

Revisorerna i Huddinge kommun

Claes-Johan Bonde

Eva-Li Prades Eriksson

Åke Wickberg

Fredrik Fischer

Elsa Johansson

Christian Ottosson

För yttrande:

Kommunstyrelsen

För kännedom:

Kommunfullmäktige

2025-06-16

Revisionsrapport: Granskning av it-support

KPMG har av Huddinge kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens IT-stöd. Granskningen ingår i revisionsplanen för år 2025.

Syftet med granskningen har varit att bedöma om IT-stödet i kommunen är ändamålsenligt och bedrivs på ett effektivt sätt.

Vår samlade bedömning utifrån granskningens syfte är att IT-stödet endast delvis är ändamålsenligt utformat och bedrivs på ett effektivt sätt.

Granskningen har visat att IT-supporten utgörs av en etablerad, men informell struktur med helpdesk som mottagare och primär handläggningsinstans av IT-supportärenden samt en objektorganisation som hanterar svårlösta ärenden som helpdesk inte klarar av. Gränsdragning mellan dessa två nivåer är inte tillräckligt tydlig, och framgår heller inte konkret i befintliga styrdokument. Ytterligare brister som identifierats är att fundamentala supportrutiner som incident- och problemhanteringsprocesser inte implementerats fullt ut. Befintligt systemstöd saknar även funktion för att prioritera mer akuta supportärenden. Dessa faktorer bedöms försämra IT-supportens effektivitet.

Vidare konstaterar vi att det saknas fastställda kravnivåer och responstider för handläggning av supportärenden. Det görs inte heller någon uppföljning av kundnöjdhet eller andra nyckeltal som kan ge värdefulla insikter för utveckling av IT-supporten.

Vid tid för granskning förbereddes upphandling av en extern leverantör för kommunens IT-drift. Förändringen väntas få stor påverkan på kommunens IT-verksamhet, IT-supporten inkluderad. Givet granskningens resultat och IT-verksamhetens ambition om att gå mot en mer uttalad tjänstestyrning anser vi det vara

av vikt att IT-supportens verksamhet förtydligas och inkluderas i det pågående förändringsarbetet.

Utifrån våra iakttagelser och bedömningar rekommenderar vi kommunstyrelsen att:

- Förtydliga ansvar och gränsdragning för enskilda roller och supportnivåer inom IT-supporten
- Se över styr- och samverkansmodellen utifrån anpassning till IT-supportens framtida ansvar och uppdrag
- Stärka dialog och samsyn mellan första och andra linjens support
- Stärka det systematiska arbetet med incident- och problemhantering och uppföljning
- Tillse en strukturerad process för supportärenden som kräver involvering av en extern systemleverantör
- Säkerställa tydliga och tillräckliga kontakter för eskaleringsvägar
- Upprätta rutiner för bedömning och prioritering av supportärenden
- Överväga behov av att fastställa kravnivåer och responstider för IT-supporten
- Säkerställa uppföljning av IT-supportens verksamhet avseende såväl kundnöjdhet som interna verksamhetsindikatorer

Vi beslutar att överlämna rapporten till kommunstyrelsen för yttrande senast 2025-10-31 och till kommunfullmäktige för kännedom. Yttrandet översänds till kommunrevisionens ordförande Johan Bonde, claes-johan.Bonde@huddinge.se samt till Anders Petersson, KPMG, anders.petersson@kpmg.se

Claes-Johan Bonde
Ordförande

Eva-Li Prades Eriksson
Vice ordförande

UNDERSKRIFTSSIDA

**Detta dokument har undertecknats med avancerade elektroniska
underskrifter:**