



Handläggare  
Tomas Brandt  
Tomas.Brandt@huddinge.se

Kommunstyrelsen

## Svar på revisionsskrivelse – Granskning av it-support

### Förslag till beslut

#### *Kommunstyrelsens beslut*

Kommunstyrelsens förvaltnings tjänsteutlåtande, daterat den 8 september 2025, överlämnas som svar på revisionsskrivelsen Granskning av it-support.

### Sammanfattning

KPMG har av Huddinge kommuns revisorer fått i uppdrag att granska kommunens IT-stöd. Syftet med granskningen har varit att bedöma om IT-stödet i kommunen är ändamålsenligt och bedrivs på ett effektivt sätt.

KPMG:s samlade bedömning är att IT-stödet endast delvis är ändamålsenligt utformat och bedrivs på ett effektivt sätt.

Revisorerna överlämnar nio rekommendationer till kommunstyrelsen vilka kommenteras av förvaltningen i detta tjänsteutlåtande.

### Beskrivning av ärendet

KPMG har av Huddinge kommuns revisorer fått i uppdrag att genomföra en granskning av kommunens IT-stöd. Syftet med granskningen har varit att på en övergripande nivå bedöma om IT-stödet är ändamålsenligt och bedrivs på ett effektivt sätt.

Mot bakgrund av granskningen rekommenderas 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.

## Organisering av kommunens IT-stöd

I kommunstyrelsens reglemente anges att kommunstyrelsen har det övergripande ansvaret för kommunens digitala infrastruktur, IT-arkitektur och IT-utveckling.<sup>1</sup> IT-stödet är organiserat i första linjens support (helpdesk) och andra linjens support, som hanterar mer tekniskt komplexa ärenden. Kommunens digitalisering är organiserad i en objektsstruktur, där objekten baseras på verksamhetsområden och hålls samman genom en portföljstyrning. Andra linjens support bemannas av medarbetare som har roller inom objekten.

## Förvaltningens synpunkter

Den nuvarande kommungemensamma helpdesken infördes stegvis under 2022. Det har varit ett omfattande arbete att etablera funktionen och att samordna och likrikta hanteringen av IT-support inom kommunen. I detta arbete kvarstår vissa delar, bland annat när det gäller dokumentation. Kommunstyrelsens förvaltning instämmer i att det är viktigt att IT-stödet är ändamålsenligt och bedrivs på ett effektivt sätt, och kommenterar nedan revisorernas rekommendationer.

- Förtydliga ansvar och gränsdragning för enskilda roller och supportnivåer inom IT-supporten

Arbetet med att ta fram uppdragsbeskrivningar för rollerna incident manager och problem manager är sedan tidigare planerat för 2025 och kommer att slutföras enligt plan.

Dokumentet "Handbok för digitaliseringsarbete" beskriver kommunens styr- och samverkansmodell för digitaliseringsarbete och där framgår att objekten ansvarar för löpande hantering av incidenter och problem. Kommunstyrelsens förvaltning kommer att uppdatera handboken under 2025 för att tydliggöra gränsdragningar och mer detaljerat beskriva samverkan mellan första och andra linjens support.

- Se över styr- och samverkansmodellen utifrån anpassning till IT-supportens framtida ansvar och uppdrag

Under 2026 kommer förvaltningen att se över behovet av ändringar i styr- och samverkansmodellen, utifrån införandet av en extern leverantör för delar av IT-driften samt ett mer uttalat fokus på tjänstestyrning.

- Stärka dialog och samsyn mellan första och andra linjens support

<sup>1</sup> 9§ Verksamhetsutveckling och digitalisering, HKF 9200, reviderad 2024-04-24.



Det pågår ett arbete med att ta fram och testa nya samverkansformer för helpdesk och objekten för att öka kvaliteten och snabbheten i hanteringen av ärenden i det dagliga arbetet. I nuläget finns sådana samverkansforum för två av objekten och ytterligare två planeras att införas under hösten 2025.

- Stärka det systematiska arbetet med incident- och problemhantering och uppföljning

Under hösten 2025 tar förvaltningen fram en process för incidenthantering. Sedan revisionen lämnat sin rapport till kommunen har en funktion för att kategorisera supportärenden i ärendehanteringssystemet införts, vilket utgör ett första steg i att stärka det systematiska arbetet och förbättra uppföljningen. Under hösten fortsätter arbetet med införande av prioritetsnivåer för ärenden samt en uppdaterad process för hantering av incidenter med stor verksamhetspåverkan.

Ett uppdrag för att stärka problemhanteringsprocessen och tydliggöra rapporteringsvägar, uppföljning och ansvar har nyligen initierats och beräknas vara klart under hösten 2025.

- Tillse en strukturerad process för supportärenden som kräver involvering av en extern systemleverantör

Under 2024 inledde förvaltningen arbetet med att upphandla en extern leverantör för delar av IT-driften. I takt med att delar av IT-driften överförs till en extern leverantör under 2025 och 2026 kommer även helpdesks arbete påverkas. I det pågående införandeprojektet ingår att ta fram en process för ärendehantering som involverar externa parter. Idag hanteras sådana ärenden oftast av andra linjens support och oftast i ett externt ärendehanteringssystem som leverantören tillhandahåller. Ambitionen är att i framtiden via integration mellan kommunens och leverantörens ärendehanteringssystem möjliggöra tätt samarbete mellan helpdesk, intern drift och extern drift.

- Säkerställa tydliga och tillräckliga kontakter för eskaleringsvägar

Uppdateringen av kommunens styr- och samverkansmodell avseende ansvar och gränsdragning samt en uppdaterad process för hantering av incidenter med stor verksamhetspåverkan, förväntas bidra till att säkerställa tydliga och tillräckliga kontaktvägar och bemanning.

- Upprätta rutiner för bedömning och prioritering av supportärenden

Under hösten kommer arbetet fortsätta med att införa prioritetsnivåer för olika ärenden samt en uppdaterad process för hantering av incidenter med stor



verksamhetspåverkan. I uppdraget ingår även uppdatering av rutiner, kommunikation och utbildning för berörda parter.

- Överväga behov av att fastställa kravnivåer och responstider för IT-supporten

I nuläget analyseras ärendemängder och handläggningstider på en grundläggande nivå men för att ha möjlighet att dra mer detaljerade slutsatser behöver systemstödet och datamodellen ytterligare utvecklas. Det arbetet pågår under 2025 och fastställande av kravnivåer och responstider planeras för 2026.

- Säkerställa uppföljning av IT-supportens verksamhet avseende såväl kundnöjdhet som interna verksamhetsindikatorer

Ett arbete pågår med att ta fram processer för en mer strukturerad uppföljning av IT-supportens leverans och att skapa förutsättningar för ett mer datadrivet arbetssätt inom hela IT-supportorganisationen. Arbetet syftar till att möjliggöra uppföljning och välgrundade beslut om utvecklingsinsatser som möter användarnas samt IT-supportens behov.

Ett mindre uppdrag har genomförts under juni 2025 för att undersöka kundnöjdhet bland de som nyligen haft ett ärende hos helpdesk. Det finns möjligheter att mäta användarnöjdhet på ett mer systematiskt sätt direkt i ärendehanteringssystemet. Sådan funktionalitet planeras att införas under 2026.

### Ekonomiska och juridiska konsekvenser

Förslaget till beslut medför inga ekonomiska eller juridiska konsekvenser för Huddinge kommun.

Camilla Broo  
Kommundirektör

Anna Gärdin  
Framtidsdirektör

### Bilagor

- Bilaga 1. Missiv: Granskning av it-support  
Bilaga 2. Revisionsrapport: Granskning av it-support



**Beslutet ska skickas till**  
Revisorerna i Huddinge kommun  
KPMG