

Handläggare

Telefon:

Till

Servicenämnden

**Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2023,
Servicenämnden**



Innehållsförteckning

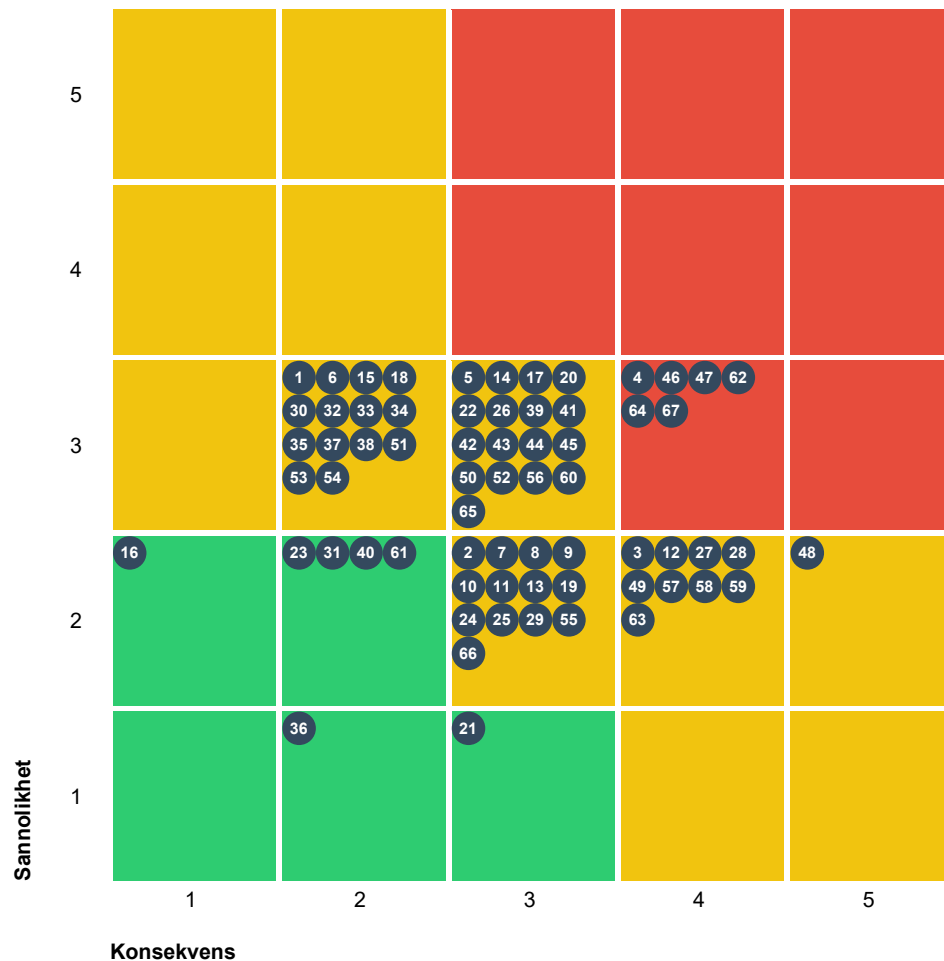
Inledning	Fel! Bokmärket är inte definierat.
Beskrivning av arbetet med intern kontroll	3
Väsentlighets- och riskanalys	4
Internkontrollplan.....	13
1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	13
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd.....	13
3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	14
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	14
3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	14
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	16

Beskrivning av arbetet med intern kontroll

Nämndens internkontrollarbete ska bestå av tre delar. Nämnden ska ha fastställt ett aktuellt system för internkontroll, årligen genomföra en väsentlighets- och riskanalys (VoR) samt utifrån denna fastställa en internkontrollplan. Systemet för internkontroll ska ses över årligen och vid behov revideras. Väsentlighets- och riskanalysen genomförs i flera steg. Nämnden ska identifiera de viktigaste processerna för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån processerna ska oönskade händelser identifieras. Dessa ska värderas (1-5) utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen inträffar samt hur sannolikt det är att händelserna inträffar. Utifrån riskvärdet beslutas om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen. I internkontrollplanen planerar nämnden hur de löpande kontrollerna ska följas upp. Internkontrollplanen fastställs i samband med verksamhetsplanen och följs upp i samband med verksamhetsberättelsen.

Väsentlighets- och riskanalys

I riskmatrisen nedan syns alla oönskade händelser i VoR:en. Alla som har en stjärna ★ samt en metod för kontroll av systematiska kontroller finns även i Internkontrollplanen längre ner i rapporten.



	Sannolikhet	Konsekvens
5	Mycket sannolikt	Mycket allvarig
4	Sannolikt	Allvarlig
3	Möjlig	Kännbar
2	Mindre sannolikt	Lindrig
1	Osannolikt	Försumbar



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid	Kontaktcentertjänst genom support gällande ansökningsprocesser för förskola, skola, kulturskola och kollo utifrån gällande regelverk.	Information och vägledning via telefon, e-post och e-tjänst	1	Risk för att felaktig information/regelverk utlämnas till berörd person	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan	Förvaltningens rekryteringsprocess	Stadens rekryteringsprocess följs och kompetensbaserad metodik används.	2	Felrekryteringar som sker på grund av bristande efterlevnad av stadens kvalitetssäkrade rekryteringsprocess	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst	Beställningsprocess för persontransporter	Kvalitetssäkring av gjorda beställningar.	3	Persontransporter kan inte genomföras.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	
			4	Personuppgifter hanteras oaktsamt inom beställningscentralen.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet	Kontaktcentertjänst inom äldreomsorg	Information och vägledning gällande äldreomsorg utifrån gällande regelverk	5	Risk för att felaktig information/regelverk utlämnas till berörd person	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv	Information och vägledning inom livsmedelskontroll, hälsoskydd, tobak- och alkoholtillstånd	Informerar och vägleder invånare och verksamheter gällande regelverk, avgifter och tillsyn.	6	Servicehandläggaren ger fel svar eller kan inte svara på frågan	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring	Avtalsprocessen	Centrala avtal som innefattar plastprodukter ska följas upp på ställda krav i enlighet med stadens klimathandlingsplan	7	Leverantören kan inte uppfylla stadens krav.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			8	Staden får inte den önskade leveransen.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Upphandlingsprocessen	Centrala upphandlingar som innefattar plastprodukter ska ha krav i enlighet med klimathandlingsplanen.	9	Staden når inte uppsatta miljömål	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar	Upphandlingsprocessen	Centrala upphandlingar av livsmedel ska ha krav i enlighet med matstrategins intentioner som bidrar till att skydda biologisk mångfald.	10	Staden bidrar inte till den biologiska mångfalden.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar	Avtalsprocessen	Centrala avtal som innefattar transporter ska följas upp på ställda krav om miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.	11	Leverantörer kan inte uppfylla stadens krav.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			12	Staden får inte den önskade leveransen	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
	Upphandlingsprocessen	Centrala upphandlingar som innefattar transporter ska ha krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.	13	Stadens miljömål nås inte.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR













KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
2.4 Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer	Upphandlingsprocessen	Centrala upphandlingar, där så är möjligt, ska ha krav i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner.	14	■ Stadens miljömål nås inte.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			15	■ Utbetalning till medarbetare blir fel - för mycket eller för lite.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	★
3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd	Anställningar i Lisa	Kontroll att anställning är korrekt hanterat för stadens förvaltningar	15	■ Utbetalning till medarbetare blir fel - för mycket eller för lite.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	★
	Avvikelse vid löneutbetalningar	Hantering av avvikelser vid löneutbetalningar till stadens anställda	16	■ Felaktig lön betalas ut.	2. Mindre sannolikt	1. Försumbar	2	Nej, endast VoR
	Budgetföljsamhet	Ekonomisk månadsuppföljning	17	■ Att man inte upptäcker utebliven debitering vid månadsuppföljning	3. Möjlig	3. Kännbar	9	★
			18	■ Felaktig data i prognosfilerna (Excel)	3. Möjlig	2. Lindrig	6	★
			19	■ Fakturering uteblir.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	★
			20	■ Felaktig fakturering.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	★
	Effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter	Beställarstöd i lokalfrågor	21	■ Bristfällig rådgivning till beställande förvaltning/bolag	1. Osannolikt	3. Kännbar	3	Nej, endast VoR
			22	■ Otydlighet i beställning från förvaltning.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
	Ny prismodell för bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi	Följsamhet av ny prismodell	23	■ Uppskattat resursbehov avviker från faktiskt behov, dvs bastjänst har ej självkostnadspris.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	★



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb	Samverkan med näringsliv	Marknadsanalys inför central upphandling.	24	■ Anbuderna når inte ställda krav.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			25	■ Få eller inga giltiga anbud.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			26	■ Marknadsanalysen visar att branschen inte kan leva upp till kraven.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
		Uppföljning av centrala avtal.	27	■ Leverantören lever inte upp till kraven.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	★
			28	■ Staden får inte den efterfrågade leveransen.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	★
3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb	Hantering av löneskulder för stadens förvaltningar	Kontroll att skuldbelopp är korrekt	29	■ Om inte skulden hanteras korrekt blir medarbetare drabbad, återbetalning blir fel och skatten regleras ev fel hos skv	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Lönehantering inom förvaltningen	Serviceförvaltningens interna rutiner för kontroll av lönehantering.	30	■ Bristande indrivning av löneskuld.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			31	■ Fel attestant har godkänt lön vilket kan leda till felaktig löneutbetalning.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
			32	■ Felaktiga löneutbetalningar.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			33	■ Medarbetare har inte tagit ut lagstadgad semester.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			34	■ Otillåten åtkomst till system.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			35	■ Otillåten åtkomst till system.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
			36	Otillåten övertid.	1. Osannolikt	2. Lindrig	2	Nej, endast VoR
			37	Uttagen semester är inte registrerad.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			38	Att utlägg ej är motiverat av förvaltningen eller att inköpet inte följer förvaltningens avtal med leverantör	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			39	Felaktig attest	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
			40	Felaktig redovisad moms	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden	Inköp och avtalstrohet	Anslutning av centralt avtalade leverantörer till inköpssystemet.	41	Inköp görs hos ej avtalad leverantör	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
			42	Att leverans inte sker enligt avtal	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
			43	Avtal förlängs oavsiktligt	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
			44	Inköp görs hos ej avtalad leverantör.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
	Personuppgifter ska hanteras i enlighet med dataskyddsförordningen.	Hanteringsanvisningarna och behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar.	45	Anmärkningar gällande bristande följsamhet av dataskyddsförordningen	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
			46	Bristande följsamhet av dataskyddsförordningen	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
			47	Känsliga personuppgifter hanteras oaktsamt	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
			48	Skyddade personuppgifter röjs	2. Mindre sannolikt	5. Mycket allvarlig	10	
	Systematiskt informationssäkerhetsarbete	Behörighetshantering	49	Felaktig behörighet i AD kan ge tillgång till information samt möjlighet att radera och editera data.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
			50	 Felaktig behörighet i agresso. Risk för oegentligt handlande.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			51	 Felaktig behörighet i Artvise. Tillgång till otillbörlig och känslig information.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	★
			52	 Felaktig behörighet i eDok kan ge felaktig tillgång till information.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			53	 Felaktig behörighet i Infotjänst	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			54	 Felaktig behörighet i Telia Ace. Avsaknad av rätt behörighet kan leda till att arbete ej kan utföras. Tillgång till fel svarsgrupp.	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			55	 Felaktig behörighet i verksamhetssystem	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			56	 Felaktig behörighet inpassering till kontoret. Möjlighet för obehörig att komma in.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			57	 Felaktig behörighet kan ge obehörig åtkomst till system	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	★
			58	 Felaktig behörighet RACF kan ge obehörig tillgång till system, ex LISA.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
			59	 Otillåtna rollkombinationer i Agresso.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR





KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
		Hanteringsanvisningarna och behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar.	60	Anmärkningar gällande bristande följsamhet av dataskyddsförordningen	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
		Implementering av lokal anvisning	61	Bristande följsamhet mot stadens riktlinje för informationssäkerhet.	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
		Incidenthantering	62	Bristfällig hantering av informationssäkerhetsincidenter	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
		Informationsklassning	63	Information som inte är klassad kan påverka behörighetsstrukturer	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	
		Informationssäkerhet inom upphandlingsförfarande	64	Inga eller felaktiga krav i upphandlingen och sedan i avtal	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser	Förebygga fusk och oegentligheter i välfärden	Uppföljning av ställda krav i centrala avtal gällande ekonomisk stabilitet.	65	Fusk och oegentligheter i välfärden.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	
		Uppföljning av ställda krav i lokala avtal gällande ekonomisk stabilitet	66	Fusk och oegentligheter i välfärden	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR









KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Förebygga otillåten påverkan	Rutiner för hur man agerar vid hot och våld ska vara kända hos chefer och medarbetare. Rutinen ska beskriva det förebyggande arbetet, hur man agerar vid händelsen samt vilka åtgärder som ska vidtas efter att en händelse inträffat.	67	■ Att medarbetare utsätts för hot och våld som leder till otillbörlig hantering samt ohälsa.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	★

Internkontrollplan



1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Beställningsprocess för persontransporter	Kvalitetssäkring av gjorda beställningar.	Korrekta beställningar	 Persontransporter kan inte genomföras. 8	Kontroll av avvikelserapportering
			 Personuppgifter hanteras oaksamt inom beställningscentralen. 12	IA-rapporterade personuppgiftsincidenter.


3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Anställningar i Lisa	Kontroll att anställning är korrekt hanterat för stadens förvaltningar	Månatlig stickprovskontroll	 Utbetalning till medarbetare blir fel - för mycket eller för lite. 6	Internkontroll anställningar och avslut
Budgetföljsamhet	Ekonomisk månadsuppföljning	Avvikelse bekräftas av budgetansvarig vid möte med budgetcontroller	 Att man inte upptäcker utebliven debitering vid månadsuppföljning 9	Dokumentation av månatlig prognos (exkl januari och juni) som sparas på gruppdisk.
		Kvalitetssäkring av data i prognosfiler Excel jämförs mot Webinfo	 Felaktig data i prognosfilerna (Excel) 6	Kontroll av checklista
	Fakturering av förvaltningens utförda uppdrag.	Kontroll och attest av fakturaunderlag.	 Fakturering uteblir. 6	Kända tjänster i checklista
			 Felaktig fakturering. 9	Avstämning mellan uppföljning av statistik och vad som fakturerats
Ny prismodell för bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi	Följsamhet av ny prismodell	Avstämning mot månadsprognos	 Uppskattat resursbehov avviker från faktiskt behov, dvs bastjänst har ej självkostnadspris. 4	Kontroll av dokumenterade avvikelser






3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb










Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Samverkan med näringsliv	Uppföljning av centrala avtal.	Uppföljningsaktiviteter med leverantören för kontroll av ställda krav.	 Leverantören lever inte upp till kraven. 8	Kontroll av genomförd avtalsuppföljning och om stora avvikelser har noterats.
			 Staden får inte den efterfrågade leveransen. 8	Kontroll av avvikelserapportering

3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Oegentligheter och förtroendeskadlighet	Kontroll av representation	Kontroll av fakturor från First Card	 Felaktig attest 9	Kontroll av att kontroll finns dokumenterat

3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Inköp och avtalstrohet	Anslutning av centralt avtalade leverantörer till inköpssystemet.	Nyttjandegraden i inköpssystemet.	 Inköp görs hos ej avtalad leverantör 9	Månadsvis kontroll av systemnyttjandegraden och anslutning vid centralt träffade avtal.
			 Inköp görs hos ej avtalad leverantör. 9	Månadsvis kontroll av utnyttjandegraden och anslutning vid lokalt träffade avtal
	Anslutning av lokalt träffade avtal till inköpssystemet och uppföljning av lokala avtal	Uppföljning av lokala avtal	 Att leverans inte sker enligt avtal 9	Rutin för uppföljning finns och efterlevs
			 Avtal förlängs oavsiktligt 9	Rutin finns för bevakning och uppsägning av avtal
Personuppgifter ska hanteras i enlighet med dataskyddsförordningen.	Hanteringsanvisningarna och behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en	Dataskyddsombudets årsrapport	 Anmärkningar gällande bristande följsamhet av dataskyddsförordningen 9	Kontroll av att behandlingsregistret är aktuellt

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
	rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar.	Inventering av personuppgiftsbehandlingar.	 Bristande följsamhet av dataskyddsförordningen 12	Kontroll av att rutiner finns framtagna och efterlevs inom de områden där personuppgift behandlas
			 Känsliga personuppgifter hanteras oaktsamt 12	Kontroll av att rutiner finns framtagna och efterlevs inom de områden där känsliga personuppgifter behandlas
			 Skyddade personuppgifter röjs 10	Kontroll av att rutiner finns framtagna och efterlevs inom de områden där skyddade personuppgifter behandlas
Systematiskt informationssäkerhetsarbete	Behörighetshantering	Behörighetshantering personaladministrativa system	 Felaktig behörighet kan ge obehörig åtkomst till system 8	Kontroll av dokumenterad kontroll
		Behörighetshantering ärendehanteringssystemet Artise	 Felaktig behörighet i Artise. Tillgång till otillbörlig och känslig information. 6	Kontroll av dokumenterad kontroll
	Hanteringsanvisningarna och behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar.	Dataskyddsombudets årsrapport	 Anmärkningar gällande bristande följsamhet av dataskyddsförordningen 9	Kontroll av att behandlingsregistret är aktuellt
	Incidenthantering	Framtagande av Lokal rutin för incidenthantering.	 Bristfällig hantering av informationssäkerhetsincidenter 12	Kontroll av att lokal rutin för incidenthantering finns
	Informationsklassning	Granskning av hanteringsanvisningarna	 Information som inte är klassad kan påverka behörighetsstrukturer 8	Dataskyddsombudets årsrapport inkluderar kontroll av informationsklassning
	Informationssäkerhet inom upphandlingsförfarande	Inför anskaffning eller utveckling av varor och tjänster ska informationssäkerhet vara en del av förarbetet men också en del i uppföljningen	 Inga eller felaktiga krav i upphandlingen och sedan i avtal 12	Kontroll av att upphandlingsstrategi avseende infosäk har beaktats i alla upphandlingar



3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Förebygga fusk och oegentligheter i välfärden	Uppföljning av ställda krav i centrala avtal gällande ekonomisk stabilitet.	Uppföljningsaktiviteter med leverantör för kontroll av ställda krav samt bevakning via kreditföretag och kontroll av skatter och avgifter hos skatteverket.	■ Fusk och oegentligheter i välfärden. 9	Kontroll att gjorda kontroller är diarieförda