

**Granskning av rutiner och vissa
kostnader avseende telefon- och Internet**

Jönköpings kommun

**Juni 2006
Johan Bokinge**

Innehållsförteckning

| | |
|-----------------------------------------------------|----------|
| <u>1 INLEDNING</u> | 3 |
| <u>1.1 Sammanfattning</u> | 3 |
| <u>1.2 Bakgrund</u> | 4 |
| <u>1.3 Syfte, metod och avgränsningar</u> | 4 |
| <u>2 ORGANISATION</u> | 4 |
| <u>3 KOSTNADER</u> | 5 |
| <u>3.1 Avtal</u> | 5 |
| <u>3.2 Kostnader för telefoni</u> | 5 |
| <u>3.3 Jämförelse med Norrköpings kommun</u> | 6 |
| <u>3.4 Kostnader för Internet</u> | 6 |
| <u>4 REGLER, RIKTLINJER OCH UPPFÖLJNING</u> | 6 |
| <u>4.1 Fasta telefoner</u> | 6 |
| <u>4.2 Mobiltelefoner</u> | 7 |
| <u>4.3 Internet</u> | 7 |
| <u>4.4 Kommentarer och bedömningar</u> | 8 |

1 Inledning

1.1 Sammanfattning

Årskostnaderna för telefoni och Internet har sjunkit med ca två miljoner kr (12 %) från 2002 till 2005. Kostnadsminskningen har skett samtidigt som antalet abonnemang har ökat. Det är den ökade konkurrensen på telekom-marknaden och därmed fallande priser som är den främsta förklaringen till de sjunkande kostnaderna. En jämförelse som har gjorts med en liknande kommun visar på stor överensstämmelse avseende kostnader.

När det gäller regler och rutiner för telefoni- och Internetanvändning har följande konstaterats;

- kommungemensamma regler saknas för Internet- och e-postanvändning,
- det finns riktlinjer för fast telefoni men de är inte tillgängliga på intranätet,
- den nuvarande mobiltelefonpolicyn är delvis inaktuell,
- Internet- och e-postanvändning kontrolleras inte.

För närvarande saknas kommunövergripande regler för anställdas Internet och e-postanvändning. Stadsdirektören har givit chefen för IS/IT-avdelningen i uppdrag att ta fram en policy för Internet och e-postanvändning. Kommunen har slagit fast regler för användande av fast och mobil telefoni. Reglerna måste dock uppdateras med hänsyn till genomförda och kommande förändringar. Vi rekommenderar att kommunen snarast tar fram en sammanhållen policy där anställdas användning av Internet, e-post samt fast- och mobiltelefoni regleras. Slutligen bör kommunen överväga att införa någon form av övervakning av Internet och e-postanvändningen.

1.2 Bakgrund

Öhrlings PricewaterhouseCoopers har på uppdrag av de förtroendevalda revisorerna i Jönköpings kommun granskat regler och kostnader för telefon och Internet.

1.3 Syfte, metod och avgränsningar

Projektets syfte har varit att granska kommunens kostnader och rutiner med avseende på telefoni och Internet.

Granskningen har utförts dels genom intervjuer med kommunens IS/IT-chef, driftansvarig, tidigare chefen för teleenheten, IT-handläggare samt ekonom från stadskontoret, dels genom studier av aktuell dokumentation i form av utdrag från redovisning och statistik.

Granskningsarbetet har inte omfattat frågor kring organisation, bemanning eller växelns funktion/effektivitet.

2 Organisation

Under våren 2006 har en ny IS/IT-avdelning inrättats. Vid Telefoni och växel som är en av delarna i organisationen finns sex årsarbetare.

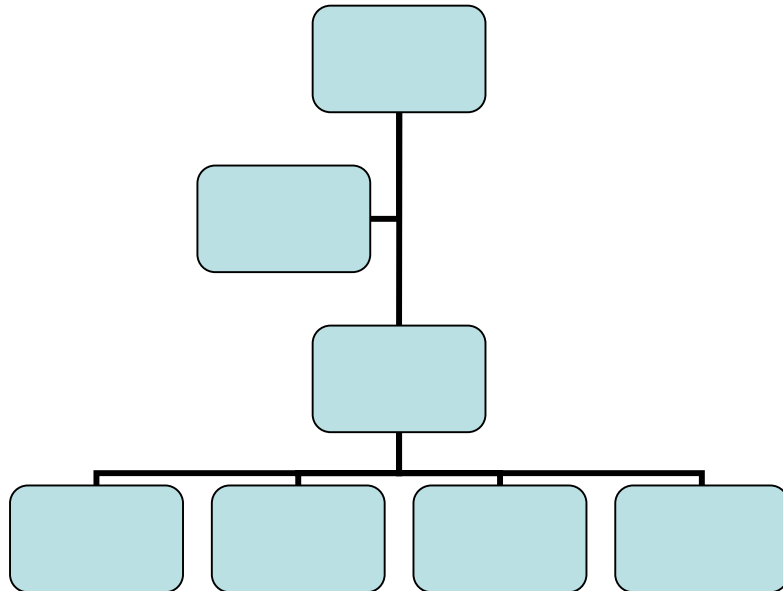


Bild 1. Organisationsschema för IS/IT-avdelningen.

IS/IT-avdelningen ingår i stadskontoret. Avdelningschefen är direkt underställd stadsdirektören.

3 Kostnader

3.1 Avtal

Jönköpings kommun har via avrop från Statskontorets ramavtal för kommunikation tecknat leveransavtal med TeliaSonera Sverige AB. Avtalet gäller fr o m 2006-04-01 och tre år framåt. I avtalet finns inskrivet att ”priserna ska följa marknadsutvecklingen och avstämning sker mot avrop, erbjudanden och avtal som grundar sig på Statskontoret och Kommentus”.

3.2 Kostnader för telefoni

I diagrammet nedan visas kostnadsutvecklingen för såväl fast som mobil telefoni. Den stora kostnadsminskningen för telefoni mellan 2004 och 2005 beror på förbättrade villkor efter det att teleavtalet omförhandlades under 2004.

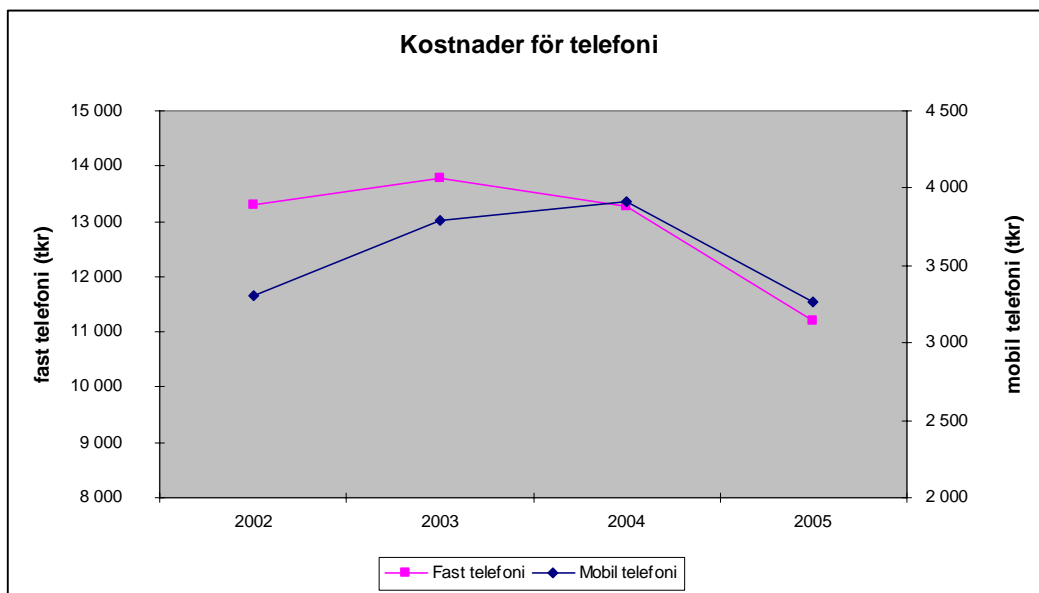


Diagram 1. I diagrammet visas utvecklingen för telefonkostnader under perioden 2002 till 2005. Observera att kostnadsaxlarna i diagrammet inte startar från 0.

Fr o m den 1 april 2006 gäller ett nytt avtal med den nuvarande leverantören av telefonitjänster. Avtalet innebär att telefonikostnaderna kommer sänkas ytterligare.

Under perioden 2002 till 2005 har den totala kostnaden per fast anknötning sjunkit från 4 075 kr till 3 315 kr. Antalet anknötningar har ökat från 3 711 st till 3 973 st. Totalt finns det ca 7 000 stationära telefoner.

3.3 Jämförelse med Norrköpings kommun

I tabellen nedan redovisas kostnader för Norrköping respektive Jönköpings kommun.

| Avser kostnader 2005 | Jönköping | Norrköping |
|---------------------------|------------------|------------------|
| Till mobiltelefon | 2 349 953 | 2 485 707 |
| Lokalsamtal | 801 735 | 702 812 |
| Lokalsamtal f d Sv-samtal | 113 142 | 96 328 |
| Utlandssamtal | 13 942 | 19 087 |
| Betalsamtal/Övrigt | 109 929 | 90 291 |
| Summa | 3 388 701 | 3 394 225 |

Tabell 1. I tabell 1 visas kostnadsuppgifter för 2005. Uppgifterna har hämtats från Telia Reflex när det gäller Jönköpings kommun. Uppgifterna avseende Norrköpings kommun har hämtats från revisionsrapporten Effektivitetsrevision av kommunens kommunikationsutrustning.

Uppgifterna i tabell 1 visar på stora likheter mellan kommunerna.

I Jönköping finns ca 4 000 fasta abonnemang och knappt 1 800 mobiltelefonabonnemang. Norrköpings kommun har ca 3 300 fasta abonnemang och mellan 1 500 och 1600 mobiltelefonabonnemang. Antalet abonnemang kan ställas i relation till antalet årsarbetare. I Jönköpings kommun fanns per den 1 november 2005 9 079 st årsarbetare. Norrköpings kommun hade 7 313 årsarbetare.

De båda kommunernas leveransavtal avseende telefoni överensstämmer i stora delar.

3.4 Kostnader för Internet

Fr o m oktober 2005 har kommunen avtal med två Internetleverantörer (om 50 MB/s respektive 20 MB/s). Den månatliga avgiften är 15 500 kr. Avrop har gjorts via statskontorets ramavtal. I det tidigare avtalet, som var tecknat med en leverantör (om 30 MB/s), var månadsavgiften 27 600 kr.

Totalt har kommunen ca 7 000 datorer som är uppkopplade till Internet. På skolnätet finns det ca 4 500 datorer som utnyttjas av ca 20 000 elever och ca 2 000 lärare. Det administrativa nätet omfattar ca 2 500 datorer med ca 3 000 användare.

Utöver de rena kostnaderna för kommunikation tillkommer interna kostnader för bl a drift, support och investering i brandvägg.

4 Regler, riktlinjer och uppföljning

4.1 Fasta telefoner

Jönköpings kommun har tagit fram telefonregler. I september 2003 skickades en påminnelse om reglerna ut till samtliga anställda (se bilaga 1). Reglerna är inte tillgängliga på kommunens intranät.

Till anknytningarna knyts behörighet. Det vill säga möjlighet att spärra utgående samtal till t ex utlandet eller till mobiltelefoner. Möjligheten att spärra används främst till anknytningar som finns i allmänna utrymmen.

Teleenheten sänder månadsvis en uppföljning till kostnadsställeansvariga. Uppföljningen visar bl a antal samtal och samtalslängden för respektive anknytning.

Det är möjligt att i efterhand följa samtal som har ringts från en viss anknytning. Uppgifter om de tre sista siffrorna i de slagna numren utelämnas dock med hänsyn till de anställdas meddelarrätt.

I början av 2000-talet fanns det vissa problem med så kallad tankning. Fasta abonnemang ”tankades” mot mobilabonnemang hos viss operatör. För närvarande finns inga problem med tankning.

4.2 Mobiltelefoner

Kommunen har sedan flera år en policy för mobiltelefoner (se bilaga 2). När det gäller privata samtal ska den anställde slå ett prefix innan samtalet. De privata samtalen särredovisas på fakturan och ett löneavdrag görs. Under 2006 kommer det ske en successiv övergång till ett nytt system för att hantera privata samtal. De samtal som markerats som privata kommer teleoperatören fakturera den anställde.

I den nuvarande policyn anges bl a att stickprovskontroller kan göras m h t privatsamtal. Några stickprovskontroller har inte genomförts.

Tidigare har förvaltningarna själva beslutat om vilka mobiltelefoner och tillbehör som ska köpas in. Under 2006 kommer IS/IT-avdelningen att ta fram en förteckning över tillåtna mobiltelefoner. Telefonerna klassificeras i tre kategorier. Förvaltningarna gör avrop från IS/IT-enheten som interndebiterar kostnaderna.

4.3 Internet

För närvarande saknar kommunen en policy som reglerar personalens Internet och e-postanvändning. Stadsdirektören har givit chefen för IS/IT-verksamheten i uppdrag att ta fram förslag till regler och riktlinjer för Internet och e-postanvändning. Förslaget ska vara klart fjärde kvartalet 2006.

Det sker inte någon kontroll av anställdas Internet eller e-postanvändning.

I samband med reparationer eller service av datorer har det vid några tillfällen konstaterats att anställda har besökt olämpliga webbplatser. Förhållandena har påtalats för berörda förvaltningschefer.

Vid ca tio tillfällen har kommunen gjort IT-relaterade polisanmälningar. Anmälningarna har avsett försök till externa intrång samt hot och trakasserier via e-post.

Någon total spärr mot reklam via e-post finns inte.

4.4 Kommentarer och bedömningar

Kommunen saknar för närvarande ett kommunövergripande regelverk när det gäller personalens användning av Internet och e-post. I en enkätundersökning¹ som Datainspektionen presenterade under 2005 uppgav ca 90 procent av arbetsgivarna att de hade regler för anställdas Internet och e-postanvändning. I de flesta fall fanns reglerna utlagda på arbetsgivarens intranät. Knappt hälften av arbetsgivarna uppgav att de utförde någon form av kontroll av Internetanvändningen.

Kommunen saknar för närvarande kommunövergripande regler för anställdas Internet och e-postanvändning. Vi rekommenderar att ett regelverk tas fram snarast möjligt. Slutligen bör kommunen överväga att införa någon form av övervakning av Internet och e-postanvändningen.

Kommunen har slagit fast regler för användande av fast och mobil telefoni. Reglerna måste dock uppdateras med hänsyn till genomförda och kommande förändringar. Alla regler och riktlinjer bör finnas på kommunens intranät.

Vi rekommenderar att kommunen snarast tar fram en sammanhållen policy där anställdas användning av Internet, e-post samt fast och mobil telefon regleras.

¹ Datainspektionens rapport 2005:3