse med implementeringen av det nye styringssystemet, sikre at det etableres et avvikssystem som er dekkende i forhold til behovet i virksomheten.	Tiltak: <b>Styringssystemet har en egen rutinebeskrivelse (Dok 9.03) for avviksbehandling.</b>
<b>Involvering av ansatte i utvikling av tjenestene</b>	Enheten involverer ansatte gjennom blant annet medarbeiderundersøkelse og medarbeidersamtaler. Enhetsleder oppgir at møtevirksomhet, med allmøter, ledermøter og avdelingsmøter, benyttes til å adressere forhold ved driften/forvaltningen som ikke er tilfredsstillende, inkludert områder der internkontrollen må styrkes.	Basert på de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert vesentlige svakheter på dette området. Revisjonen vil likevel peke på at involvering av ansatte gjennom avviksmeldinger og deltakelse i risikovurderinger, kan styrke enhetens arbeid med utvikling av tjenestene.	IA	OK
<b>Systematisk overvåking og oppfølging av internkontrollen</b>	Enhetsleder oppgir at han som relativt ny leder for enheten ikke har gjennomført evaluering av egen internkontroll ennå, men dette er noe som vil komme bedre på plass etter hvert. Det er per i dag ingen spesielle rutiner for helhetlig oppfølging av internkontrollen i enheten.	For effektiv overvåking av om internkontrollen fungerer, bør en virksomhet ha definert de vesentlige risikoene som skal kontrolleres, samt ha etablert kontroller som skal håndtere risikoene. Etter revisjonens vurdering har ikke enheten etablert et tilfredsstillende system for dette.	Enheten bør sørge for at det etableres prosesser som bidrar til å følge opp hvorvidt internkontrollen fungerer som forutsatt.	Kommentar: <b>Styringssystemet skal gjenspeile hvordan IKT Drift utfører sine oppgaver. Avvik skal rapporteres for kontinuerlig forbedring, dette gjelder også eventuelle mangler. Unnlattelse fra å rapportere avvik er et brudd på arbeidsreglementet og kan få personalmessige konsekvenser.</b>

## Mål- og resultatstyring

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak	Status
<b>Styringskort for resultatenheten</b>	<p>Enhetsleder opplyser at for IKT Drift blir mål- og resultatstyring regulert i henhold til organiseringen av IKT-området i kommunen der IKT Drift er driftsleverandør etter bestiller-leverandørmodellen (jf. byråds sak 1473/10), og i henhold til interne driftstjenesteavtaler med brukerne (SLA-kontrakter).</p> <p>IKT Drift har tatt i bruk kommunens system for balansert målstyring, med styringskort i Corporator. Styringskortet inneholder mål innen perspektivene medarbeidere og økonomi. Enhetsleder opplyser at det ikke har vært et krav fra byrådsavdelingen om å bruke Corporator fullt ut.</p> <p>I tillegg til styringskortet i er det utarbeidet et lokalt måldokument for IKT Drift som inneholder mål knyttet til tjenestenivå (Helpdesk), medarbeider-samtaler, nærvær og miljøfyrtårn. Måldokumentet inneholder i tillegg informasjon om målemetode, mål for budsjettåret og økonomi-planperioden, og resultat.</p> <p>Enhetsleder opplyser at IKT Drift også har operasjonalisert mål som gjelder intern drift/kjernevirksomheten (SLA), og til dette benyttes verktøy som er bransjestandarder innen IKT.</p> <p>Enhetsleder opplyser at målene som er satt opp i Corporator alene ikke oppleves som dekkende i forhold til enhetens kjernevirksomhet, men målene som er lokalt utformet oppleves som tilstrekkelige i forhold til gjeldende SLA-kontrakter. Som del av kontinuerlig forbedringsarbeid blir det likevel arbeidet med å utforme flere mål.</p>	<p>Bruk av styringskort er implementert, med lokale tillegg for kjernevirksomheten.</p>	<p>IA</p>	<p>OK</p>
<b>Enhets arbeid med å følge opp mål i styringskort i enheten</b>	<p>Enhetsleder opplyser at IKT Drift benytter ulike systemer for å få oversikt over, og følge opp, måloppnåelse. På økonomi er Agresso sentralt, mens det for tjenestenivå blir satt opp oversikter basert på flere ulike bransjeverktøy slik som f.eks. Telmax Vision 80/20 (tapte telefoner, kø-tid, loggede saker og lignende), HP Software (for ende-til-ende overvåking av systemer) og BMC Remedy (for logging av henvendelser). Enhetsleder opplyser at enheten som del av oppfølgingen rapporterer til kommunaldirektør i samsvar med oppdragsbrevet, inkludert tertialrapport og månedlig økonomirapportering. I tillegg rapporterer enhetsleder til kommunaldirektør i møte hver 6. uke. Skriftlige tertialrapporter og rapportering om økonomisk status er forelagt revisjonen. Enhetsleder opplyser at IKT Drift også rapporterer videre til de enkelte systemeierne (brukerne/kommunale enheter) omtrent månedlig, med noe ulikt intervall for de ulike systemeierne.</p>	<p>Enheten bør etter revisjonens vurdering i større grad bruke mål som utgangspunkt for systematiske risikovurderinger, og på bakgrunn av dette sette opp planer/tiltak som skal sikre måloppnåelse.</p>	<p>Enheten bør i større grad systematisere arbeidet med oppfølging av mål, se under om risikovurdering.</p>	<p>Kommentar: <b>Punktet tas til etterretning og anbefalingen samsvarer generelt med flere av de tiltakene som er presentert i denne kolonnen. Tiltaksplanen fra IT-Revisjonen vil også her spille en vesentlig rolle, og prosessen for oppfølging samsvarer også med forvaltningsrevisjonens anbefaling.</b></p>
<b>Risikokartlegging og vurdering</b>	<p>Enhetsleder opplyser at det gjennomføres skriftlige risikovurderinger på infrastruktur. Det blir ikke gjennomført</p>	<p>For å sikre god måloppnåelse er det etter revisjonens vurdering viktig å</p>	<p>IKT Drift bør utarbeide en rutine for</p>	<p>Kommentar: <b>Punktet tas til etterretning og anbefalingen</b></p>

	helhetlige risikovurderinger av virksomheten, inkludert utarbeidelse av eventuelle handlingsplaner/tiltak, knyttet til måloppnåelse. Enhetsleder opplyser at risiko for manglende måloppnåelse likevel blir vurdert løpende. Per i dag er det i følge leder ikke kommunisert til IKT Drift hva akseptabelt risikonivå er, og enhetsleder opplyser at IKT Drift derfor har etterlyst akseptabelt risikonivå fra kommunaldirektør.	gjøre en systematisk og helhetlig risikovurdering i forhold til målene til enheten.	risikokartlegging og vurdering av mål.	samsvarer generelt med flere av de tiltakene som er presentert i denne kolonnen.
<b>Oppnådde resultater</b>	<p>Status for styringskortet i Corporator viste per desember 2012 følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Grønt for økonomi</li> <li><input type="checkbox"/> Gult for medarbeidere (for inkluderende og sikkert arbeidsmiljø og nærvær)</li> </ul> <p>Enhetsleder viser til at det blir iverksatt tiltak for å bedre måloppnåelsen på området medarbeidere. Rapport på måloppnåelse for de lokale målene for 2012 viser at IKT Drift oppnådde de mål som var satt, med unntak av gjennomføring av medarbeidersamtaler for samtlige medarbeidere. Enhetsleder oppgir at årsaken til dette var at enheten gikk gjennom et lederskifte etter at enheten brått mistet sin tidligere enhetsleder. Når det gjelder målene for kjernevirksomheten (i driftstjenesteavtale/SLA), opplyser enhetsleder at IKT Drift overleverer på disse.</p>	Styringskortene for enheten viser at enheten har nådd alle mål for enheten med unntak av området medarbeidere. Revisjonen oppfatter at manglende gjennomføring av medarbeidersamtaler skyldes ekstraordinære forhold.	Enheten bør sikre at tiltak for å bedre måloppnåelse blir iverksatt.	Tiltak: Alle ansatte skal få tilbud om medarbeidersamtale 2013, og årlig etter dette. Gjennomgang i ledergruppen og med kommunaldirektør i mai med fokus på måloppnåelse 2013.
<b>Årsrapport</b>	Årsrapporten for 2012 er levert og tilgjengelig på kommunens nettsider. Rapporten omfatter overordnet informasjon om enhetens måloppnåelse i forhold til hovedmål/satsningsområder det aktuelle året.	Det er ikke avdekket utfordringer på dette området.	IA	OK

## Økonomistyring

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak	Status
<b>Økonomiske resultater</b>	IKT Drift sine tjenester produseres og leveres på et forretningsmessig grunnlag etter bestiller-leverandørmodellen. Det blir opplyst at IKT Drift har levert økonomisk overskudd i forhold til budsjett på ca. 10 mill. kr de to siste år. Det går frem av enhetens innspill til årsmelding 2012 at overskudd blant annet har sammenheng med at enheten opplever volumvekst på tjenesteuttak hos byrådsavdelingene, og vakanser gjennom året.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Skriftlige rutiner og prosedyrer som dekker alle vesentlige oppgaver</b>	Det blir opplyst at IKT Drift aktivt bruker sentrale rutiner og prosedyrer innen økonomiområdet som er utformet for Bergen kommune, slik som årshjul for økonomi, Bergen kommunes økonomihåndbok og rutine for periodeavslutning. Enheten har i tillegg satt opp en egen oversikt over rutiner og prosedyrer til bruk for enhetens fagansvarlige for økonomi og personal. Oversikten inkluderer beskrivelse av årsavslutning, budsjettarbeid, månedsregnskap, kostnadskontroll, utfakturering og håndkasse. Enheten opplever at rutiner og prosedyrer er dekkende og enkle å bruke i praksis. Samtidig er en del rutiner spredt på ulike steder (på PC, i mapper og på intranett) og det blir arbeidet med å samle alle rutiner slik at man får enda bedre og mer tilgjengelig oversikt.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Kompetanse og ressurser</b>	IKT Drift har en fagansvarlig for økonomi og personal med god kompetanse på disse fagområdene. Enheten opplyser at de har tilstrekkelig med ressurser for å kunne utøve god økonomistyring. I tillegg opplever fagansvarlig og enhetsleder at enheten får god støtte fra økonomirådgiver sentralt i byrådsavdelingen.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Ansvarsdeling, fullmakter og delegasjon</b>	Enhetsleder har overordnet ansvar for økonomistyring og rapportering på økonomi for enheten. Fagansvarlig for økonomi og personal har ansvar for daglig oppfølging innen økonomiområdet, utarbeiding av ulike typer rapporter og prognoser, samt har en kontrollerfunksjon. Ansvar/oppgaver for fagansvarlig er blant annet skriftliggjort i prosedyreoversikt (jf. punkt om skriftlige rutiner). Det er implementert en fullmaktstruktur i økonomisystemet, der økonomifullmakt følger bruker-ID. Alle med tilgang til økonomisystemet kan enkeltvis anvisse beløp opp til kr 5000. Større beløp enn dette, krever godkjenning av to personer i samsvar med fullmaktstrukturen.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Budsjett</b>	IKT Drift har detaljerte skriftlige prosedyrebeskrivelser for budsjettarbeidet for enheten, og opplever at de har god oversikt over dette arbeidet.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK



	Årsbudsjett for IKT Drift blir utarbeidet på grunnlag av budsjetttrammen som settes av økonomi sentralt i byrådsavdelingen. Budsjetttrammen er basert på fjorårets budsjett, justert for prisstigning og lønnsoppgjør. Enhetsleder har fullmakt til å foreta justeringer innenfor resultatenhets budsjetttramme.			
<b>Prognoser</b>	Enheden utarbeider og innrapporterer prognoser i prognosemodulen i Agresso. Enheden benytter Agressorapport RE15 som grunnlag for prognosene. Det innrapporteres i samsvar med rapporteringskalenderen for Bergen kommune. Det blir opplyst at eventuelle avvik fra budsjett blir rapportert og korrigeringer (tiltak) blir kommentert i prognosene. Innrapporteringen på prognoser gjøres av fagansvarlig for økonomi og personal, og godkjennes av enhetsleder. Fagansvarlig for økonomi og personal opplyser at det kan være en utfordring å lage prognose for inntektene, fordi en del bestillinger blir gjort uventet og på kort tid, men dette oppleves ikke som en vesentlig ulempe.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Risikovurdering</b>	Enhetsleder opplyser at risiko på økonomiområdet blir vurdert som del av prognosearbeidet, der en peker ut kritiske områder i forhold til etterlevelse av budsjettet. Risikofaktorer vil fremgå av kommentarer til prognosene, og av budsjettinnspill som blir levert i samsvar med rapporteringskrav.	Det er ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Iverksetting av tiltak for å redusere uønsket risiko</b>	Det blir opplyst at risiko på økonomiområdet blir fulgt opp med korrigerende tiltak. Det opplyses at iverksatte tiltak blir dokumentert i form av kommentarer til prognosene. Enhetsleder og fagansvarlig for økonomi opplever at tiltakene som går frem av prognosearbeidet er tilstrekkelig for å kunne følge opp tiltakene og dokumentere det som er gjort.	Det er ikke identifisert svakheter når det gjelder tiltak for å redusere uønsket risiko, men se kommentar over om helhetlig risikovurdering.	IA	OK
<b>Rapportering</b>	Det opplyses at enheten rapporterer på økonomi i samsvar med rapporteringskalender for Bergen kommune, tertialvis og månedlig. Revisjonen er forelagt eksempler på dokumentasjon for dette for tre måneder.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Oppfølging av budsjettet i enheten</b>	Det blir opplyst at fagansvarlig for økonomi og personal følger opp budsjettet gjennom månedlig økonomirapportering, prognosearbeidet og ellers i den daglige økonomistyringen. Overordnet oppfølging blir gjort i samarbeid med enhetsleder. Enhetsleder har fullmakt til å foreta omdisponeringer mellom budsjettposter innenfor tildelt ramme, dersom mer-/mindreforbruk medfører behov for dette. Enhetsleder og fagansvarlig for økonomi opplever at de har god oversikt over oppfølgingsarbeidet og budsjettet for enheten.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Kontroll med alle utgifter og inntekter som vedrører enheten</b>	Enheden opplever at de har god kontroll med alle utgifter og inntekter gjennom bruk av sentrale rutiner for kostnadskontroll og ulike verktøy som regneark og fakturakalkulator. Fagansvarlig for økonomi har også en	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK

	<p>kontrollerfunksjon. I tillegg til daglig oppfølging og kostnadskontroll (inkl. fakturakontroll), utfører fagansvarlig for økonomi og personal systematiske stikkprøver av lønn/timelister og fakturaer, men dette er ikke fullt ut dokumentert.</p> <p>Når det gjelder inntekter fra bestillinger, mener fagansvarlig for økonomi og personal at enheten kunne ha fordel av å komme tidligere inn i prosessen (jf. punkt om prognose), men dette er ikke av vesentlig betydning for å ha tilstrekkelig kontroll med alle inntekter.</p>			
<b>Forebygging av misligheter</b>	<p>Det opplyses at fagansvarlig for økonomi som del av kontrollerfunksjonen utfører stikkprøvekontroller av blant annet mindre innkjøp, og følger opp dersom det avdekkes at slike innkjøp ikke er utført i samsvar med rutinen. Enhetsleder opplyser at misligheter/korrupsjon ikke har forekommet i enheten.</p>	<p>Enheten har satt i verk noen tiltak for å forebygge misligheter. Revisjonen vil samtidig peke på at enheten også gjennomfører større anskaffelser og at undersøkelsen viser at ikke alle innkjøp har vært fullt ut konkurranseutsatt og etterprøvbare, noe som øker risiko for misligheter knyttet til disse prosessene.</p>	<p>Se kapittel om offentlige anskaffelser for tiltak knyttet til innkjøp spesielt.</p>	<p><b>Tiltak: Se kapittel om offentlige anskaffelser</b></p>
<b>Betryggende kontroll på fakturaer på mindre beløp</b>	<p>Enheten opplever at de har god kontroll også når det gjelder fakturaer for kjøp under kr 5000 (jf. også kontrollerfunksjonen). Det opplyses at det blir utført stikkprøvekontroller av disse i samsvar med innkjøpsrutinene.</p>	<p>På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.</p>	<p>IA</p>	<p>OK</p>

## Offentlige anskaffelser

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak	Status
<b>Tilstrekkelig opplæring</b>	Enhetsleder og fagansvarlig for økonomi og personal opplever at de har tilstrekkelig kompetanse på innkjøpsområdet. Enheten opplever at de får støtte fra innkjøpsseksjonen sentralt ved behov.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter når det gjelder opplæring.	IA	OK
<b>Kjennskap til regelverk og formidling av dette til de ansatte</b>	Enhetsleder opplyser at enheten i dag har god oversikt over Bergen kommunes retningslinjer for innkjøp, blant annet i veileder som er utformet av innkjøpsseksjonen. Enhetsleder opplyser at han har kommunisert til ansatte i enheten at regelverket skal følges.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter når det gjelder kjennskap til regelverk og formidling av dette til de ansatte. Revisjonen vil likevel peke på at ikke alle innkjøp har vært gjennomført i samsvar med regelverket, se punkt under.	IA	OK
<b>Fullmakt til å gjennomføre innkjøp</b>	IKT Drift har en fullmaktstruktur som viser hvem som kan gjøre innkjøp av ulik verdi. Enhetsleder og avdelingsledere har fullmakt til å gjøre anskaffelser, men rutinen er i praksis at alle innkjøp skal gjøres i samarbeid med enhetsleder. Enheten opplyser å ha en dedikert ressurs som arbeider med avrop og som følger opp rammeavtalene for enheten i samarbeid med innkjøpsseksjonen.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Bruk av rammeavtaler</b>	IKT Drift har det siste året gjennomført anskaffelser av ulik verdi, både over og under kr 500.000. Enhetsleder oppgir at IKT Drift har oversikt over alle rammeavtaler for enheten via intranettsidene, og benytter disse der det er aktuelt. I tillegg benytter enheten i følge enhetsleder andre generelle rammeavtaler som gjelder for kommunen.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Bruk av e-handel</b>	Det blir opplyst at enheten benytter e-handel så langt det er mulig, men fordi e-handel ikke er fullt ut implementert i kommunen ennå, er ikke alle avtaler lagt inn i systemet.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Konkurranseskjønning ved innkjøp over 100 000,-</b>	Revisjonen har gjennomført stikkprøver av utbetalinger til tre leverandører for innkjøp med verdi mellom kr 100.000 og 500.000 i 2012. Av disse er ett innkjøp gjort gjennom sentral rammeavtale. Et av innkjøpene (A) er gjort utenfor rammeavtale og ikke konkurranseskjønnet. Kjøpet er begrunnet med at det var «nødkjøp». Enhetsleder opplyser at kjøpet er dokumentert i loggsystemet Remedy, men begrunnelse for «nødkjøp» er ikke dokumentert i anskaffelsesprotokoll.	For innkjøp A vil enheten uavhengig av om det er et «nødkjøp», være pliktig til å konkurranseskjønne anskaffelsen (gjennom eksempelvis å gå ut til fåtall tilbydere), jf. FOA § 3-1.	Enheten må sikre at alle kjøp blir konkurranseskjønnet og at eventuelle avvik fra prosedyre blir tydelig dokumentert og begrunnet.	<b>Tiltak: Enhetsleder har gjort det tydelig overfor avdelingsledere at alle kjøp over terskelverdier skal konkurranseskjønnes. Videre at protokoll skal føres iht rutiner og retningslinjer. Når det gjelder utstyr som her var kjøpt har IKT Drift nå egen avtale for kjøp av dette hvor alt protokoll-/journal-</b>

				føres og følger innkjøpsreglement.
<b>Konkurransesponering ved innkjøp over 500 000,-</b>	Revisjonen har gjennomført en stikkprøve (C) av utbetalinger til en leverandør for innkjøp med verdi over kr 500.000 i 2012. Det er dokumentert at to leverandører er kontaktet i forbindelse med inngåelse av en avtale i 2008. Videre er det dokumentert at avtalen med valgt leverandør ble forlenget i 2011 (uten konkurranseeksponering), med en utvidelse av avtalens område. Det er ikke dokumentert kunngjøring i Doffin.	Innkjøpet er ikke konkurranseeksponert i samsvar med forskrift om offentlige anskaffelser § 3-1, og reglene om tillatte anskaffelsesprosedyrer i § 5-1. Videre er det ikke dokumentert kunngjøring av konkurranse, noe som etter revisjonens vurdering ikke er i samsvar med forskrift om offentlige anskaffelser (FOA § 9-1).	Se over. I tillegg må enheten sikre at krav i FOA Del 2 følges for anskaffelser som overstiger kr 500.000.	Tiltak: IKT Drift har varslet overfor Innkjøpsseksjonen at vi har behov for assistanse for å få på plass gyldig avtale på området hvor vi levde i tro om at vi hadde dette. Se punkt over for øvrig.
<b>Anskaffelser over EØS terskel skal kvalitetssikres og publiseres av innkjøpsseksjonen</b>	Enhetsleder opplyser at rutinen er at store anskaffelser blir kvalitetssikret av innkjøpsseksjonen. Innkjøpsseksjonen publiserer utlysningen i et av kunngjøringsorganene som er aktuelle for Bergen kommune (slik som Doffin). Samtidig viser stikkprøvene at ikke alle innkjøp er kvalitetssikret og kunngjorte i Doffin, jf. over.	Gjennomgangen av innkjøp for enheten viser at ikke alle innkjøp over kr. 500 000 er kvalitetssikret av innkjøpsseksjonen i henhold til bergen kommuner sine retningslinje	Enheten bør sikre at alle store anskaffelser blir kvalitetssikret av innkjøpsseksjonen og publisert, jf. kommentarer over.	Tiltak: Se punktet over. IKT Drift opplever at nyere avtaler er OK ift dette, men at det kan være behov for gjennomgang av eldre avtaler med løpende vedlikehold (for driftsverktøy).
<b>Utarbeidelse av anskaffelsesprotokoll</b>	Enhetsleder oppgir at det som hovedregel blir ført anskaffelsesprotokoll for anskaffelser med verdi over kr 100.000, selv om det unntaksvis gjennomføres anskaffelser uten en samlet protokoll. I disse tilfellene blir anskaffelsen i følge leder delvis dokumentert i form av andre dokument slik som notat/referat. Det er ikke utarbeidet signert og datert anskaffelsesprotokoll for de innkjøpene som revisjonen har gjennomført stikkprøver av.	Manglende anskaffelsesprotokoll for stikkprøve A og C (som begge har verdi over 100.000 kr) er brudd på forskriftskrav i § 3-2 og Bergen kommune sine interne retningslinjer. I Bergen kommune er det utarbeidet en egen mal som er obligatorisk for utfylling av anskaffelsesprotokoll.	Enheten må sikre at anskaffelses-protokoll blir utformet for alle innkjøp over 100.000 kr og at kommunens egen mal for dette blir benyttet.	Tiltak: Se punkt over
<b>Anskaffelser er sporbare i BK sak</b>	Saksnummer for anskaffelser skal i følge enhetsleder opprettes av innkjøpsseksjonen, og rutinen er at IKT Drift deretter registrerer dokumenter i BK sak. Ett av innkjøpene som revisjonen har gjennomført stikkprøve av er en kommunal rammeavtale, og sporbarhet sikres dermed i Agresso og ved at det er en e-handelsavtale. Enhetsleder opplyser videre at for et av de andre innkjøpene, som er kjøp av kurs, er dette ikke sporbart i BK-sak. For de øvrige to innkjøpene som revisjonen har sett på, er det ikke fremlagt dokumentasjon på sporbarhet i BK-sak.	Anskaffelsene er ikke sporbare i BK-sak, noe som ikke er i samsvar med Bergen kommunes retningslinjer.	Enheten må sikre at anskaffelser er sporbare og kan dokumenteres i samsvar med retningslinjene som gjelder for Bergen kommune.	Tiltak: Se punkter over ift journalføring. Nye anskaffelser ledet av innkjøpsseksjonen får saksnummer opprettet av dem, så overtar IKT Drift dette saksnr når avtale er inngått – og avrop med protokoller legges der. Når det gjelder tekniske kurs, så er det for vår del snakk om kjøp av plasser for enkeltansatte på eksisterende kurs ihht kurskalendre til de ulike kursleverandørene. Påmeldingen registreres i disse tilfelles som endelig bestilling, men disse har hittil ikke blitt lagt inn i BK-sak. IKT Drift avklarer med innkjøpsseksjonen om det skal være praksis for Bergen kommune.

## Helse- miljø og sikkerhet

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak	Status
<b>Fastsatt mål for HMS i enheten</b>	Målsetninger for HMS i enheten er beskrevet i «Håndbok Helse, miljø og sikkerhet (internkontroll) ved IKT Drift v0.6».	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Utarbeidet lokal HMS håndbok</b>	IKT Drift har utarbeidet en lokal HMS-håndbok (jf. over). Denne er basert på Bergen kommune sin overordnede HMS-håndbok, og tilpasset lokale forhold og organisering. Håndboken inkluderer kapitler for: <input type="checkbox"/> Beskrivelse av arbeidet med HMS i enheten <input type="checkbox"/> Organisasjon og ansvarsforhold <input type="checkbox"/> Kvalifikasjoner og opplæring <input type="checkbox"/> Lover, forskrifter og retningslinjer <input type="checkbox"/> Hjelpemidler <input type="checkbox"/> Rutiner (for sykemeldte etc.)  Enhetsleder opplyser at håndboken jevnlig blir oppdatert, sist i 2013 (pågår). Det blir opplyst at oppdatering av håndboken er del av fast møteagenda for Arbeidsmiljøgruppen (AMG).	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Årsplan for HMS</b>	Beskrivelse av årlig HMS-arbeid ved IKT Drift fremgår av den lokale HMS-håndboken.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Oversikt over virksomhetens organisasjon, herunder hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt</b>	Den lokale HMS-handboken omfatter organisasjonskart og beskrivelse av hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med HMS er fordelt.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Årlig HMS gjennomgang - Kartlegging av farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene</b>	Det er ikke gjennomført en fullstendig kartlegging av farer og problemer knyttet til HMS, eller gjort en systematisk vurdering av risiko med tilhørende utarbeidelse av tiltaksplan. Det er likevel gjort kartlegging knyttet til personal, med vurdering av arbeidsform og risikovurdering. Denne risikovurderingen er dokumentert i den lokale HMS-håndboken. Basert på risikokartleggingen for personal er det delvis implementert tiltak. Eksempelvis er det innført rutine for arbeid på tak og kontroll av overtidsbruk, men det foreligger ikke en	Enheten har etter revisjonens vurdering ikke gjennomført en fullstendig kartlegging av risiko på HMS-området, med tilhørende systematiske tiltak for å redusere de viktigste risikoforholdene. Dette er etter revisjonens vurdering ikke fullt ut i samsvar med internkontrollforskriften og Bergen kommunes interne retningslinjer for HMS.	Enheten bør foreta en fullstendig risikovurdering, og på denne bakgrunn utarbeide tilhørende tiltaksplan for å redusere risikoforholdene.	Tiltak: For å synliggjøre ansvaret innenfor HMS-område vil IKT Drift integrere dette i Styringssystemet, og se til at det avsettes nødvendige ressurser for å gjennomføre en fullstendig risikovurdering og tiltaksplan for HMS-området.

	systematisk handlingsplan. Det fremgår av HMS-håndboken at ansatte i IKT Drift har stillesittende jobber, men det er lagt til rette for at ansatte skal ha de hjelpemidlene som trengs for å unngå belastningsskader. Ansatte ved IKT Drift har blant annet tilgang til trimrom og massasjestol på arbeidsplassen.			
<b>Handlingsplan for HMS</b>	Enhetsleder opplyser at enheten ikke har en gjeldende handlingsplan for HMS, men det er planlagt å sette opp en handlingsplan etter at vernerunder er gjennomført. Det blir opplyst at enheten har en handlingsplan for Miljøfyrtårn som ifølge enhetsleder delvis overlapper HMS. Enhetsleder opplyser at HMS-tiltak fortløpende blir tatt opp tjenestevei, og det er fokus på at det skal være lav terskel for å melde fra om avvik.	Mangel på handlingsplan for HMS er ikke i samsvar med kommunens retningslinjer for HMS. Etter revisjonens vurdering har ikke enheten en tilstrekkelig systematisert prosess for å håndtere risikoer på HMS-området, og legge dette til grunn for handlingsplan for HMS.	Enheten bør foreta en risikovurdering og på bakgrunn av denne utforme handlingsplan for HMS (se også over).	(se tiltak over)
<b>Rutine for overvåking og gjennomgang av HMS arbeid</b>	Enheten har ikke helhetlige rutiner for overvåking og gjennomgang av HMS-arbeidet, selv om dette i følge leder delvis dekkes gjennom handlingsplan for Miljøfyrtårn.	Enheten tilfredsstillende ikke krav i internkontrollforskriften om systematisk overvåking og gjennomgang av internkontrollen. Dette arbeidet skal være dokumentert.	Enheten må utarbeide rutiner for overvåking og gjennomgang av HMS-arbeidet.	Tiltak: For å synliggjøre ansvar og arbeidsoppgaver innenfor HMS-område vil IKT Drift integrere dette i sitt Styringssystem, og se til at nødvendige ressurs for overvåking og revisjon av prosedyrer avsettes.
<b>Gjennomføring av årlige vernerunder</b>	Enhetsleder opplyser at enheten ikke har gjennomført årlige vernerunder, men det er fokus på å få på plass et bedre system for vernerundene.	Manglende vernerunder er etter revisors vurdering ikke i samsvar med internkontrollforskriften og kommunens retningslinjer.	Vernerunde må gjennomføres, og enheten bør sette opp en systematisk handlingsplan basert blant annet på funn fra vernerundene.	Tiltak: (tilsvarende tiltak over)
<b>Verneombud og REVO</b>	IKT Drift har to verneombud, og det ene verneombudet er utpekt som resultatensverneombud (REVO). Hvem som er verneombud og REVO er dokumentert i den lokale HMS-håndboken.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Arbeidsmiljøgruppe (AMG)</b>	IKT Drift har en Arbeidsmiljøgruppe (AMG), bestående av enhetsleder, økonomi- og personalansvarlig, REVO og verneombud. AMG har faste møter hvert kvartal.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Medarbeidersamtaler</b>	Det blir opplyst at enheten benytter Bergen kommunes standard skjema for gjennomføring av medarbeidersamtaler, og medarbeidersamtalene dokumenteres i form av referat. Enhetsleder opplyser at enheten ikke oppnådde målet om å gjennomføre medarbeidersamtaler med alle medarbeidere i 2012. Årsaken var at enheten uventet mistet forrige enhetsleder.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området. Manglende gjennomføring av medarbeidersamtaler skyldtes ekstraordinære forhold.	IA	OK

<b>Gjennomføring av opplæring for ledere og verneombud</b>	Det går frem av HMS-håndboken for IKT Drift at REVO og verneombud har gjennomført 4 dagers HMS grunnkurs. Økonomi- og personalansvarlig står på venteliste for HMS grunnkurs, og enhetsleder skal på HMS grunnkurs i april 2013.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Gjennomføring av medarbeiderundersøkelse</b>	Det er gjennomført medarbeiderundersøkelse for enheten i 2012. Enhetsleder opplyser at enheten har rutiner for oppfølging av resultater fra medarbeiderundersøkelser, med blant annet gjennomgang i allmøter og avdelingsmøter.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK
<b>Avviksmeldesystem og bruk av skademeldingsskjema</b>	Systematisk melding av HMS-avvik er avgrenset til personskader, som skal meldes ved bruk av kommunens standard skademeldingsskjema («Skjema for melding av personskade, trusler og vold og tilløp til skade»). IKT Drift sin HMS-håndbok beskriver rutine for bruk av skademeldingsskjemaet. Det er ikke forelagt andre system for melding av avvik, feil eller mangler på HMS-området som blir benyttet av IKT Drift. Enhetsleder opplyser at det er meldt inn to hendelser på skademeldingsskjema siste 1,5 år.	Etter revisjonens vurdering har ikke enheten i tilstrekkelig grad tatt i bruk et fullstendig system for å melde og følge opp avvik på HMS-området. For å tilfredsstille krav i internkontrollforskriften om å iverksette rutiner for å avdekke overtredelser av krav i HMS-lovgivningen, er det etter revisjonens vurdering viktig at enheten har et dekkende system for melding og behandling av HMS-avvik.	Enheten bør sikre at det er etablert et dekkende system for melding og behandling av HMS-avvik.	Tiltak: <b>Tilsvarende «Rutine for overvåking og gjennomgang av HMS arbeid»</b>
<b>Rutine for hvordan enheten følger opp medarbeidere som har vært utsatt for vold, trusler eller tilløp til skader</b>	Det foreligger ingen rutine for oppfølging av medarbeidere som har vært utsatt for vold, trusler eller tilløp til skader. Det blir opplyst at sykemeldte arbeidstakere blir fulgt opp i samsvar med sentrale retningslinjer i kommunen. Rutine for sykemeldte er dokumentert i HMS-håndbok.	I Bergen kommune blir det presisert at hver enhet må utarbeide sine rutiner for oppfølging av medarbeidere som har vært utsatt for vold, trusler eller tilløp til skader. Enheten har ikke utarbeidet en slik rutine i samsvar med Bergen kommune sine retningslinjer. På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	Enheten bør utarbeide en rutine for oppfølging av medarbeidere som har vært utsatt for vold, trusler eller tilløp til skade.	Tiltak: <b>Rutine utarbeides og vedlegges styringssystemet.</b>

## Informasjonssikkerhet

IKT Drift har gjennomført årlige IT-revisjoner med fokus på informasjonssikkerhet siden 2008. I 2012 påpekte revisor (KPMG) blant annet avvik fra vedtatt IKT-organisering. Anmerkninger og anbefalinger fra senere års IT-revisjoner er oppsummert i en egen tiltaksplan. Denne tiltaksplanen oppdateres fortløpende og gir oversikt over prioritet, ansvar, frist og status på tiltakene. Tiltaksplanen er ment som et utgangspunkt for all aktivitet i IKT Drift, dvs at IKT Drift jobber systematisk for kontinuerlig forbedring, forenkling og fornying av våre prosesser og tjenester.

Tema	Observasjoner	Vurderinger	Forslag til tiltak	Status
<b>Oversikt over IT-systemer som er i bruk, og hvilken informasjon som behandles i de ulike systemene</b>	Som driftsleverandør for Bergen kommune, har enheten oversikt over systemer som er i bruk og hvilke typer informasjon som kan behandles i systemene.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK  Ref «IT-Revisjonens tiltaksplan» pkt 57
<b>Behandling av personopplysninger</b>	IKT Drift er leverandør på IKT-området, og har tilgang til alle IT-systemer, servere etc. som er i bruk i Bergen kommune. Som resultat enhet behandler IKT Drift også personopplysninger lokalt som gjelder interne ansatte i enheten. Enheten har en delvis bemannet resepsjon, og alle dører som leder inn til lokalene er beskyttet med elektronisk adgangskontroll. Besøkende må registrere seg ved ankomst, og følges av autorisert personell. Videre har enheten rutine for at alle ansatte skal bære synlig ID på arbeidsplassen. Lokalene er sonedelt ut fra sikkerhetsnivå, det er alarmanlegg og kameraovervåkning. IKT Drift har egne rutiner for blant annet makulering av dokumenter for sikker destruksjon, autentisering på skriver for å få ut utskrifter, og kryptering av data.	På bakgrunn av de opplysninger som er gitt, er det ikke identifisert svakheter på dette området.	IA	OK  Ref «IT-Revisjonens tiltaksplan» pkt 37
<b>Risikokartlegging og vurdering</b>	Enhetsleder opplyser at det gjennomføres skriftlige risikovurderinger på infrastruktur. Det er ikke gjort helhetlige risikovurderinger av informasjonssikkerhet i enheten.	Enheten har etter revisjonens vurdering ikke i tilstrekkelig grad gjennomført risikokartlegging og vurdering av lokal informasjonssikkerhet.	Enheten bør gjennomføre risikokartlegging og vurdering av ulike forhold knyttet til informasjonssikkerheten i enheten.	Ref «IT-Revisjonens tiltaksplan» pkt 82
<b>Oppretting og fjerning av brukertilganger</b>	Enhetsleder opplyser at IKT Drift har rutine for tilgangsstyring og autorisasjon. Tilgang gis ut fra tjenstlig behov og autorisasjon. Det er egen prosedyre for brukerkontoer som ikke har vært i bruk over tid og brukere som fratrer sin stilling. Enhetsleder oppgir videre at signering av taushets- og sikkerhetserklæring, og opplæring i systemene er en forutsetning for å få brukertilganger.	Etter revisjonens vurdering blir det i IT-revisjonen påpekt viktige forhold som IKT Drift bør følge opp.	Enheten bør sikre at tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.	Ref «IT-Revisjonens tiltaksplan» pkt 78, 74, 13, 14



	<p>I IT-revisjonen fra 2012 er det påpekt at enheten har vide administratorrettigheter på tvers av rolle og ansvarsområder, noe som kan øke risiko for utilsiktet eller overlagt misbruk av systemene, eller at personer som ikke har tilstrekkelig kompetanse eller ansvar gjør utilsiktede endringer.</p> <p>I IT-revisjonen fra 2012 er det anbefalt at enheten tilstreber at prinsippet for tilgangsdeling på tvers av roller og ansvarsområder overholdes. I IT-revisjonen blir det videre pekt på at eier av det respektive ansvarsområde bør minimum årlig gjennomgå og bekrefte at</p>			
<b>IKT-utstyr (maskinvare)</b>	<p>Det går frem av IT-revisjonen fra 2012 at IKT Drift har egne rutiner for avhending av IKT-utstyr, men at det er manglende sporbarhet i rutine for avslutning av arbeidsforhold og tilbakelevering av utstyr.</p> <p>I IT-revisjonen fra 2012 er det påpekt at manglende kontroll med utstyr kan medføre risiko for at utstyr tilhørende IKT Drift ikke blir tilbakelevert, og det blir anbefalt at enheten sikrer sporbarhet i rutinen.</p>	Etter revisjonens vurdering blir det i IT-revisjonen påpekt viktige forhold som IKT Drift bør følge opp.	Enheten bør sikre at tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.	Ref «IT-Revisjonens tiltaksplan» pkt 75
<b>Taushetserklæring</b>	<p>Enhetsleder opplyser at alle nyansatte i IKT Drift signerer taushets- og sikkerhetserklæring (jf. over). Enhetsleder opplyser at det ikke er satt sentrale krav fra Bergen kommune om økt sikkerhetsklaringsnivå for ansatte i IKT Drift.</p> <p>Når det gjelder eksterne konsulenter, er det i IT-revisjonen fra 2012 påpekt manglende etterlevelse av krav til signering av taushet og sikkerhetsinstruks, noe som er brudd på intern policy. Det blir påpekt i IT-revisjonen at enheten må sikre at rutine for signering av taushets- og sikkerhetserklæring blir kommunisert til relevante parter og etterlevd.</p>	Etter revisjonens vurdering blir det i IT-revisjonen påpekt viktige forhold som IKT Drift bør følge opp.	Enheten bør sikre at tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.	Ref «IT-Revisjonens tiltaksplan» pkt 74
<b>Ansattes kjennskap til regelverk og til kommunens retningslinjer</b>	<p>Enhetsleder opplyser at ansatte i IKT Drift gjennomgående har tilstrekkelig kompetanse på IKT-området. Ansattes kjennskap til kommunens retningslinjer sikres ved at gjennomført opplæring er en forutsetning for å få brukertilgang til kommunens systemer, slik som f.eks. BK-sak.</p> <p>Det går frem av IT-revisjonen fra 2012 at enheten har et system for å ivareta informasjonssikkerhet i enheten, som inkluderer funksjonsbeskrivelser for alle roller som har betydning for sikkerhetsarbeidet, både internt og eksternt. I funksjonsbeskrivelsene fremgår ansvar, oppgave og rapporteringslinjer.</p> <p>Enhetsleder opplyser at enheten har en egen dedikert operativ sikkerhetsansvarlig. Enhetsleder opplyser at når det gjelder regelverk knyttet til informasjonssikkerhet, har operativ sikkerhetsansvarlig ved IKT Drift, i samarbeid med leder, et spesielt ansvar for kjennskap til disse og å påse at eventuelle endringer i regelverk blir fanget opp.</p> <p>I IT-revisjonen fra 2012 er det påpekt at IKT Drift må sørge for at innholdet i styringssystemet for informasjonssikkerhet i enheten blir kommunisert til</p>	Etter revisjonens vurdering blir det i IT-revisjonen påpekt viktige forhold som IKT Drift bør følge opp.	Enheten bør sikre at tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.	Ref «IT-Revisjonens tiltaksplan» pkt 66, 68, 70, 71

	relevante parter/roller. Det blir videre presisert i IT-revisjonen at enheten må sørge for at funksjonsbeskrivelsene blir godkjent og at nødvendig opplæring blir gitt i forhold til oppgaver, ansvar og myndighet, samt at enheten må sørge for at alle blir informert om hvordan sikkerhetsarbeidet skal være organisert.			
<b>Melding om avvik til informasjonssikkerhetsansvarlig</b>	Det blir opplyst at IKT Drift har en egen rutine for avviksrapportering når det gjelder informasjonssikkerhet. Avvik eller mistanke om brudd på sikkerhetsinstruks skal rapporteres til nærmeste leder og/eller operativ sikkerhetsansvarlig. I IT-revisjonen fra 2012 er det observert manglende etterlevelse av avviksregistrering knyttet til sikkerhetshendelser, og det er påpekt at dette kan medføre at det oppstår sikkerhetsbrudd eller sårbarheter uten at det iverksettes tiltak for å begrense eller hindre gjentakelse. Samtidig går det frem at enheten har intensjon om å anskaffe løsning for dette og etablere fastsatt prosess på området.	Manglende melding om avvik knyttet til informasjonssikkerhet er etter revisjonens vurdering ikke i samsvar med god internkontroll. Det er positivt at enheten planlegger å implementere et forbedret system for avviksmeldinger som del av det nye styringssystemet.	Enheden bør sikre at tiltakene fra IT-revisjonen blir fulgt opp.	Ref «IT-Revisjonens tiltaksplan» pkt 66, 85

# Vedlegg 2: Dokumentforespørsel

## Behov for dokumentasjon i forbindelse med planlagt revisjonsbesøk

---

### *Overordnet informasjon/dokumentasjon*

- Lederavtale for resultatenheten
- Organisasjonskart for resultatenheten
- Rapporteringsstruktur og rapporteringskrav internt i resultatenheten
- Dokumentasjon på fullmakter og delegering internt i resultatenheten
- Rutiner for kartlegging av kompetanse og kompetansebehov i resultatenheten
- Dokumentasjon som viser resultatenhetens internkontrollsystem
- Dokumentasjon som viser system for kartlegging og vurdering av risiko
- Prosedyrer for rapportering og behandling av avvik
- Utskrift av resultatenhetens svar på sjekklisen om økonomisk internkontroll som i 2012 ble sendt fra Enhet for økonomisk internkontroll i Bergen kommune
- Dokumentasjon på eventuell oppfølging i etterkant av besvarelse av sjekklise om økonomisk internkontroll i 2012
- Rapport fra den siste årlige IT-revisjonene som er gjennomført
- Dokumentasjon på oppfølging av siste årlige IT-revisjon

### *Informasjon/dokumentasjon knyttet til mål- og resultatstyring*

- Dokumentasjon på resultatenhetens målsetninger for 2012 og 2013
- Dokumentasjon på rapportering av måloppnåelse for 2012
- Dokumentasjon på kartlegging og vurdering av risiko for manglende måloppnåelse
- Dokumentasjon som viser eventuell iverksetting av tiltak for å redusere risikoen for manglende måloppnåelse

### *Informasjon/dokumentasjon knyttet til økonomistyring*

- Rutiner og prosedyrer for oppgaver innen økonomistyring
- Rutiner og fullmakter knyttet til budsjettjusteringer innenfor resultatenheten

- Rapportering om økonomisk status i resultatenheten for de siste 3 måneder
- De to siste tertialrapportene
- Årsregnskap for resultatenheten for de siste tre årene

*Informasjon/dokumentasjon knyttet til offentlige anskaffelser*

- Rutiner for gjennomføring av innkjøp i resultatenheten

*Informasjon/dokumentasjon knyttet til HMS*

- Resultatenhetens HMS-håndbok
- Dokumentasjon på resultatenhets mål for HMS
- Resultatenhetens årsplan for HMS
- Resultatenhetens rutiner for overvåkning og gjennomgang av det systematiske HMS-arbeidet
- Dokumentasjon på sist gjennomførte risikovurdering knyttet til HMS
- Oversikt over verneombud i resultatenheten
- Oversikt over i hvilken grad verneombud og ledere i resultatenheten har fått opplæring innenfor HMS
- Dokumentasjon på sist gjennomførte vernerunde/HMS-gjennomgang
- Handlingsplan utarbeidet på grunnlag av sist gjennomførte vernerunde/HMS-gjennomgang
- Resultatenhetens rutiner for oppfølging/bruk av handlingsplan for HMS
- Resultatenhetens rutiner for behandling av avvik og uønskede hendelser knyttet til HMS
- Resultatenhetens rutiner for oppfølging av sykmeldte
- Resultat fra sist gjennomførte medarbeiderundersøkelse
- Dokumentasjon som viser hvordan sist gjennomførte medarbeiderundersøkelse er fulgt opp

*Informasjon/dokumentasjon knyttet til informasjonssikkerhet*

- Resultatenhetens prosedyrer knyttet til informasjonssikkerhet
- Dokumentasjon på eventuelle risikovurderinger knyttet til informasjonssikkerhet i resultatenheten

# Vedlegg 3: Oversikt over sentrale dokumenter og litteratur

## **Lov, forskrift og forarbeid**

- Arbeidsdepartementet: Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften). FOR-1996-12-06-1127
- Arbeidsdepartementet: Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven). LOV-2005-06-17-62
- Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet: Forskrift om behandling av personopplysninger (personopplysningsforskriften). FOR-2000-12-15-1265
- Kommunal- og regionaldepartementet: Ot.prp. nr. 70. Om lov om endringer i lov 25. september 1992 nr. 107 om kommuner og fylkeskommuner m.m. (kommunal revisjon)
- Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet: Lov om offentlige anskaffelser. LOV-1999-07-16-69
- Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet: Forskrift om offentlige anskaffelser. FOR-2006-04-07-402.
- Helse- og omsorgsdepartementet: Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten. FOR-2002-12-20-1731.
- Justis- og beredskapsdepartementet: Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven). LOV-2000-04-14-31
- Kommunal- og regionaldepartementet: Forskrift om årsbudsjett (for kommuner og fylkeskommuner). FOR-2000-12-15-1423
- Kommunal- og regionaldepartementet: Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven). LOV-1992-09-25-107.
- Kommunal- og regionaldepartementet: Ot.prp. nr. 43. Om lov om endringer i lov 25. september 1992 nr. 107 om kommuner og fylkeskommuner m.m.
- Nærings- og handelsdepartementet: NOU 1997:21. Offentlige anskaffelser.

## **Litteratur/annet**

- Datatilsynet (2009): En veiledning om internkontroll og informasjonssikkerhet.
- Klagenemnda for offentlige anskaffelser sak 2003/601
- Klagenemnda for offentlige anskaffelser sak 2005/286
- Kommunal- og regionaldepartementet (2008): Internkontroll i norske kommune. Status og utviklingsbehov.
- Kommunal- og regionaldepartementet (2009): 85 tilrådingar for styrkt eigenkontroll i kommunane.
- Norges interne revisorers forening (1996). Internkontroll – et integrert rammeverk. Oslo: Norges interne revisorers forening (NIRF).

- Pettersen, Inger J., Magnussen, Jon, Nyland, Kari og Bjørnenak, Trond (2008): Økonomi og helse – perspektiver på styring. Cappelen Damm AS, Oslo.

### **Kommunale vedtak, styringsdokumenter og retningslinjer**

- Etisk standard (Bystyresak 142/08)
- Satsning på balansert målstyring (BMS) (Bystyresak 1003/11)
- Økonomireglement og budsjettfullmakter (Byrådssak 1082/12)
- Anvisningsmyndighet (BKDOK-2011-01006)
- Innkjøpsstrategi 2007-2011 (Bystyresak 134/07)
- Veileder for anskaffelser i Bergen kommune (2010)
- Enkel veileder for anskaffelser i Bergen kommune (2011)
- HMS-håndbok (2011)
- Bergen kommunes strategi for informasjonssikkerhet 2011-2014
- Felles brukerinstruks IKT (Dok.nr. 1.2.02)
- Overordnet retningslinje for behandling av personopplysninger i Bergen kommune (BKDOK-2004-00655.08)
- Bergen kommune og sosiale medier (2010)

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see [www.deloitte.com/no/omoss](http://www.deloitte.com/no/omoss) for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting, and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and deep local expertise to help clients succeed wherever they operate. Deloitte's approximately 200,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

© 2013 Deloitte AS