

Handläggare
Erica Mankowitz Lind
Telefon:

Till
Servicenämnden

Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2026 för Servicenämnden

Förslag till beslut

Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Risköversikt	4
Internkontrollplan.....	23

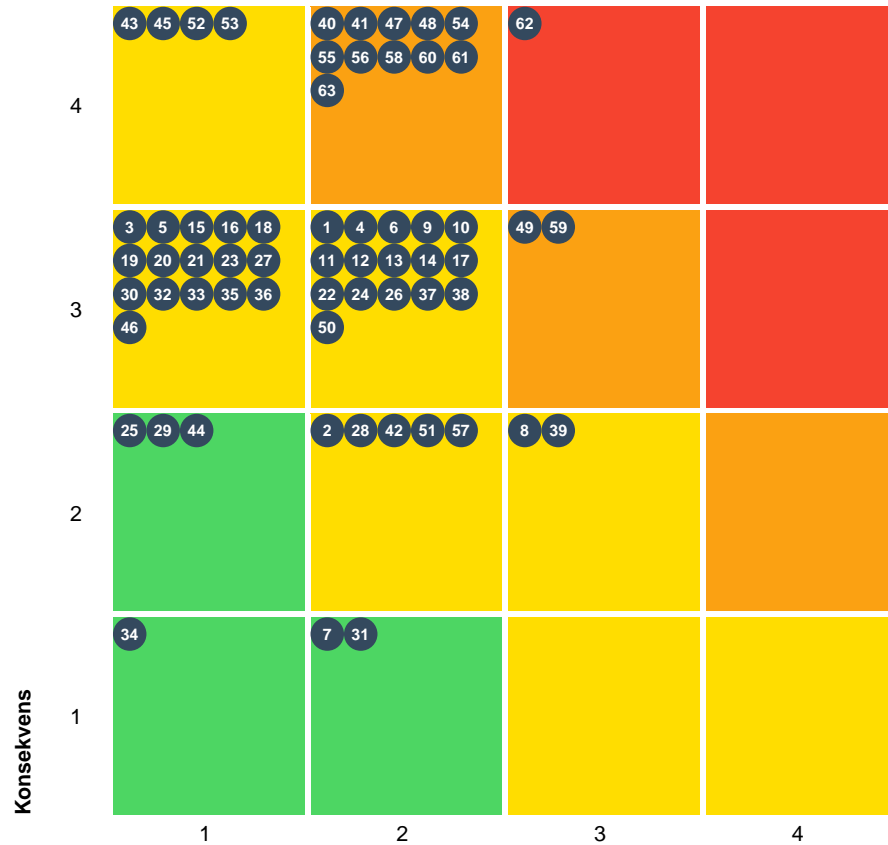
Inledning

Servicenämnden ska inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt och de föreskrifter som gäller för verksamheten. Nämnden ska också se till att *den interna kontrollen är tillräcklig* och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Nämnden ansvarar för att utforma och organisera den interna kontrollen och säkerställa effektiva system för uppföljning.

Syftet med intern kontroll är att säkra en effektiv förvaltning och undgå allvarliga fel och skador. Intern kontroll är ett vitt begrepp. Det innefattar allt från rättvisande räkenskaper till styrning och uppföljning mot uppsatta mål. Inom de olika områdena ska det finnas ett antal styrdokument och rutiner som tillsammans bildar organisationens interna kontrollsysteem.

Intern kontroll kan sammanfattande beskrivas som en process, där nämnd, förvaltningsledning och övrig personal samverkar för att med en rimlig grad av säkerhet uppnå målen för den interna kontrollen.




Risköversikt











	Konsekvens	Sannolikhet
4	Allvarlig	Mycket hög
3	Betydande	Hög
2	Måttlig	Medelhög
1	Försumbar	Låg





Sannolikhet






1 Kritisk 13 Hög 43 Medium 6 Låg Totalt: 63





Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
Arkiv- och informationshantering	Nämndhantering	1	Att demokratin och insyn i offentliga beslutsunderlag brister Förebyggande hantering Utredda möjlighet att internt utbilda resurs som kan agera nämndsekreterare vid sammanträde samt återuppta samarbete med nämndsekreterare från andra förvaltningar avseende stöd vid behov	 Medium (6)	
Ekonomistyrning	Budget och uppföljning	2	Felaktiga prognoser Förebyggande hantering För att säkerställa korrekta beslut och en balanserad ekonomi genomförs månatliga prognosmöten med samtliga chefer. Genom dessa möten får cheferna en bättre förståelse för sin ekonomiska situation och kan agera i tid vid avvikelser. Controllern har en viktig roll i att granska och ifrågasätta prognoserna för att säkerställa att de är rimliga och korrekta. Prognoserna följs upp löpande under året genom jämförelser och analyser av förändringar, vilket bidrar till ökad kontroll och förbättrad kvalitet i det ekonomiska arbetet.	 Medium (4)	
	Penninghantering och medelsförvaltning	3	Felaktig utbetalning av pengar vid utlägg Förebyggande hantering	 Medium (3)	Kontroll friskvårdsutlägg Kontroll övriga utlägg




Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			Stickprovs kontroll av korrekt dokumentation vid utlägg LISA.		
	Redovisning	4	Bristande lag- och regeluppföljning, inklusive felaktig momsredovisning Förebyggande hantering Månatlig stickprovs kontroll av redovisad moms (inkl. kontroll moms Firstcard och representationsfakturor). Vi utför månadsbokslut samt tertialbokslut som förhåller sig stadens regler för ekonomiskuppföljning.	 Medium (6)	Kontroll fakturor Firstcard Kontroll moms
		5	Felaktig attest Förebyggande hantering Kontroll av attestkort och attestlista samt stickprovskontroller av agressobehörigheter, beställningar och leverantörsfakturor.	 Medium (3)	Kontroll attest lista Kontroll behörigheter i Agresso
		6	Felaktig eller otillåten representation Förebyggande hantering Stickprovskontroll av representations konton.	 Medium (6)	Kontroll representation
		7	Felaktig redovisning Förebyggande hantering Månatliga uppföljningsmöten med budgetansvariga som behandlar följande: <ul style="list-style-type: none"> • Utfallsanalys: Granskning av faktiskt utfall mot budget och tidigare prognoser. • Rimlighetsbedömning: Bedömning av om redovisade siffror är rimliga utifrån verksamheten. • Avvikelsehantering: Identifiering av felaktigheter i redovisningen och stora avvikelser som kan snedvrída framtida prognoser. 	 Låg (2)	







Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
Inköp	Avrop	8	Köp av varor och tjänster genomförs utanför inköpssystemet Förebyggande hantering Kontinuerligt avtalsstöd genom inköpssupporten erbjuds. Även information på intranätet samt utbildningar erbjuds kontinuerligt.	 Medium (6)	Månatligt uppföljning av inköpssamordnare
	Avtal	9	Användarna anser att avtalet inte är ändamålsenligt Förebyggande hantering Avtalsuppföljning handlar inte bara om att kontrollera att leverantören fullföljer sina åtaganden, utan även om att följa upp hur användarna använder avtalet och om avtalet är ändamålsenligt.	 Medium (6)	Vi noterar önskemål och synpunkter att ha som input att beakta till kommande upphandling
		10	Bristfällig plan för avtalsuppföljning i upphandlingsstrategin Förebyggande hantering Överlämningen av avtalet från upphandlaren till avtalsförvaltaren är en viktig del av avtalsimplementeringen. Avtalsförvaltaren ska enligt upphandlingsprocessen ha varit delaktig i upphandlingen från det att upphandlingsstrategin tas fram, varför det främst är ansvaret för avtalet som överlämnas när upphandlaren avslutar sitt arbete. Innehållet i avtalet bör vara känt för avtalsförvaltaren sedan tidigare, men om det inte är känt behöver upphandlaren gå igenom avtalets innehåll samt gå igenom de överväganden som gjorts under upphandlingsprocessen.	 Medium (6)	
	Kategoristyrning	11	Bristande eller felaktig representation inom kategoriteamen	 Medium (6)	



Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			Förebyggande hantering Vägledning i inköpsprogrammet Kategoriarbetet bidrar till att stadens kompetens och resurser används på ett effektivt sätt samt att inköp lyfts till en strategisk nivå		
	Upphandling	12	Bristande eller felaktig representation inom upphandlingsarbetet Förebyggande hantering Informationsinsatser om referensgruppsarbete i nyhetsbrev, på intranätet samt i inbjudningarna. Vägledning i inköpsprogrammet.	 Medium (6)	Säkerställa referensgruppsdeltagarnas förståelse för vikten av deltagande och kompetens inom respektive område.
Kontaktcentertjänst	Information och vägledning	13	Risk att felaktig information/regelverk lämnas till berörd person Förebyggande hantering Verksamheten har kontinuerlig utbildning och fortbildning samt kontinuerliga internkontroller av kvalitet och korrekt ärendehantering samt svarsgruppsmöten för att identifiera luckor i hanteringen.	 Medium (6)	
		14	Risk för att felaktig information lämnas eller frågor kan ej besvaras Förebyggande hantering Verksamheten har kontinuerlig utbildning och fortbildning samt kontinuerliga internkontroller av kvalitet och korrekt ärendehantering samt svarsgruppsmöten för att identifiera luckor i hanteringen.	 Medium (6)	
	PRH - Parkeringstillstånd för rörelsehindrade	15	Risk att felaktig information/regelverk lämnas till berörd person Förebyggande hantering Verksamheten har kontinuerliga utbildningar och	 Medium (3)	



Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			kontroller, beslut tas två i förening, rutiner finns på plats samt stöd från uppdragsgivare och samverkan med Trafikkontoret.		
		16	Risk för att fel beslut tas Förebyggande hantering Kontroller och beslut med två i förening, dialog med förtroendeläkaren, samarbete med Trafikkontoret.	 Medium (3)	
		17	Risk för att felaktig information lämnas eller frågor kan ej besvaras Förebyggande hantering Kontinuerliga utbildningar och kontroller, beslut med två i förening, systemstöd, befintliga rutiner, stöd från uppdragsgivare samt samverkan med Trafikkontoret.	 Medium (6)	
Lokalförsörjning	Hyesavtalsvård	18	Fel hyra betalas Förebyggande hantering Hyesavier stäms av med information i LOIS.	 Medium (3)	
		19	Planerade uppsägningar görs ej så avtal förlängs och kostnader uppstår Förebyggande hantering Uppsägningstider stäms av utifrån rapporter som tas ut ur LOIS.	 Medium (3)	
	Lokalförsörjningsarbete	20	Serviceförvaltningens lokaler svarar inte mot behovet av lokaler Förebyggande hantering Beläggingsgraden för kontoret följs upp kontinuerligt (minst årligen). Utifrån denna stäms förvaltningens långsiktiga	 Medium (3)	





Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			behov av.		
	Lokalprojekt	21	Kostnaderna i samband med ny-, om- och tillbyggnadsprojekt blir höga på grund av bristfällig hantering. Förebyggande hantering Vid lokalprojekt används stadens fastställda lokalprocess.	 Medium (3)	
Lönehantering	Attesträtt	22	Attesterar felaktig lön, semester, föräldraledighet, tjänstledighet m.m. Förebyggande hantering Förvaltningen genomför slumpmässiga kontroller för att säkerställa att attest sker enligt gällande delegation och att rätt underlag ligger till grund för beslut.	 Medium (6)	Revidering av rutin för löneprocess och kontroller
	Behörigheter i stadens centrala lönesystem	23	Att fel person attesterar lön, ledigheter etc. Att för många och "obehöriga" personer ser information (anställningsuppgifter, frånvaro mm) som denne inte ska ha tillgång till utifrån sin delegation eller roll Förebyggande hantering Regelbundna kontroller av behörigheter sker under året	 Medium (3)	Revidering av rutin för löneprocess och kontroller
	Löneskulshantering	24	Risk att medarbetare blir återbetalningsskyldig till arbetsgivaren. Risk att skuld ligger över lång tid. Förebyggande hantering Alla löneskulder bokförs på ett särskilt konto i förvaltningens balansräkning. Kontot stäms av varje månad. Om en löneskuld inte hanteras inom rimlig tid informerar Controller den ansvariga	 Medium (6)	Revidering av rutin för löneprocess och kontroller






Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			chefen om att åtgärd behöver vidtas.		
	Omvandlad okompenserad tid	25	Risk att övertid överstiger maxtaget eller att medarbetare tar ut tid som inte är inarbetad Förebyggande hantering Kontroll sker av saldon i LISA självservice två gånger om året för att säkerställa att övertid och uttagen tid ligger inom tillåtna ramar. Vid avvikelser informeras berörd chef för korrigerig.	 Låg (2)	Revidering av rutin för löneprocess och kontroller
	Organisationstråd i LISA självservice	26	Fel i organisationstråd i LISA självservice Förebyggande hantering Förvaltningen granskar och godkänner struktur och roller minst en gång per år för att säkerställa att uppgifterna är aktuella. Ändringar i org- och rollregistret hanteras enligt fastställda rutiner och följer förvaltningens delegationsordning.	 Medium (6)	Revidering av rutin för löneprocess och kontroller
	Personalförteckning	27	Felaktigt anställda med felaktig information och organisatorisk tillhörighet Förebyggande hantering Enhetschef eller motsvarande med delegation granskar regelbundet personalförteckningen i LISA självservice för att säkerställa att den överensstämmer med faktiskt anställd personal på enheten. Verksamhetsstöd informerar chefer om när granskning ska genomföras och hur den ska göras, samt utför stickprovskontroller och flaggar vid eventuella avvikelser. Kännedom om hanteringen stärks genom återkommande kommunikation, exempelvis chefsbrev och informationstillfällen till förvaltningens chefer.	 Medium (3)	Revidering av rutin för löneprocess och kontroller



Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
	Registrering av anställning med fel arbetstidsvillkor	28	Utbetalning av månadslön till timanställd medarbetare Förebyggande hantering Internkontroll av 450 anställningsuppgifter sker 12 tillfällen per år.	 Medium (4)	
	Registrering av anställning på fel personnummer	29	Utbetalning av lön till fel person Förebyggande hantering Internkontroll av 450 anställningsuppgifter sker 12 tillfällen per år.	 Låg (2)	
	Registrering av uppgifter i lönesystemet fungerar ej om lönesystemet inte fungerar.	30	Inga avvikelser och tillägg kan registreras Förebyggande hantering Kontinuitetsplan är framtagen med SLK Utveckling- och hr.	 Medium (3)	
	Semesteruttag per år	31	Att semesterlagen (1977:480) inte efterlevs (skyddslagsstiftning). Medarbetare får inte tillräcklig återhämtning och vila Förebyggande hantering För att säkerställa att medarbetarnas semesteruttag följer semesterlagen genomförs kontroller två gånger per år. Vid avvikelser informeras berörd chef för vidare hantering.	 Låg (2)	Revidering av rutin för löneprocess och kontroller
	Sluppmässig kontroll	32	Att förvaltningen betalar ut för mycket eller för lite i lön. Fel attestant utifrån delegation Förebyggande hantering Månatlig stickprovskontroll av slumpmässigt valda grupper och områden.	 Medium (3)	Revidering av rutin för löneprocess och kontroller
	Utbetald lön	33	Felaktig lön betalas ut. Särskild risk vid avslut av anställning eller byte av organisatorisk tillhörighet	 Medium (3)	Revidering av rutin för löneprocess och kontroller





Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			<p>Förebyggande hantering För att minska risken för felaktiga löneutbetalningar granskar och attesterar enhetschef eller motsvarande löneutbetalningar efter varje lönekörning. Förvaltningen följer upp att attestering sker enligt rutin, och avdelningen för verksamhetsstöd genomför kontroller och uppmärksammar eventuella avvikelser. Hanteringen syftar till att säkerställa att löneutbetalningar sker korrekt och att eventuella fel upptäcks och åtgärdas i tid.</p>		
	Övertidsjournal	34	<p>Att medarbetare får för många övertidstimmar. Försämrad arbetsmiljö för medarbetare och risk för ohälsa. Arbetstidslagen efterlevs inte</p> <p>Förebyggande hantering För att minska risken för bristande efterlevnad av arbetstidsregler och felaktig hantering av övertid granskar enhetschef eller motsvarande regelbundet övertidsjournalen. Avdelningen för verksamhetsstöd ökar kännedomen om rutinen genom återkommande kommunikation till chefer och genom uppföljning inom ramen för prognosmöten. Hanteringen syftar till att säkerställa att övertidsarbete sker i enlighet med gällande lagar, avtal och interna riktlinjer.</p>	<p> Låg (1)</p>	Revidering av rutin för löneprocess och kontroller
Motverka otillåten påverkan	Förebygga otillåten påverkan	35	<p>Att medarbetare utsätts för hot och våld som leder till otillbörlig hantering</p> <p>Förebyggande hantering Inom förvaltningens systematiska kvalitetsarbete ingår det att arbeta med att förebygga otillåten påverkan. Detta görs bland annat på APT en gång</p>	<p> Medium (3)</p>	

Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			<p>om året för alla enheter på förvaltningen där medarbete får böttna i ämnet (vad man ska göra om man utsätts för det) samt reflektera och diskutera med varandra om otillåten påverkan.</p> <p>De verksamheter som använder stadens kontaktcenterplattform kommer under 2026 ha möjlighet att tagga pågående samtal som kan upplevas hotfulla som i sin tur syftar till någon form av otillåten påverkan.</p>		
	Hantera otillåten påverkan	36	<p>Att medarbetare har utsatts för hot och våld som leder till otillbörlig hantering</p> <p>Förebyggande hantering Inom förvaltningens systematiska kvalitetsarbete ingår det att arbeta med att både förebygga otillåten påverkan och hantera otillåten påverkan om det uppstår.</p> <p>Detta görs bland annat på APT för alla enheter på förvaltningen där medarbete får en grundlig genomgång hur man går tillväga om det skulle ske (dialog med chef, rapportering i IA, uppföljning osv.)</p> <p>De verksamheter som använder stadens kontaktcenterplattform kommer under 2026 ha möjlighet att tagga pågående samtal som kan upplevas hotfulla som i sin tur syftar till någon form av otillåten påverkan.</p>	<p> Medium (3)</p>	
Motverka välfärdsbrott	Förebygga välfärdsbrott	37	<p>Bristande avtalsuppföljning</p> <p>Förebyggande hantering Avtalsförvaltare följer upp ställda krav med utgångspunkt i centrala och gemensamma avtal och förvaltningsplan gällande ekonomisk stabilitet.</p>	<p> Medium (6)</p>	




Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
	Hantera välfärdsbrott	38	Åsidosatt utredning av avvikelser Förebyggande hantering Inköpssupporten sammanställer de avvikelser som kommer in en gång i månaden. Rapporten skickas till de medarbetare i staden som ansvarar för att förvalta avtal och de som är inköpsansvariga på respektive förvaltning eller bolag. De får de avvikelser som har rapporterats in på de avtal de ansvarar för. Rapporten kan sedan vara ett bra underlag i arbetet med att följa upp stadens leverantörer.	 Medium (6)	
	Upptäcka välfärdsbrott	39	Bristande rapportering vid leverans och avvikelser i avtalet Förebyggande hantering Inköpssupporten sammanställer de avvikelser som kommer in en gång i månaden. Rapporten skickas till de medarbetare i staden som ansvarar för att förvalta avtal och de som är inköpsansvariga på respektive förvaltning eller bolag. De får de avvikelser som har rapporterats in på de avtal de ansvarar för. Rapporten kan sedan vara ett bra underlag i arbetet med att följa upp stadens leverantörer.	 Medium (6)	
Objekthantering	Kontaktcenterplattformen	40	Systemet levererar inte enligt krav Förebyggande hantering Avtalsuppföljning och korrekt hantering enligt styr- och samverkansmodell Pm3 utförs löpande.	 Hög (8)	
		41	Sårbarheter i systemet Förebyggande hantering Avtalsuppföljning och korrekt hantering enligt styr- och samverkansmodell Pm3 utförs löpande.	 Hög (8)	


Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
Rekrytering	Annonsering	42	Annonseras för brett eller för smalt och med felaktiga uppgifter i annonsen Förebyggande hantering Professionellt rekryteringsstöd genom processen.	 Medium (4)	
	Kompetensbaserade intervjuer	43	Felaktiga frågor ställs som inte möjliggör en kompetensbaserad rekrytering och bedömning av kandidaterna. Frågor av diskriminerande karaktär ställs Förebyggande hantering Professionellt rekryteringsstöd genom processen som tar fram intervjuguide och faciliterar intervjuer.	 Medium (4)	
	Kravprofil	44	Felaktigt framtagen kravprofil kan innebära att fel medarbetare rekryteras Förebyggande hantering Alla chefer har stöd från verksamhetsområde rekrytering vid rekrytering.	 Låg (2)	
	Urval för intervju	45	Urval görs på icke kompetensbaserade grunder Förebyggande hantering Professionellt rekryteringsstöd och kunskap om kompetensbaserad rekrytering och en kravprofil framtagen på korrekt sätt säkerställs.	 Medium (4)	
	Verifiering	46	Krav ställs på vissa meriter som inte kontrolleras och därmed kanske inte finns Förebyggande hantering Professionellt rekryteringsstöd som håller i hela processen och ser till att ID-kontroll görs av kandidaterna samt att erforderliga intyg och betyg tas in och kontrolleras vid behov.	 Medium (3)	Avvaktar besked från Utvecklings- och HR-avdelningen på stadsledningskontoret




Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
Systematiskt informationssäkerhetsarbete	Fastställa krav genom informationsklassning	47	<p>Risken att inte klassa information eller att klassa information för lågt kan leda till stora verksamhetsrisker pga otillräckliga skyddsåtgärder för informationen</p> <p>Förebyggande hantering Serviceförvaltningen har genomfört ett stort förändringsarbete för att bland annat se till att alla centrala upphandlingar genomför en informationsklassning. Förvaltningen har även klassat stora delar av sina känsliga processer inför en upphandling av ett ärendehanteringssystem. Under 2026 kommer arbetet fortsätta för att komplettera processkartläggningen. På det sättet skaffar sig förvaltningen god kännedom om känsligheten i den information som hanteras och om vilka skyddsåtgärder som behövs. Under 2026 kommer förvaltningen också att säkerställa uppföljning av dessa krav. Förvaltningen är dock också beroende av korrekt informationsklassning på central nivå eftersom de centrala systemen används i dessa känsliga processer.</p>	 Hög (8)	
	Fastställa lokal anvisning för informationssäkerhet	48	<p>Bristande följsamhet mot stadens riktlinjer för informationssäkerhet</p> <p>Förebyggande hantering Förvaltningen har fastställt en lokal anvisning kring roller, ansvar och processer, och utvecklar ständigt processerna. Anvisningen revideras årligen. Förvaltningen har också fördjupat informationssäkerhetsarbetet i olika processer, t.e.x. upphandlingsprocessen, ledningsstöd, m.m. och härnäst kommer en revidering av incidenthanteringsförfarandet att göras med syfte att göra det enklare och smidigare för de som rapporterar och hanterar incidenter. Allt syftar till</p>	 Hög (8)	


Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			att integrera ansvar och kunskap om informationssäkerhet i hela förvaltningens verksamhet.		
	Informationssäkerhet inom upphandlingsförfarande	49	Bristande eller felaktigt representation från informationsägare i upphandlingsförfarandet Förebyggande hantering Vid inbjudan och uppstart av både centrala- och gemensamma upphandlingar som serviceförvaltningen har delegation på att utföra informerar serviceförvaltningen om att nämnder och styrelser är informationsägare för sina verksamheter och ansvarar för att informationen är riktig samt för det sätt informationen används.	 Hög (9)	
		50	Felaktig kravställning på grund av bristande informationsklassning och analys Förebyggande hantering För de centrala- och gemensamma upphandlingar som serviceförvaltningen har delegation på att utföra genomför serviceförvaltningen informationsklassningar i syfte att ringa in relevanta informationssäkerhetskrav.	 Medium (6)	Säkerställa rätt representation i informationsklassningsarbetet
	Lokal rutin för behörighetshantering	51	Felaktig behörighet för inpassering till kontoret. Risk att obehöriga kommer in. Förebyggande hantering Kontroll görs av alla med aktiva inpasseringsbehörigheter vilket kontrolleras mot rapport 5 i Tietoportalen. Vid varje avslut kontaktas receptionen för Palmfeltscener så att inpassering tas bort.	 Medium (4)	
		52	Felaktig behörighet i Agresso, risk för oegentligt handlande	 Medium (4)	

Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			<p>Förebyggande hantering Förvaltningen arbetar med uppföljning av behörigheter Agresso genom rapporter, åtgärd dokumenteras i rapport. uppföljningen görs i en Excelfil hos controller, verksamhetsstöd. Detta görs tertialvis genom stickprovskontroll behörigheter i Agresso av controllerteamet på verksamhetsstöd.</p>		
		53	<p>Felaktig behörighet kan ge obehörig åtkomst till personaladministrativa system</p> <p>Förebyggande hantering Förvaltningen köper denna tjänst från verksamhetsområde Lön och Pension. I tjänsten ingår det stöd med upplägg behörigheter för nya chefer till Lisa självsservice. I tjänsten ingår det även stickprov och interkontroll av aktuella aktiva behörigheter.</p>	<p>■ Medium (4)</p>	
		54	<p>Felaktig tillgång till känslig information</p> <p>Förebyggande hantering Serviceförvaltningen har en aktuell och dokumenterad rutin för behörighetshantering samt arbetar kontinuerligt med utbildning av medarbetare och chefer i varför korrekt hantering av behörigheter är viktigt. Även i samband med NIS2-arbetet kommer detta att prioriteras.</p>	<p>■ Hög (8)</p>	
		55	<p>Felaktig åtkomst i informationstillgångar kopplat till informationsklassning och/eller anvisning från central systemägare</p> <p>Förebyggande hantering Serviceförvaltningen har utvidgat det systematiska klassningsarbetet till att ske på processnivå, vilket i</p>	<p>■ Hög (8)</p>	


Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			förlängningen också ska användas i förvaltningsövergripande utbildning i informationshantering. Målet är att chefer, experter och anställda ska ha bra kontroll över vilken känslig information de hanterar i sin verksamhet, samt metoder för att möta kunder som behöver stöd.		
		56	Felaktig åtkomst till gruppdiskar och samarbetsytor Förebyggande hantering IT-avdelningen gör två systematiska kontroller av tillgången till gruppdiskar per år, då alla chefer får kontrollera att deras medarbetares åtkomst är korrekt. Hanteringen av sekretessbelagd eller känslig information är kartlagt i förvaltningens hanteringsanvisningar (där även förvaringen finns angiven) och förvaltningens registrator gör kontroll av denna en gång per år.	 Hög (8)	
		57	Felaktiga behörigheter Förebyggande hantering Serviceförvaltningen har en aktuell och dokumenterad rutin för behörighetshantering samt arbetar kontinuerligt med utbildning av medarbetare och chefer i varför korrekt hantering av behörigheter är viktigt. Även i samband med NIS2-arbetet kommer detta att prioriteras.	 Medium (4)	
		58	Felaktighet i Infotjänst Förebyggande hantering 1.Behörig beställare bifogar behörighetsblankett till uppsatt funktionsbrevlåda. Innan utsedda handläggare på Serviceförvaltningen hanterar beställd, avbeställd eller ändrad behörighet sker	 Hög (8)	


Process	Delprocess	Nr	Risk	Risknivå	Direktåtgärder
			<p>granskning av den behöriga beställarens mandat som behörig beställare.</p> <p>2.När behörig beställares mandat fastställts kontrolleras den användare som behörighetshandlingen avses för. Kontrollen görs mot uppsatt lista innehållande befintliga användare kopplat till förvaltning, enhet och kostnadsställe (organisation) samt leverantörens förteckning av kundnummer (BOID). På så sätt säkerhetsställs att behörighetsbeställningen matchar korrekt organisation och användare. Finns användaren inte redan uppsatt kontrolleras användarens organisationstillhörighet.</p> <p>3.När användarens organisationstillhörighet fastställts matchas uppgifterna i behörighetsbeställningen och beställningen dokumenteras i uppsatt lista. Denna lista står till grund för granskning och uppföljning av användarbehörigheter i Infotorg, vilket förebygger felhantering av behörigheter.</p> <p>4.När dokumentationen slutförts sker tilldelning, borttag eller ändring av behörighet utifrån beställningsunderlaget i GSIT-Portalen.</p>		
	Personuppgiftshantering	59	<p>Bristande följsamhet av dataskyddsförordningen</p> <p>Förebyggande hantering Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att öka medvetenhet och förbättra hanteringen av personuppgiftsincidenter, vilket på kort sikt gör att antalet anmälda incidenter ökar, men på längre sikt räknar förvaltningen med att antalet incidenter kommer att gå ner när vi har kunnat arbeta förebyggande. Hanteringsanvisningar och behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar.</p>	<p> Hög (9)</p>	


Process	Delprocess	Nr	Risk	Risknivå	Direktåtgärder
			Förvaltningen arbetar även med en förtydligad och förbättrad process för personuppgiftshantering och konsekvensbedömning i de centrala upphandlingarna, för att bättre ta hand om hanteringen av personuppgifter i det centrala upphandlingsuppdraget.		
		60	Bristfällig information till registrerade Förebyggande hantering Förvaltningen följer stadsledningskontorets information till anställda på intranätet och kompletterar vid behov. Ett mer omfattande arbete har genomförts för att säkerställa att personer i rekryteringsprocessen får korrekt information.	 Hög (8)	
		61	Känslig personuppgift hanteras oaktsamt Förebyggande hantering Serviceförvaltningen arbetar kontinuerligt med att utveckla arbetet med personuppgiftsincidenter för att förhindra att känslig information röjs eller hanteras felaktigt. Flertalet verksamheter arbetar med rutiner och hjälpdokument, och förvaltningen arbetar också med en övergripande översyn i samarbete mellan ISAM och serviceförvaltningens dataskyddsombud. Hanteringsanvisningar och behandlingsregister hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar, inklusive hanteringen av känsliga personuppgifter.	 Hög (8)	
		62	Skyddade personuppgifter röjs Förebyggande hantering Inom löneadministrationen så finns en tydlig rutin där information hanteras och uppdateras löpande av liten grupp med hög behörighet. Den processen	 Kritisk (12)	




Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Direktåtgärder
			har även tydlig internkontrollplan och förvaltningen bedömer den som välfungerande. I övrig verksamhet är det precis som för hela Stockholms stad en komplex process att förhålla sig till risker kring hanteringen av skyddade personuppgifter, men förvaltningen har ett pågående arbete för att förbättra chefsstödet samt hantera de processer där vi bedömer att konsekvensen av felaktig hantering skulle kunna vara allvarlig. Det sker inom ramen för arbetet med NIS2-risker.		
	Rutin för incidenthantering	63	Bristfällig hantering av informations säkerhetsincidenter inom serviceförvaltningen Förebyggande hantering Serviceförvaltningen har en aktuell och dokumenterad lokal rutin för hur incidenter ska hanteras i den egna verksamheten, inklusive inom de förvaltningsobjekt där förvaltningen/bolaget är verksamhetsnära objektägare. Under kvartal 4 2025 pågår dessutom en kartläggning av problem och behov i incidenthanteringsprocessen som ska mynna ut i bl.a. en uppdaterad incidenthanteringsprocess och en förvaltningsövergripande utbildning i incidenthantering.	 Hög (8)	



Internkontrollplan



Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskenivå	Kontroll
Objekthantering	Kontaktcenterplattformen	1	Systemet levererar inte enligt krav Förebyggande hantering Avtalsuppföljning och korrekt hantering enligt styr-	 Hög (8)	Systematisk leverantörsuppföljning Serviceförvaltningen har sedan 2024 ett omfattande

Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskvärde	Kontroll
			och samverkansmodell Pm3 utförs löpande.		kontrollarbete gentemot denna leverantör. Avstämningar varje vecka för att säkerställa framdrift i återstoden av kraven som inte uppfylls samt detaljerat förarbete inför varje nytt införande, till exempel i Q1 2026 då en ny telefontjänst som uppfyller alla stadens krav ska införas. Kontrollen syftar till att säkerställa att förebyggande hantering av risken. Chef för verksamhetsstöd kontrollerar att ovan görs i samband med uppföljning av objektet med objektsförvaltningen varannan månad. Dokumentation av detta görs i minnesanteckningar
		2	Sårbarheter i systemet Förebyggande hantering Avtalsuppföljning och korrekt hantering enligt styr- och samverkansmodell Pm3 utförs löpande.	 Hög (8)	Uppföljning av säkerhetsarbete hos leverantör Serviceförvaltningen har sedan 2024 ett omfattande kontrollarbete gentemot denna leverantör. Avstämningar varje vecka för att säkerställa framdrift i återstoden av kraven som inte uppfylls samt detaljerat förarbete inför varje nytt införande, till exempel i Q1 2026 då en ny telefontjänst som uppfyller alla stadens krav ska införas. I förarbetet ingår penetrationstester som utförs av leverantör av alla nya leveranser i avtalet. Under 2026 kommer även B-klassning genomföras



Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskvärde	Kontroll
					för att säkerställa plattformens totala säkerhetsarbete eftersom ett flertal nya införanden sker. Kontrollen syftar till att säkerställa att förebyggande hantering av risken. Chef för verksamhetsstöd kontroller att ovan görs i samband med uppföljning av objektet med objektsförvaltningen cirka varannan månad. Dokumentation av detta görs i minnesanteckningar
Systematiskt informationssäkerhetsarbete	Fastställa krav genom informationsklassning	3	<p>Risken att inte klassa information eller att klassa information för lågt kan leda till stora verksamhetsrisker pga otillräckliga skyddsåtgärder för informationen</p> <p>Förebyggande hantering Serviceförvaltningen har genomfört ett stort förändringsarbete för att bland annat se till att alla centrala upphandlingar genomför en informationsklassning. Förvaltningen har även klassat stora delar av sina känsliga processer inför en upphandling av ett ärendehanteringssystem. Under 2026 kommer arbetet fortsätta för att komplettera processkartläggningen. På det sättet skaffar sig förvaltningen god kännedom om känsligheten i den information som hanteras och om vilka skyddsåtgärder som behövs. Under 2026 kommer förvaltningen också att säkerställa uppföljning av dessa krav. Förvaltningen är dock också beroende av korrekt informationsklassning på central nivå eftersom de centrala systemen används i dessa känsliga processer.</p>	 Hög (8)	<p>Uppföljning klassningsarbete på serviceförvaltningen Återkommande uppföljningar av informationsklassningsarbetet med klassningsledare samt ISAM inom ramen för funktionen för informationshantering. Uppföljning av riskanalyser på avdelningsnivå samt förvaltningsnivå. Kontrollen syftar till att säkerställa att förebyggande hantering av risken. Chef för verksamhetsstöd kontroller att ovan görs i samband med uppföljning av ISAMs arbete (cirka en gång i månaden). Dokumentation av detta görs i Zoom digital verktyg whiteboard.</p>

Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskvärde	Kontroll
	Fastställa lokal anvisning för informationssäkerhet	4	Bristande följsamhet mot stadens riktlinjer för informationssäkerhet Förebyggande hantering Förvaltningen har fastställt en lokal anvisning kring roller, ansvar och processer, och utvecklar ständigt processerna. Anvisningen revideras årligen. Förvaltningen har också fördjupat informationssäkerhetsarbetet i olika processer, t.e.x. upphandlingsprocessen, ledningsstöd, m.m. och härnäst kommer en revidering av incidenthanteringsförfarandet att göras med syfte att göra det enklare och smidigare för de som rapporterar och hanterar incidenter. Allt syftar till att integrera ansvar och kunskap om informationssäkerhet i hela förvaltningens verksamhet.	 Hög (8)	Ledningens genomgång Uppföljning av informationssäkerhetsarbetet på förvaltningen sker inom ramen för ledningens genomgång. Kontrollen syftar till att säkerställa förebyggande hantering av risken. Dokumentation görs i rapporten "ledningens genomgång"
	Informationssäkerhet inom upphandlingsförfarande	5	Bristande eller felaktigt representation från informationsägare i upphandlingsförfarandet Förebyggande hantering Vid inbjudan och uppstart av både centrala- och gemensamma upphandlingar som serviceförvaltningen har delegation på att utföra informerar serviceförvaltningen om att nämnder och styrelser är informationsägare för sina verksamheter och ansvarar för att informationen är riktig samt för det sätt informationen används.	 Hög (9)	Kontrollera att information skickas ut i samband med inbjudan av upphandlingar Kontrollera att information skickas ut i samband med inbjudan av upphandlingar.
	Lokal rutin för behörighetshantering	6	Felaktig tillgång till känslig information Förebyggande hantering Serviceförvaltningen har en aktuell och dokumenterad rutin för behörighetshantering samt arbetar kontinuerligt med utbildning av medarbetare och chefer i varför korrekt hantering av behörigheter är viktigt. Även i samband med	 Hög (8)	Uppföljning av behörighetskontroller Chef för verksamhetsstöd följer upp med ansvariga att det förebyggande arbetet har gjorts samt att registervärd och behörighetskontroll utförts enligt bestämda tidsintervaller.

Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskvärde	Kontroll
			NIS2-arbetet kommer detta att prioriteras.		Dokumentation av denna kontroll /uppföljning görs i Zoom whiteboard och i EVP genom att följa upp EVP aktiviteter och objektplaner för system som hanterar behörighetshantering samt utdrag ur IA.
		7	<p>Felaktig åtkomst i informationstillgångar kopplat till informationsklassning och/eller anvisning från central systemägare</p> <p>Förebyggande hantering Serviceförvaltningen har utvidgat det systematiska klassningsarbetet till att ske på processnivå, vilket i förlängningen också ska användas i förvaltningsövergripande utbildning i informationshantering. Målet är att chefer, experter och anställda ska ha bra kontroll över vilken känslig information de hanterar i sin verksamhet, samt metoder för att möta kunder som behöver stöd.</p>	 Hög (8)	<p>Uppföljning av behörighetskontroller Chef för verksamhetsstöd följer upp med ansvariga att det förebyggande arbetet har gjorts samt att dokumentation av denna kontroll/uppföljning görs i löpande avstämning med ISAM och det dokumenteras även i zoom whiteboard.</p>
		8	<p>Felaktig åtkomst till gruppdiskar och samarbetsytor</p> <p>Förebyggande hantering IT-avdelningen gör två systematiska kontroller av tillgången till gruppdiskar per år, då alla chefer får kontrollera att deras medarbetares åtkomst är korrekt. Hanteringen av sekretessbelagd eller känslig information är kartlagt i förvaltningens hanteringsanvisningar (där även förvaringen finns angiven) och förvaltningens registrator gör kontroll av denna en gång per år.</p>	 Hög (8)	<p>Uppföljning av behörighetskontroller Chef för verksamhetsstöd följer upp med ansvariga att det förebyggande arbetet har gjorts samt att registervärd och behörighetskontroll utförts enligt bestämda tidsintervaller. Dokumentation av denna kontroll/uppföljning görs i Zoom whiteboard och i EVP genom att följa upp EVP aktiviteter och objektplaner för system som hanterar behörigheter samt utdrag ur IA.</p>

Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskvärde	Kontroll
		9	Felaktighet i Infotjänst Förebyggande hantering 1. Behörig beställare bifogar behörighetsblankett till uppsatt funktionsbrevlåda. Innan utsedda handläggare på Serviceförvaltningen hanterar beställd, avbeställd eller ändrad behörighet sker granskning av den behöriga beställarens mandat som behörig beställare. 2. När behörig beställares mandat fastställts kontrolleras den användare som behörighetshandlingen avses för. Kontrollen görs mot uppsatt lista innehållande befintliga användare kopplat till förvaltning, enhet och kostnadsställe (organisation) samt leverantörens förteckning av kundnummer (BOID). På så sätt säkerställs att behörighetsbeställningen matchar korrekt organisation och användare. Finns användaren inte redan uppsatt kontrolleras användarens organisationstillhörighet. 3. När användarens organisationstillhörighet fastställts matchas uppgifterna i behörighetsbeställningen och beställningen dokumenteras i uppsatt lista. Denna lista står till grund för granskning och uppföljning av användarbehörigheter i Infotorg, vilket förebygger felhantering av behörigheter. 4. När dokumentationen slutförts sker tilldelning, borttag eller ändring av behörighet utifrån beställningsunderlaget i GSIT-Portalen.	 Hög (8)	Uppföljning av behörighetskontroller Chef för verksamhetsstöd följer upp med ansvariga att det förebyggande arbetet har gjorts samt att dokumentation av denna kontroll/uppföljning görs i löpande avstämning med ansvarig funktion för denna process. Dokumenteras även i zoom whiteboard.
	Personuppgiftshantering	10	Bristande följsamhet av dataskyddsförordningen Förebyggande hantering Förvaltningen arbetar kontinuerligt med att öka medvetenhet och förbättra hanteringen av personuppgiftsincidenter, vilket på kort sikt gör att	 Hög (9)	Dataskyddsombudets årsrapport Förvaltningens dataskyddsarbete följs upp i dataskyddsombudets årsrapport. Åtgärder från föregående år tas med i

Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskvärde	Kontroll
			antalet anmälda incidenter ökar, men på längre sikt räknar förvaltningen med att antalet incidenter kommer att gå ner när vi har kunnat arbeta förebyggande. Hanteringsanvisningar och behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar. Förvaltningen arbetar även med en förtydligad och förbättrad process för personuppgiftshantering och konsekvensbedömning i de centrala upphandlingarna, för att bättre ta hand om hanteringen av personuppgifter i det centrala upphandlingsuppdraget.		förvaltningens informationssäkerhetsarbete och följs upp på funktionsmöten för att säkerställa att de genomförs. Kontroll av detta görs av chef för verksamhetsstöd som följer upp med ansvariga för det förebyggande arbetet enligt bestämda tidsintervaller. Dokumentation av denna kontroll/uppföljning görs i zoom whiteboard tillsammans med ISAM.
		11	<p>Bristfällig information till registrerade</p> <p>Förebyggande hantering Förvaltningen följer stadsledningskontorets information till anställda på intranätet och kompletterar vid behov. Ett mer omfattande arbete har genomförts för att säkerställa att personer i rekryteringsprocessen får korrekt information.</p>	<p>■ Hög (8)</p>	<p>Dataskyddsombudets årsrapport Kontrollen för denna risk är att "information till registrerade" följs upp i dataskyddsombudets årsrapport. Kontroll av detta görs av chef för verksamhetsstöd som följer upp med ansvariga för det förebyggande arbetet enligt bestämda tidsintervaller. Dokumentation av denna kontroll/uppföljning görs i zoom whiteboard tillsammans med ISAM.</p>
		12	<p>Känslig personuppgift hanteras oaktsamt</p> <p>Förebyggande hantering Serviceförvaltningen arbetar kontinuerligt med att utveckla arbetet med personuppgiftsincidenter för att förhindra att känslig information röjs eller hanteras felaktigt. Flertalet verksamheter arbetar med rutiner och hjälpdokument, och förvaltningen</p>	<p>■ Hög (8)</p>	<p>Uppföljning av förvaltningens hantering av känslig information Ansvarig chef kontrollerar att ny incidenthanteringsrutin färdigställs samt att utbildningsinsats kring informationshantering (inklusive</p>

Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskvärde	Kontroll
			<p>arbetar också med en övergripande översyn i samarbete mellan ISAM och serviceförvaltningens dataskyddsbud. Hanteringsanvisningar och behandlingsregister hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar, inklusive hanteringen av känsliga personuppgifter.</p>		<p>personuppgiftsincidenter) genomförs. Förvaltningens personuppgiftsincidenter följs upp i ledningens genomgång samt dataskyddsbudets årsrapport.</p>
		13	<p>Skyddade personuppgifter röjs</p> <p>Förebyggande hantering Inom löneadministrationen så finns en tydlig rutin där information hanteras och uppdateras löpande av liten grupp med hög behörighet. Den processen har även tydlig internkontrollplan och förvaltningen bedömer den som välfungerande. I övrig verksamhet är det precis som för hela Stockholms stad en komplex process att förhålla sig till risker kring hanteringen av skyddade personuppgifter, men förvaltningen har ett pågående arbete för att förbättra chefsstödet samt hantera de processer där vi bedömer att konsekvensen av felaktig hantering skulle kunna vara allvarlig. Det sker inom ramen för arbetet med NIS2-risker.</p>	<p> Kritisk (12)</p>	<p>Uppföljning av arbete med skyddade personuppgifter Ansvarig chef följer upp och kontrollerar att förebyggande åtgärder har genomförts. Verksamhetsområde lön och pension har internkontroll 2 ggr per år av skyddade personuppgifter. Fler kontroller kan tillkomma när analysarbetet har slutförts.</p>
	Rutin för incidenthantering	14	<p>Bristfällig hantering av informationssäkerhetsincidenter inom serviceförvaltningen</p> <p>Förebyggande hantering Serviceförvaltningen har en aktuell och dokumenterad lokal rutin för hur incidenter ska hanteras i den egna verksamheten, inklusive inom de förvaltningsobjekt där förvaltningen/bolaget är verksamhetsnära objektägare. Under kvartal 4 2025 pågår dessutom en kartläggning av problem och behov i incidenthanteringsprocessen som ska mynna ut i bl.a. en uppdaterad</p>	<p> Hög (8)</p>	<p>Ledningens genomgång Uppföljning av informationssäkerhetsarbetet och genomgång av informationssäkerhetsincidenter på förvaltningen sker inom ramen för ledningens genomgång. Kontrollen syftar till att säkerställa förebyggande hantering av risken. Dokumentation görs i rapporten "ledningens genomgång"</p>

Process	Delprocess	Nr	Risk	Riskvärde	Kontroll
			incidenthanteringsprocess och en förvaltningsövergripande utbildning i incidenthantering.		