

# **Uppföljning 2022 samlad riskbild, åtgärder och internkontrollplan**

**Nämnden för Intraservice**

## Inledning

Varje nämnd ska i samband med framtagandet av budget ska riskhanteringen för olika riskområden sammanställas i en samlad riskbild för nämndens verksamhetsområden. Den samlade riskbilden ska beskriva åtgärder som redan har införts för att minska risker och nya åtgärder som behöver vidtas.

Uppföljningen av riskbild och internkontrollplan är uppdelad i riskområdena omvärldsrisker; strategiska risker; operativa risker; finansiella risker; regelefterlevnad och oegentligheter samt stadenleveranser (känsliga för störningar).

Utifrån den samlade riskbilden ska en intern kontrollplan upprättas. Den ska innehålla de områden/processer som särskilt ska granskas under kommande verksamhetsår för att verifiera att redan införda åtgärder har fått avsedd effekt. Nämndens samlade riskbild och intern kontrollplan beslutas i samband med beslut om budget och verksamhetsplan.

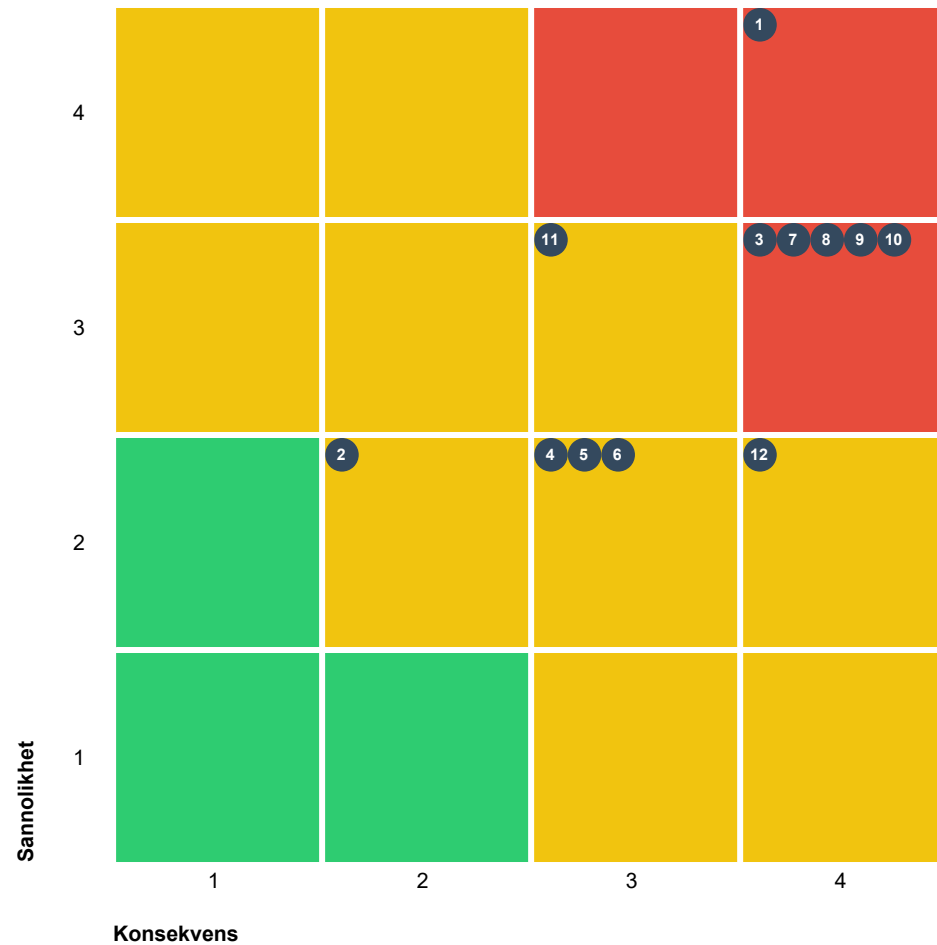
Uppföljningen av den interna kontrollplanen ska ske i den omfattning som fastställs av respektive nämnd/bolagsstyrelse. Intrastat redovisar uppföljningsrapport i samband med delårsrapporteringar.

Årssammanställning inkl. egenutvärdering av system för intern styrning och kontroll sker i samband med rapportering av verksamhetsåret.

Stadsrevisionens granskning av verksamhetsåret redovisas årligen till nämnden. En separat åtgärdsplan tas, vid behov, fram för avhjälpande av rekommendationer utifrån Stadsrevisionens granskning. Respektive rekommendation tilldelas en handläggare som återredovisar åtgärder och uppnådda resultat. Rekommendationer efter 2021 har återredovisats till nämnden under 2022. Återstående utvecklingsarbete är inarbetat i verksamhetsplan 2023.

## Risikanalys

### Komprimerad riskbild (exkl. accepterade risker)



|        |
|--------|
| Hög    |
| Mellan |
| Låg    |

|   | Sannolikhet     | Konsekvens |
|---|-----------------|------------|
| 4 | Sannolik        | Allvarlig  |
| 3 | Möjlig          | Kännbar    |
| 2 | Mindre sannolik | Lindrig    |
| 1 | Osannolik       | Försumbar  |

6 Hög 6 Mellan Totalt: 12

| Riskområden                         | Risker                                                           | Sannolikhet | Konsekvens | Totalt | Status       |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------|------------|--------|--------------|
| Omvärld                             | 1 IT-säkerhetsrisker/cyberhot*                                   | 4           | 4          | 16     | Hantera risk |
| Strategiska                         | 2 Ny riktlinje digitalisering                                    | 2           | 2          | 4      | Hantera risk |
|                                     | 3 Kompetensförsörjning                                           | 3           | 4          | 12     | Hantera risk |
| Operativa                           | 4 Styrning och ledning*                                          | 2           | 3          | 6      | Hantera risk |
|                                     | 5 Inköp och upphandling                                          | 2           | 3          | 6      | Hantera risk |
|                                     | 6 Projektstyrning                                                | 2           | 3          | 6      | Hantera risk |
| Finansiella                         | 7 Förvaltningens finansiering                                    | 3           | 4          | 12     | Hantera risk |
| Regelefterlevnad och oegentligheter | 8 Efterlevnad lagar och styrande dokument*                       | 3           | 4          | 12     | Hantera risk |
|                                     | 9 Informationssäkerhet*                                          | 3           | 4          | 12     | Hantera risk |
|                                     | 10 Mutor, jäv, oegentligheter                                    | 3           | 4          | 12     | Hantera risk |
|                                     | 11 Delegering, ärendehantering, sekretess och arkivhantering*    | 3           | 3          | 9      | Hantera risk |
| Stadenleveranser                    | 12 Fullgörande av tjänsteförvaltning, drift och vidmakthållande* | 2           | 4          | 8      | Hantera risk |

# Uppföljning åtgärder och internkontrollplan

## Omvärld

### IT-säkerhetsrisker/cyberhot\*

#### Riskbeskrivning

Externa intrångsförsök i stadens IT-system och olovligt uttag av information behöver förhindras. Förvaltningens skyddsprogram och kunniga personal förebygger och informerar för att höja stadens IT-säkerhet och minimera risker för IT-attacker.

#### Konsekvensbeskrivning

Intrång i IT-miljö riskerar att medföra stora driftstörningar och stopp i de system som förvaltningen levererar. Stopp i IT-system medför störning i många av stadens tjänster till brukare, samhälle och medborgare. Känslig information kan hamna i orätta händer och missbrukas.

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>IT-sårbarhet</b><br><b>Kontrollmetod</b><br><i>Stickprov med kontroll att rapport tas fram enligt bestämd frekvens och att incidenthantering fungerar och dokumenteras.</i><br><br><i>Rapport över intrångsförsök och oskäligt informationsuttag ska vara underlag för risk- och sårbarhetsanalys i aktuell skyddsmiljö</i><br><ul style="list-style-type: none"><li>- Risk</li><li>- Konsekvens</li><li>- Orsak (rotorsak)</li><li>- Metod för kontroll</li></ul> | <b>Iakttagelser</b><br>Förvaltningens investerar i förstärkt skydd mot cyberhot och ökad robusthet för övrig it-säkerhet.<br>Ett projekt för förbättrad säkerhetshållning hålls samman av CISO för att förbättra cybersäkerhet, IT-säkerhet och informationssäkerhet.<br>CISO har också en genomförandeplan med teknisk investering och ökade bemanningsresurser.<br>Årssummering från CISO visar på fördröjning och uteblivna åtgärder i planen.<br>Cyberattack och intrångsförsök följs upp och åtgärder sätts in kontinuerlig. Ökad beredskap för att möta nya förutsättningar med ökad riskbild i vår omvärld. Under 2022 medförde externa intrångsförsök inga större driftsstopp.<br><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br>Förbättringsprojekt för att förbättra Intraservice säkerhetshållning prioriteras med ekonomisk utrymme, förvaltningsöversyn av roller och förebyggande av redovisade förbättringsförslag.<br>Stadsrevisionen har genomfört en granskning av förvaltningens IT-säkerhet under 2022. Återrapportering av denna granskning sker under kvartal 1 2023. |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Utökad investering i IT-säkerhet</b></p> <p><b>Beskrivning</b><br/> <i>Djupanalys rapporteras i en samlad behovsrapport. Denna blir underlag för investeringsärende med förslag till genomförande.</i></p> | <p>Handlingsplan med beskrivning av investering i utrustning och förstärkt bemanning är godkänd av förvaltningsdirektör och genomförs av CISO-funktion. Uppföljning sker i samband med månadsrapportering och ekonomisk analys. Senaste rapport visar att ekonomiskt utrymme inte utnyttjats. Reviderad handlingsplan för 2023 tas fram av chef för avdelning Digital infrastruktur under q1 2023.</p> |

## Strategiska

### Ny riktlinje digitalisering

#### Riskbeskrivning

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling 2023 ändras ansvarsfördelning och ändrat styrsystem för service i Göteborgs stad. Detta innebär förändrade ansvarsgränser för förvaltningen gentemot övriga förvaltningar och bolag. Detta medför nytt gränssnitt mot kunder. Ny finansieringsmodell gäller från 2023.

Vid verksamhetsövergång finns risk att mottagande förvaltning inte tar över berörd personal.

#### Konsekvensbeskrivning

Vid verksamhetsövergång där all personal inte följer med uppstår fördyringar för staden och ekonomisk obalans för förvaltningen.

Vid ny finansieringsmodell förändras köpmönster och utnyttjandet av samordnad service riskerar att minska med fördyring för staden och ökad risk gällande IT-säkerhet och enhetlig hantering av service.

Under övergångsperioden så kan det uppstå otydlighet om tjänsteansvar och tjänsteinnehåll med ökad risk för driftsstörningar.

| Åtgärder                                                                                                                         | Kommentar                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Etablera Digital infrastruktur</b></p> | <p>Avdelning Digital infrastruktur är etablerad och ny chef är tillsatt. Översyn av intern organisation sker under våren.</p> |

## Kompetensförsörjning

### Riskbeskrivning

För säker tjänsteleverans krävs medarbetare och konsulter med rätt kompetens. Förvaltningen har svårigheter att rekrytera och behålla vissa yrkesgrupper. En effektiv rutin behövs för att ha kort ledtid från fastställt resursbehov tills att medarbetare är anställd och upplärd.

### Konsekvensbeskrivning

Förvaltningen får leveransstörning och därmed missnöjd kund. Det medför försämrat anseende hos kunder. Störning i kunders verksamhet då IT-projekt inte driftsätts enligt tidplan. Dessa utvecklingsinitiativ blir försenade och fördyrade.

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Leveransbrister pga. personalvakans</b><br><b>Kontrollmetod</b><br><i>Kontroll av leveransbrister pga. vakanser per verksamhetsområde utifrån uppdaterad plan för medarbetare och konsulter. Chefsavstämning med uppföljning av bemanningsmål.</i> | <b>Iakttagelser</b><br>Förvaltningen redovisar höjd personalomsättning. Ökat antal vakansmånader i samband med återrekrytering. Vissa rekryteringar har inte kunnat tillsättas på grund av brist på kvalificerade sökande eller olika förväntan på lön.<br>Kompletterande stöd via upphandling av konsulter sker kontinuerligt enligt rutin för särskild prövning av anställning och konsultavrop.<br><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br>Fortsatt tät planering av resurser till förändringsinitiativ.<br>Aktivt arbete för att öka attraktiviteten och få fler sökande på de tjänster som annonseras.<br>Särskilt program fortsätter under 2023 och leds av HR-stab<br>Fortsatt processplanering och fortsatt månadsavstämning där chef aviserar risker och eskalerar brister i linjen. |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kommentar                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Kompetensförsörjningsplan per verksamhetsområde</b><br><b>Beskrivning</b><br><i>Aktuell metod för bemanningsplan per personalkategori och särskild anställningsprövning skall kompletteras med gemensam metod för uppföljning utifrån standardrapporter med budgeterad bemanning och utfall av månadsarbetare. Förvaltningsgemensam plan och dialog mellan verksamhetschefer skall utvecklas ytterligare.</i> | Prioriterad aktivitet i verksamhetsplan. Koordineras av HR-chef och avrapporteras i delårsrapport.<br>Enhetlig rapport är framtagen i Stratsys för uppföljning per chefsnivå.<br>Aktivitet fortsätter under 2023 |

## Operativa

### Styrning och ledning\*

#### Riskbeskrivning

Det har redovisats brister i förvaltningens övergripande planering, styrning, uppföljning och kontroll av grunduppdrag, mål och aktiviteter. Utifrån revision behöver denna risk följas upp och säkra efterlevnad.

Revisionsgranskning visar:

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att säkerställa en tillfredsställande intern styrning och kontroll samt följsamhet mot gällande regelverk inom inköps- och upphandlingsområdet.

#### Konsekvensbeskrivning

Vid brister i styrning och ledning riskeras låg effektivitet, låg kundnöjdhet och låg måluppfyllnad.

Konsekvens vid brist i följsamhet till lagar, styrande dokument, kan bli straffavgifter utifrån inköpsregelverk och minskad tillit förvaltningen och staden.

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Efterlevnad av anvisning styrning, uppföljning och kontroll</b></p> <p><b>Kontrollmetod</b></p> <p><i>Uppföljning av staber och verksamhetsområdes följsamhet till beslutad anvisning för styrning, uppföljning och kontroll.</i></p> <p><i>Här ställs frågorna:</i></p> <p><i>Har Ni utsedda delansvariga?</i></p> <p><i>Har Ni gjort Riskbild?</i></p> <p><i>Har Ni tagit fram åtgärder?</i></p> <p><i>Har Ni kontrollmoment?</i></p> <p><i>Dokumenterar Ni uppföljningen i Stratsys?</i></p> | <p><b>Iakttagelser</b></p> <p>Anvisning för styrning, uppföljning och kontroll är uppdaterad. Tid- och arbetsplan för 2023 är beslutat av nämnd. Detaljerade anvisningar finns dokumenterat integrerat i Stratsys och i datorhjälpen.se</p> <p>Moment i anvisning för styrning, uppföljning och kontroll har följts upp i samband med delår och helår.</p> <p>Årshjul för moment i planering och uppföljning följs på förvaltningsnivå och verksamhetsområdesnivå. Månadsrapportering och analys fortlöper med god kvalitet.</p> <p>Riskbild är uppdaterad, tillsammans med nämnd, i nulägesanalys inför verksamhetsplan 2023.</p> <p>Rekommendationer från Stadsrevisionen återfinns i åtgärdsplan som återredovisats till nämnd under december 2022.</p> <p>Konsultgranskning redovisar att förvaltningen har god ordning på anvisningar, rutiner, dokumentation, anställningskontroller, upphandlingsrutin, genomförande och uppföljning</p> <p>Förbättringsförslag kring informationssäkerhet och rekommendation om förbättrat arkivansvar ligger med i åtgärdsplan för respektive processansvarig.</p> <p>Uppföljningsrapporter visar dock på fortsatta brister och kräver fortsatt utvecklingsarbete under 2023 för att nå full robusthet.</p> |

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)</p> <p>Detaljerad anvisning bör sammanställs och publiceras på intranät, som komplettering till integrerade anvisningar i Stratsys.</p> <p>Brister kring informationssäkerhet redovisas också som separat risk längre ner i denna rapport</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p> <b>Egenkontrollplan per verksamhetsområde</b></p> <p><b>Kontrollmetod</b></p> <p>Kontroll att riskbild, åtgärder och kontroller ligger i Stratsys per verksamhetsområde. Förvaltningens processer i verksamhetsplanen skall göra en samlad riskbild och ta fram egenkontrollplan som följs upp. Förvaltning har uppsikt och återrapporering till nämnden att verksamhetsområden har en egenkontrollplan som följs upp.</p> | <p><b>Iakttagelser</b></p> <p>Alla verksamhetsområden redovisar inte sina uppföljningsrapporter i Stratsys. Fyra verksamhetsområden arbetade aktivt med riskbild, riskminimerande åtgärder och dokumenterad uppföljning av internkontrollplaner under 2022.</p> <p>Stödinsatser sker fortsatt, för att verksamhetschefer skall säkerställa riskanalys i ledningsgrupper och dokumentera uppföljning i IT-stödet Stratsys modul intern styrning och kontroll (ISK).</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)</p> <p>Resterande verksamhetsområden och staber fokuserar på att dokumentera risker, åtgärder och kontroller i Stratsys till nästa avstämning (q1 2023)</p> <p>Workshops hålls med kontaktpersoner per verksamhetsområde.</p> |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Utbildning chefer och nämnd</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>I årsplanering har budget, verksamhetsplan, riskbild med åtgärder och internkontrollplan uppdaterats på verksamhetsnivå och förvaltningsnivå under hösten 2022. Beslut i nämnden för Intraservice i december 2022.</p> <p>Introduktion och kompetenshöjning av chefer och nämnd sker under första kvartalet 2023. Nyttillträdd nämnd tar åter beslut (februari 2023) efter introduktion.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p> <b>Säkerställa följsamhet till anvisning för styrning, uppföljning och kontroll</b></p> <p><b>Beskrivning</b></p> <p>beslutad anvisning med årshjul arbetas in och följs upp på förvaltningens ledningsgrupper. Planering, styrning, uppföljning och kontroll skall följa stadens riktlinjer och anvisningar. Uppföljning skall ske i IT-stöd Stratsys. Rapportering skall följa beslutad rapporteringsplan. Förvaltningens anvisning och instruktioner skall efterföljas av chefer inom förvaltningen.</p> | <p>Förvaltningen har uppdaterat anvisning för planering och rapportering under hösten 2023 med nämndbeslut. Reviderat av årshjul är beslutat av nämnd i Tid- och arbetsplan 2023. Förvaltningens verksamheter har förbättrat sin dokumentation av åtgärder och kontroller i Stratsys.</p> <p>Dialog i ledningsgrupper och uppföljningsteam sker månadsvis för processuppföljning och kunskapshöjning av handläggare.</p> <p>Ny inventering av stadens program och planer (vägvisaren) är genomförd och processansvarig utses under kvartal 1 2023, med uppdrag att integrera program i verksamhetsplan</p> <p><b>Åtgärder för bättre följsamhet</b></p> <p>Resterande verksamheter (verksamhetsområden och staber) ansluter till modell att följa upp risker, åtgärder och kontroller i Stratsys.</p> |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                  | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Egenutvärdering av styrning - risker utifrån finansiell rapportering</b><br><b>Beskrivning</b><br>Förvaltningsledningens uttalande till revisorerna. | Höja kunskap av handläggning i IT-stödet Stratsys.<br><br>Ekonomichef har egenkontrollplan som följs.<br>Ny rapport med granskning av räkenskaper 2022 visar på god följsamhet utan avvikelser.<br><b>Åtgärder för förbättrad styrning</b><br>Befintlig egenkontrollplan läggs in i Stratsys och kommande uppföljning dokumenteras där.<br><b>Uppföljning 2022:</b><br>Egenkontrollen fungerar som planerat och uppföljande revision 2022 visar inte på brister.<br><b>Bokslutet 2022-12-31</b><br>Egenkontrollen fungerar som planerat. Avstämning skett i samband med bokslutet att kontrollerna skett. |

## Inköp och upphandling

### Riskbeskrivning

Risk för brister i följsamhet till anvisning inköp och upphandling och regelverk knutet till lagen om offentlig upphandling.

Risk att förvaltningens process inte hålls samman vid upphandlingar och avrop.

Risk för avtalslöshet för viktiga produkter.

### Konsekvensbeskrivning

Det leder till lagöverträdelser, kostnadsökningar, kvalitetsbrist i leverantörens leverans till staden.

Det kan också medföra att förvaltningen gör avsteg från hållbarhetsmål och miljökrav.

En för kort framförhållning i upphandlingar försvårar beslut om upphandling och tilldelningar.

Avtalslöshet riskerar att skapa försenade leveranser och driftstörningar.

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Efterlevnad av anvisning inköp och upphandling</b><br><b>Kontrollmetod</b><br>Kontroll av egenkontroller på avdelning Inköp (rutinuppföljning, avtalstrohet, korrekta beställningar, beslutsdokumentation etc.)<br><br>Uppföljningsfråga till chefsled | <b>lakttagelser</b><br>Rekommendation har återredovisats. Upphandlingsplan, inköpsanalys och egenkontrollplan har redovisats med god följsamhet till avtal.<br>Stadsrevisionens konsultgranskning visar på gott resultat för inköpsrutin, beslutsdokumentation och avtalsföljsamhet.<br><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br>Ökad frekvens på rapportering av upphandlingsplan, avtalsförteckningar, avtalsföljsamhet |

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                     | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                               | och inköpsmönster (spendanalys)<br>Tätare samverkan mellan inköpsavdelning och beställande enheter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p> <b>Uppdaterad upphandlingsplan</b><br/> <b>Kontrollmetod</b><br/> <i>Stickprov att upphandlingsplan uppdateras med inkommande ärenden</i></p>                            | <p><b>Iakttagelser</b><br/> Upphandlingsplan har uppdaterats och redovisats till nämnd inför 2023 (jan 2023)</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br/> Fler parametrar i upphandlingsplan för att kunna följa ledtid, status per upphandling och avtalsvärde för pågående och avslutade upphandlingar.<br/> Resursförstärkning under oktober kräver introduktion och framtagande av reviderat årshjul för inköp och upphandlingsprocessen.</p>                                                                                                                                                                                                                |
| <p> <b>Avtalsföljsamhet</b><br/> <b>Kontrollmetod</b><br/> <i>Kontroll att uppföljningsrapport tas fram och redovisas till förvaltningsledning och nämnd.</i></p>            | <p><b>Iakttagelser</b><br/> Spendanalys med inköpsmönster och ekonomiskt utfall är redovisat från stadens gemensamma IT-stöd. Förvaltningen visar fortsatt god avtalsföljsamhet och stickprov visar följsamhet även för fakturakontroll av poster under 50 000 kr.<br/> Leverantörstrohet är 98% och trendanalys visar fortsatt avrop av avtalade leverantörer på ett bra sätt</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br/> Öka intervall för inköpsanalys och utöka stickprovspopulation.<br/> Fortsatt kontroll av avtalsföljsamhet genom stickprovsanalyser.<br/> Ta fram dashboard utifrån stadengemensamt IT-stöd för spendanalys och avtalsföljsamhet.</p> |
| <p> <b>Kontroll av upphandlingsbeslut</b><br/> <b>Kontrollmetod</b><br/> <i>Stickprovskontroll att upphandlingsbeslut är fullständiga och följer delegationsordning.</i></p> | <p><b>Iakttagelser</b><br/> Dessa kontroller ingår i avdelningens egenkontrollplan, men metod behöver kvalitetssäkras.<br/> Granskning från Stadsrevisionen visar på god efterlevnad.</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br/> Genomföra fler kontroller och rapportera iakttagelser och korrigera eventuella brister som identifieras.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Säkerställa efterlevnad av anvisning för inköp och upphandling</b><br/> <b>Beskrivning</b><br/> <i>Förbättringar under 2021 med styrande dokument och uppföljningsrapporter kräver utbildning av chefer och medarbetare i inköpsprocessen. Rutiner ska anpassas så anvisning efterlevs.</i></p> | <p>Genomförda åtgärder utifrån rekommendation från Stadsrevisionen har återrapporterats till nämnd under 2022.<br/> Egenkontroller visar god följsamhet.<br/> Upphandlingsplan är informerad till nämnden (jan 2023)<br/> Leverantörstrohet är 98%<br/> Inköpsanalys sker via stadens IT-stöd och kan analyseras per leverantör, inköpskategori,</p> |

| Åtgärder | Kommentar                                                                                        |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | beställare över tid.<br>Utbildning av chefer och kvalificerade beställare är planerad våren 2023 |

## Projektstyrning

### Riskbeskrivning

Risk för ineffektiv resurshantering, förseningar, förlorad nytta vid förändringsprojekt enligt tjänsteplan. Utifrån revision behöver denna risk följas upp och säkra efterlevnad. Risk för otydlighet gällande mandat och befogenheter. Risk för försening och fördyring av utvecklingsprojekt.

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att säkerställa en tillräcklig och ändamålsenlig styrning, uppföljning och kontroll inom projektverksamheten

### Konsekvensbeskrivning

Sämre hushållning av stadens resurser

Det ger minskad tillit till förvaltningen och ansvariga för utvecklingsprojekten.

Det kan medföra driftstörningar i stadens verksamheter då system inte driftsätts i tid.

Minskad kundnöjdhet på grund av förseningar och fördyringar.

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Efterlevnad anvisning, checklistor och användarguider</b><br/> <b>Kontrollmetod</b><br/> <i>Kontroll att egenkontrollplan innehåller tillräckligt med kontrollpunkter, att kontroller utförs enligt plan, att resultat summeras och att åtgärder vidtas vid redovisade brister.</i></p> | <p><b>Iakttagelser</b><br/> Fler processer följer upp efterlevnad.<br/> Fler processer behöver dokumentera följsamhet i Stratsys.<br/> Kontroller behöver ske inom fler processer</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br/> Säkerställ samlad dokumentation, med länkar och referenser för ökad spårbarhet vid uppföljning av egenkontrollplan.</p> |
| <p> <b>Gemensamt lagrade protokoll och beslutslogg</b><br/> <b>Kontrollmetod</b><br/> <i>Stickprov att möteskontroll med beslut lagras korrekt och att återrapportering av delegationsbeslut sker enligt rutin.</i></p>                                                                      | <p><b>Iakttagelser</b><br/> Egenkontrollplan följs upp med god täthet och brister omhändertas kontinuerligt via portföljledare och projektledare.<br/> Delegationsordning har anpassats utifrån ny riktlinje för styrning av digital förvaltning och utveckling i staden.</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)</p>                                  |

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                          | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Rapporterade egenkontroller för projektstyrning</b><br><b>Kontrollmetod</b><br><i>Kontroll att egenkontroll för projektstyrning följs upp</i> | <b>Iakttagelser</b><br>Egenkontroller sker kontinuerligt och ärende återredovisas till nämnd i september<br><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br>Säkerställ regelverk för omprioritering över portföljgränserna när ny riktlinje införs 2023. |

## Finansiella

### Förvaltningens finansiering

#### Riskbeskrivning

Ny riktlinje innebär ny finansieringsmodell. Risker uppkommer att kund upplever tjänstekatalog och prissättning som felaktig.

Risken att samordning minskar för de tjänster där kunden kan välja utförare. Fasta och halvfasta kostnader utnyttjas mindre effektivt då anpassningstid för att sänka ingångna fasta kostnader hos servicegivaren tar tid. Detta medför ökade totalkostnader för staden.

#### Konsekvensbeskrivning

Ekonomisk obalans.

Minskad enhetlighet i utförande av servicetjänster

Ökad riskbild med mer komplex kontrollmiljö för de tjänster som avropas från flera aktörer.

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Efterlevnad prissatt tjänstekatalog</b><br><b>Kontrollmetod</b><br><i>Kontroll att reviderad tjänstekatalog används vid fakturering till kund</i> | <b>Iakttagelser</b><br>Reviderad pris- och tjänstekatalog är beslutad av nämnden för Intraservice inför 2023.<br>Kundavtal grundar sig på uppdaterad tjänstekatalog.<br>Alla avtal för 2023 är utskickade till kund under 2022 (dec)<br>Kunder bereder kundavtal och återsänder digitalt signerade avtal löpande under kvartal 1. |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                       | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Utvecklat förkalkylsystem</b><br><b>Beskrivning</b><br><i>Anpassning av tjänstekalkylering och faktureringsmodell utifrån reviderad tjänstekatalog.</i> | Avslutad förstudierapport visar på förslag till lösning och aktivitetsplan framåt.<br>Juridiska förutsättningar analyseras för att införa modul för förkalkyleringssystem knutet till befintligt IT-stöd och befintliga licenser.<br><b>Uppföljning november:</b> |

| Åtgärder                                                             | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Säkerställ att intäkter registreras och att kundfakturor är korrekta | Upphandling genomförd för konsultinsatser för att implementera rekommendationerna från förstudien. Uppstartsmöte skett i november och projekt (mini) startat. Styrgrupp identifierad samt de resurser som behövs inom förvaltningen för implementeringen.<br><b>Bokslut 2022-12-31</b><br>Implementering startad för att införa förfaktureringsystem våren 2023. Tills detta är på plats sker fakturering med en uppbyggd Excel-specifikation. |

## Regelefterlevnad och oegentligheter

### Efterlevnad lagar och styrande dokument\*

#### Riskbeskrivning

Brist i följsamhet till regelverk för offentlig sektor och service inom IT och administration. Förvaltningens koordination och följsamhet till lagar och styrande dokument skall säkras.

#### Konsekvensbeskrivning

Minskad tillit för förvaltningen hos allmänhet, förvaltningens leverantörer, medarbetare och kunder.  
Lagöverträdelse medför också straffavgifter, vite och fördyringar.

Felaktig styrning av förvaltningen.

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Systematisk modell för efterlevnad av styrande dokument</b></p> <p><b>Kontrollmetod</b><br/>Kontroll av roll, ansvar och metod för regelefterlevnad av lagar och regelverk, förordningar, styrande dokument, uppdrag, program och mål.</p> <p>Kontroll av upprättade förteckningar av lagar, regelverk, riktlinjer, anvisning, checklistor och användarguider. Stickprov på följsamhet genom intervju av chefer.</p> | <p><b>Iakttagelser</b></p> <p>Uppdrag från KF har återredovisats till nämnden för Intraservice för vidare återrapport till kommunfullmäktige under q1 2023.</p> <p>Mål i budget 2023 har brutits ner och förvaltningens budget, verksamhetsplan och internkontrollplan är beslutat i nämnd (dec 2022) inför 2023 (uppdatering av ny nämnd i februari 2023).</p> <p>Efterlevnad av lagar och föreskrifter har inte följts upp med dokumenterade förteckningar. Inventering har uppdaterats under december för att säkerställa att förvaltningen följer stadens program och planer (vägvisaren). Dessa skickas på remiss till de som utsetts som handläggare som skall säkerställa att program och planer integreras i aktuella enheter.</p> <p>Förvaltningen integrera nyttillkommande uppdrag, rapportuppföljning i befintliga perspektiv/nämndmål i verksamhetsplanen med utsedd handläggare (Notes</p> |

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                                | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>handläggardatabas)</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)</p> <p>Efterlevnadsrapporter av informationssäkerhet och personuppgiftshantering enligt GDPR r visar på fortsatta brister. Åtgärd är lyft på förvaltningsnivå för översyn av ansvar, roller, organisation och prioritering av pågående åtgärdsprojekt (se risk Informationssäkerhet)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p> <b>Uppdaterade styrdokument</b></p> <p><b>Kontrollmetod</b></p> <p>Kontroll att avstämning genomförts för att arbeta in stadens styrande dokument och program i förvaltningens styrning.</p>                        | <p><b>Iakttagelser</b></p> <p>Styrande dokument uppdateras med länk på förvaltningens intranät.</p> <p>Kvalitetsavdelningen har avstämningsdatum med annonsering till respektive dokumentansvarig, för att säkerställa aktualitet och uppdatering.</p> <p>En stående workshop har inrättats för stöd till ansvariga vid uppdatering av styrande dokument.</p> <p>Processägare och processledare är uppdaterat i ledningssystem för förvaltningen.</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)</p> <p>Ta fram en årsplan och uppföljningsrapporter med status för aktuella dokument, gallrade dokument och ersatta dokument.</p>                                    |
| <p> <b>Efterlevnad lagar och styrande dokument</b></p> <p><b>Kontrollmetod</b></p> <p>Stickprovskontroll över aktualitet av förteckning av lagar, regelverk, riktlinjer, anvisning, checklistor och användarguider.</p> | <p><b>Iakttagelser</b></p> <p>Räkenskapsgranskning av 2022 visar preliminärt en god rutin och följsamhet till god sed för intäktprocess, kostnadsredovisning, faktura-, löne- och inköpsprocess. Inga rekommendationer eller förbättringsförslag lämnades av granskaren.</p> <p>Återstående områden för systematisk uppföljning är ärendehantering, arkivansvar och informationssäkerhet och dataskydd.</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)</p> <p>Följsamhet till regelverk för arkivansvar och informationssäkerhet är fortsatt prioriterat förbättringsarbete under 2023</p> <p>Behov att ta fram egenkontrollplan och genomföra intern uppföljning</p> |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Utveckla systematisk modell för efterlevnad av styrande dokument</b></p> <p><b>Beskrivning</b></p> <p>Ta fram arbetsrutin för kvalitetsavdelningens uppföljning av förteckningar och plan för utbildning av förvaltningens chefer för ökad efterlevnad.</p> | <p>Rekommendationer och förbättringsförslag från Stadsrevisionen ligger till grund för en åtgärdsplan 2022 för ökad efterlevnad inom flera områden</p> <p>Delredovisning under september och november visar fortsatt behov av egenkontrollplan för kansli för dokumentation av uppföljning av efterlevnad inom förvaltningen.</p> |
| <p> <b>Inventera lagar och styrande dokument</b></p> <p><b>Beskrivning</b></p> <p>Koordinerad inventering av aktuella lagrum, regelverk och styrande dokument per</p>                                                                                              | <p>Rekommendationer och förbättringsförslag från Stadsrevisionen ligger till grund för en åtgärdsplan 2022 för ökad efterlevnad inom flera områden</p> <p>Delredovisning under september och november visar fortsatt behov av egenkontrollplan för kansli för dokumentation av uppföljning av efterlevnad inom förvaltningen.</p> |

| Åtgärder                                                | Kommentar |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <i>process. Varje chef ansvarar för sina processer.</i> |           |

## Informationssäkerhet\*

### Riskbeskrivning

Risk för brist i skyddande av stadens känsliga information.

Risk för brist i efterlevnad av informationssäkerhet och dataskydd för hög integritet och skyddade av känslig personinformation i stadens IT-system och register.

Det råder ett osäkert rättsläge kring dataöverföring till tredje land. Detta berör val av var data lagras för stadens administrativa system och programvaror

### Konsekvensbeskrivning

Tillitsbrist hos kunder, uppdragsgivare, personal, samhällsmedborgare, näringsliv.

Minskad tillit för förvaltningen vid lagöverträdelse, straffavgifter och vite.

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Efterlevnad informationssäkerhet och dataskydd</b><br/> <b>Kontrollmetod</b><br/> <i>Kontroll att rapport tas fram 2 gånger per år och att egenkontrollplan följs upp.</i><br/> <i>Kontroll kvalitetsavdelningens koordination av åtgärdsplan.</i></p> | <p>Nya rapporter från dataskyddsombud och intern rapport för efterlevnad av informationssäkerhet och dataskydd under 2022 visar att åtgärdsplan och pågående projekt "förbättrad säkerhetshållning" inte lyckats avhjälpa brister.</p> <p><b>Bedömning (kontroll till förbättring)</b></p> <p>Avsatta ekonomisk ram har inte utnyttjats för förbättringar under 2022. Översyn av organisering, ansvar och roller sker för att säkerställa fokus och prioritering att genomföra planerad avhjälpning av brister enligt budgeterade medel.</p> <p>Redovisning av årsrapport från dataskydd indikerar på behov av revidering av åtgärdsplan i projekt "förbättrad säkerhetshållning".</p> |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Säkerställ process, ansvar och uppföljning av informationssäkerhetsanalys</b><br/> <b>Beskrivning</b><br/> <i>En rapport sammanställs två gånger om året efter intervjuer och kontroller av informationssäkerhet och dataskydd. Dessa förbättringsområden behöver åtgärdas och</i></p> | <p>Rapport från dataskyddsombud och intern rapport för efterlevnad av informationssäkerhet och dataskydd visar på att brister inte avhjälpats med pågående projekt för förbättrad säkerhetshållning</p> <p><b>Bedömning (kontroll för förbättring)</b></p> |

| Åtgärder                                                                      | Kommentar                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>tilldelas en tydlig åtgärdsansvarig som återrapporterar förbättringar.</i> | Förvaltningen har en pågående översyn av roller och process för att säkerställa att förbättringsåtgärder vidtas |

## Mutor, jäv, oegentligheter

### Riskbeskrivning

Risk för affärstransaktioner och avtalstecknande med jävsituation mellan företrädare för förvaltningen och motpart i affärshändelsen.

Risk för närståendetransaktioner.

Risk att jäv finns vid nämndbeslut eller vid tilldelning av avtal efter upphandling. Risk för bedrägeri och förskingring i utbetalnings- och intäktprocessen. Risk för felaktigt utbetalda löner.

Risk för lagöverträdelse och bedrägeri om nämnd, medarbetare eller leverantör har jävsförhållande. Det finns risk för otillåtet agerande och brister i nyttjande av offentliga medel.

### Konsekvensbeskrivning

Förlorat tillit och förtroende till förvaltningen, staden och offentlig sektor.

Minskad samhällsnytta av offentliga medel.

Minskad vilja att betala skatt.

Merkostnader på grund av bedrägeri och efterföljande avhjälpande av brister

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                 | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Jävsblankett upphandlingsdeltagare</b></p> <p><b>Kontrollmetod</b></p> <p><i>Stickprovskontroll att alla deltagare i upphandlingar fyllt i jävsblankett.</i></p> | <p><b>Iakttagelser</b></p> <p>Mall och informationsmaterial är framtaget.</p> <p>Uppföljning i egenkontrollplan för inköp och upphandling har gjorts en första gång</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)</p> <p>Öka frekvens för uppföljning och utöka stickprov.</p> <p>Rutin, för dokumenterat godkännande från medarbetare efter information om risker med närståendejäv, skall införas under våren 2023.</p> |
| <p> <b>Bisyssla-anmälan</b></p> <p><b>Kontrollmetod</b></p> <p><i>Uppföljningsfråga till chefers efterlevnad av HR-rutin.</i></p>                                      | <p><b>Iakttagelser</b></p> <p>Rutin finns sedan flera år i anvisning för chef för introduktion av medarbetare och utvecklingssamtal.</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)</p>                                                                                                                                                                                                                                    |

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                          | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    | Uppföljning av årshjul inom HR-området att alla chefer följer anvisning.<br>Stickprov på att chefer informerar anställda och uppdaterar information vid utvecklingssamtal.                                                                                                                                               |
|  <b>Konsultkontroll</b><br><b>Kontrollmetod</b><br><i>Stickprovsfrågor till konsulter och chefer om genomförda kontroller innan första dagen på Intraservice.</i> | <b>Iakttagelser</b><br>Stadsrevisionens granskning av konsultprocessen föll väl ut och Intraservice fick vid flera tillfällen goda vitsord.<br><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br>Stadsrevisionens slutsatser har omhändertagits i åtgärdsplan och yttrande har sänts som bekräftelse till Stadsrevisionen. |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Kommentar                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Utbilda och säkerställ jävsblankett vid upphandling</b><br><b>Beskrivning</b><br><i>Utbildningsmaterial vid kontinuerlig utbildning av nya och befintliga chefer behöver kompletteras med inköp och upphandling, där förvaltningens arbete mot mutor, jäv och oegentligheter ingår.</i> | Jävsblankett finns och egenkontrollplan för inköp innehåller denna kontroll.<br>Kontroller skall fortsatt genomföras med högre frekvens. |

## Delegering, ärendehantering, sekretess och arkivhantering\*

### Riskbeskrivning

Utifrån revision behöver denna risk följas upp och säkra efterlevnad.

Svårt att överblicka underlag till uppdrag, ärendehantering, beslut och återrapportering av delegationsbeslut inom förvaltningen.

Rekommendation efter Granskning av 2021:

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att samtliga dokument som krävs för att säkerställa nämndens arkivansvar upprättas och fastställs snarast.

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att se till att det finns rutiner och kontroller som säkerställer allmänhetens rätt att ta del av allmänna handlingar.

Rekommendation efter granskning av 2020:

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att, utifrån de iakttagelser som gjorts i granskningen avseende delegation och

attestbehörigheter, vidta nödvändiga åtgärder.

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden för Intraservice att vidta åtgärder i syfte att säkerställa en ändamålsenlig ärendeberegningsprocess."

### Konsekvensbeskrivning

Fel i handläggning av ärenden. Onödig störning i verksamheten. Brist i följsamhet till lagar, styrande dokument och måluppfyllnad medför minskad tillit till förvaltningen.

Brister i ärendeberegningsprocess ger minskad kundnöjdhet.

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Efterlevnad delegationsordning och attestförteckning och återrapportering</b><br><b>Kontrollmetod</b><br><i>Kontroll att chefsbeslut dokumenteras genom stickprovskontroll av mötesprotokoll.<br/>Stickprov på fakturors värde kopplat till beställningsrätt.<br/>Attestförteckning stäms av mot chefsförteckning. Automatkontroller i ekonomisystem stäms av mot attestregelverk och beställningsvärde i delegationsordning.</i> | <b>lakttagelser</b><br>Uppdatering av delegationsordning sker kontinuerlig med återrapportering till nämnden<br>Information till ny nämnd hålls vid extra utbildningstillfällen under kvarta 1.<br>Utbildning av chefer är genomförd (del 3 under september 2022) för att stärka följsamhet och återrapportering av fattade delegationsbeslut.<br><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br>Utveckla egenkontrollplan för stickprov och uppföljning.<br>Säkerställ återrapportering från chefer gällande beslut utifrån delegationsordning.                                     |
|  <b>Systemkontroll automatisk attestvärdeseskalering</b><br><b>Kontrollmetod</b><br><i>Kontroll av attest är inbyggd i ekonomisystem genom beloppsnivåer.<br/>Stickprov att endast aktuella chefer ligger med i register till rätt belopp enligt attestförordning.</i>                                                                                                                                                                | <b>lakttagelser</b><br>Attestnivåer läggs in i Proceedo/Hypergene per ansvarsområde och ny nämnd uppdaterar beslut av nämnden 2023-01-25.<br>Attesträtt sedan fast per chefsroll hela året. I det fall chef slutar och ny börjar ändras personen i attestflödet, men attestbeloppet är detsamma. Under 2022 kommer rutinerna att förändras så att nämnden ger Peter i uppdrag att själv besluta om attestnivåer i sin delegationsbehörighet. Då kommer även attestnivåerna att läggas på lägre nivåer per EC/VC.<br>Attestnivåer uppdateras av ekonomifunktion. Se styrande dokument. |

[Tillbaka till styrande dokument](#)[Intraservice > Ekonomi > Attestanter > Beloppsgränser vid attest - Anvisning](#)

N060M00292 Version: 3

Gällande from 2021-11-18

## Beloppsgränser vid attest

### Beloppsgränser vid inköp

Beloppsgränserna anger chefs rätt att använda medel inom sin verkställighet. Belopp avser anskaffningsvärdet för inköpet. Policy för Göteborgs Stad ska tillämpas.

| Beloppsgräns i kronor | Chefsnivå |
|-----------------------|-----------|
| Högst 20 mkr          | FD        |
| Högst 10 mkr          | VC        |
| Högst 2,5 mkr         | EC        |

Uppföljning maj 2022:

I samband med att nämnden tog den nya Attestordningen, justerades också beloppsgränserna ned. Nivåer beslutades utifrån faktiskt fakturaflöde. Detta innebär att nivåer är satta i Proceedo, som begränsar chefs attesträtt till nedan nivåer:

Beloppsgränser:

Högst 20 mkr - FD

Högst 3 mkr - VC

Högst 0,4 mkr - EC

**Uppföljning oktober:**

Inga förändringar har skett i beloppsnivåer på attestbehörigheter. Dialog pågår för att ändra inför nya organisationen per januari 2023. Samarbete med Kanslichef samt Inköpschef för att sätta tillämpliga nivåer utifrån ett inköpsperspektiv.

**Uppföljning december:**

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                                                                                           | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Inga förändringar har skett i beloppsnivåer på attestbehörigheter. Sker först i januari efter att delegationsordningen fastställs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p> <b>Diarieföring och publicering allmän handling</b><br/> <b>Kontrollmetod</b><br/> <i>Kontroll genom månadsvis avstämning av nämndärenden och beslut av förvaltningsdirektör mot publicerade dokument.</i></p> | <p><b>Iakttagelser</b><br/> Ökad bemanning och kompetensförstärkning har genomförts under hösten 2022. Uppföljning sker av kansliavdelning med stickprov på publicering av beslut.<br/> Kansliavdelning uppdaterar riskbild och kontrollplan under kvartal 1 2023</p> <p><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br/> Utveckla egenkontrollplan med dokumentation av uppföljningar med funna brister och förbättringsåtgärder.<br/> Granska reviderad egenkontrollplan</p> |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> <b>Utbildning efterlevnad delegationsordning och attestförteckning</b><br/> <b>Beskrivning</b><br/> <i>Information om delegationsordning och rutiner för alla ledningsgrupper</i></p>                                                                                         | <p>Utbildning av alla chefer och ledningsgrupper är genomförd under året med 3 utbildningstillfällen per chef.</p>                                                                                                                                                                                            |
| <p> <b>Förbättra återrapportering delegationsärenden</b><br/> <b>Beskrivning</b><br/> <i>Rutin för återrapportering av delegationsärenden behöver bättre följsamhet. Kunskap om delegation och verkställighet höjs genom utbildningsinsats.</i></p>                               | <p>Delegationsbeslut skall månadsvis återrapporteras till kansli från respektive chef.<br/> Bedömningen är att alla fler beslut behöver återrapporteras.<br/> Bedömning (kontroll till förbättring)<br/> Utveckla egenkontrollplan för kansli för dokumentation av stickprov och resultat av uppföljning.</p> |
| <p> <b>Uppdatera delegationsordning</b><br/> <b>Beskrivning</b><br/> <i>Uppdatering och omskrivningar utifrån sänkta beloppsgränser</i></p>                                                                                                                                     | <p>Revidering sker frekvent och systematisk.<br/> Utbildning av chefer och nämnd sker efter varje revidering.</p>                                                                                                                                                                                             |
| <p> <b>Uppdatera egenkontrollplan för kansli</b><br/> <b>Beskrivning</b><br/> <i>Etablering av systematisk egenkontroll på Kansli, som samordnar delegationsfrågor och ärendehantering. Operativa uppföljningar och kontroller samlas i en egenkontrollplan i Stratsys.</i></p> | <p>Egenkontrollplan saknas fortsatt för kansliavdelning<br/> <b>Bedömning (kontroll till förbättring)</b><br/> Utveckla en egenkontrollplan för kansliavdelning<br/> Säkerställ resurser för drift och förbättringsprojekt.</p>                                                                               |

## Stadenleveranser

### Fullgörande av tjänsteförvaltning, drift och vidmakthållande\*

#### Riskbeskrivning

Förvaltningen levererar tjänster enligt beslutad tjänsteplan. Dessa leveranser behöver säkerställas, vara flexibla efter kundernas efterfrågan och riskminimeras. Risk för driftstörningar och incidenter skall minimeras med kontinuitetsplanering och åtgärdsorganisation. Utveckling samordnas i beslutsforum med tjänsteplan som bas för både drift och utvecklingsinitiativ. Nya kunder skall tas emot utan driftstörning.

#### Konsekvensbeskrivning

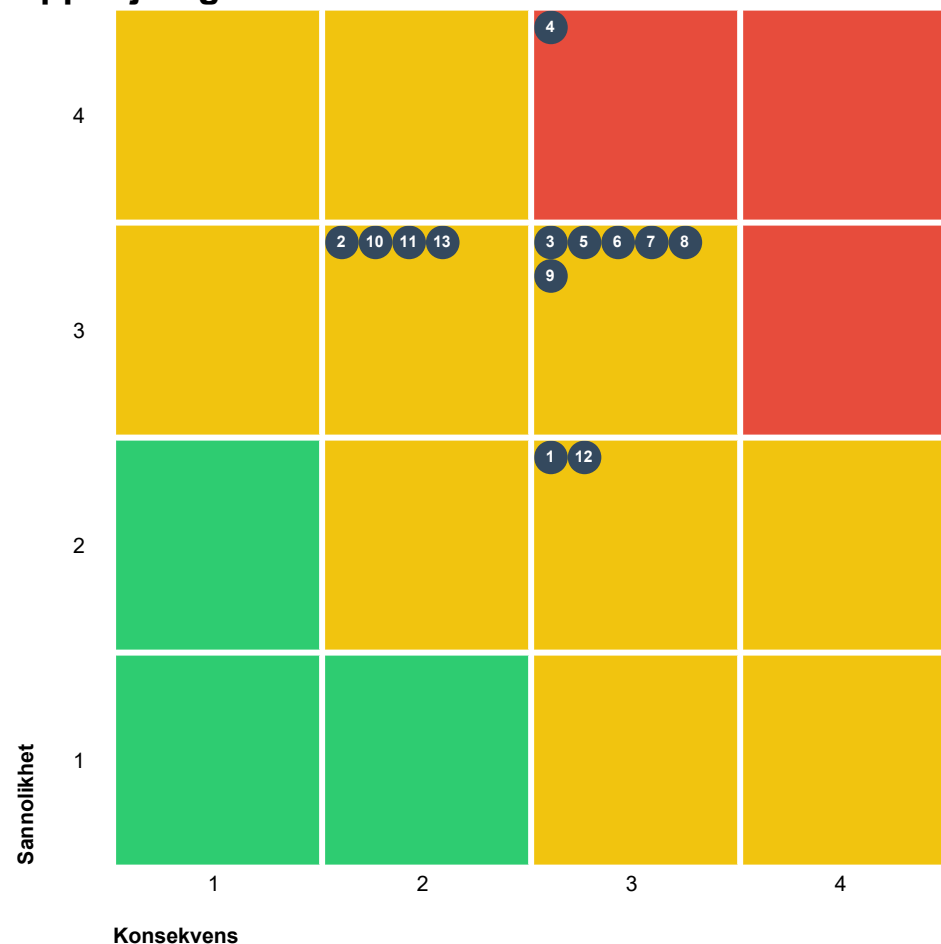
Driftsstörningar hos kund medför brist i deras leveranser. IT är en plattform för de flesta av stadens förvaltningar och bolag. Driftsstopp i löne- och ekonomiprocesser medför skada för staden, stadens leverantörer och stadens anställda.

| Kontrollaktiviteter (Intern kontrollplan)                                                                                                                                                                                  | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Incidentuppföljning</b><br><b>Kontrollmetod</b><br><i>Mäta antal incidenter och säkerställa åtgärdsplan och incidentrapportering.</i> | <b>Iakttagelser</b><br>Incidenter registreras och följs upp per verksamhetsområde via It-stödet Servicenow.<br>Uppkomna incidenter har åtgärdats utan längre driftstopp under 2022.<br><b>Bedömning</b> (kontroll till förbättring)<br>Inför en indikator i förvaltningens verksamhetsplan med utfallsanalys av incidenter (antal major incidents, och störningstimmar per månad) |

| Åtgärder                                                                                                                                                                                                                                       | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Leveransuppföljning fakturaprocess</b><br><b>Beskrivning</b><br><i>Stadenkänslig process kräver kontinuitetsplan och åtgärdsplan vid driftstörning.</i> | Egenkontrollplan följs upp på Vo ekonomi och inköp på ett fullgott sätt.<br>Räkenskapsgranskning (E&Y) rapporterar att fakturaprocess fungerar tillfredsställande<br>Ev. fel åtgärdas och processförbättringsförslag samlas för åtgärd.<br>Volym och andel digitala fakturor följs. God leverans med ökad digitalisering. |
|  <b>Leveransuppföljning löneprocess</b><br><b>Beskrivning</b><br><i>Stadenkänslig process kräver kontinuitetsplan och åtgärdsplan vid driftstörning.</i>    | egenkontrollplan följs upp på Vo HR på ett fullgott sätt.<br>Räkenskapsgranskning (E&Y) rapporterar att fakturaprocess fungerar tillfredsställande<br>Ev. fel åtgärdas och processförbättringsförslag samlas för åtgärd.<br>God leverans med ökad digitalisering.                                                         |
|  <b>Leveransuppföljning system- och applikationsdrift</b><br><b>Beskrivning</b>                                                                             | Egenkontrollplan för verksamhetsområde IT skall säkerställa att övervakning av systemdrift och avbrott redovisas kontinuerligt och att förbättringsåtgärder tas fram (vid                                                                                                                                                 |

| Åtgärder                                                                         | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Stadenkänslig process kräver kontinuitetsplan och åtgärdsplan vid driftstörning. | <p>behov).</p> <p>Fungerande egenkontrollplan saknas</p> <p><b>Bedömning (kontroll till förbättring)</b></p> <p>Etablera uppföljning och utse ansvarig. Inför dokumenterad redovisning av egenkontroller i Stratsys modul risk och kontroll.</p> |

## Uppföljning risker för mål



|         |
|---------|
| Kritisk |
| Medium  |
| Låg     |

|   | Sannolikhet     | Konsekvens |
|---|-----------------|------------|
| 4 | Sannolik        | Allvarlig  |
| 3 | Möjlig          | Kännbar    |
| 2 | Mindre sannolik | Lindrig    |
| 1 | Osannolik       | Försumbar  |

1 Kritisk 12 Medium Totalt: 13

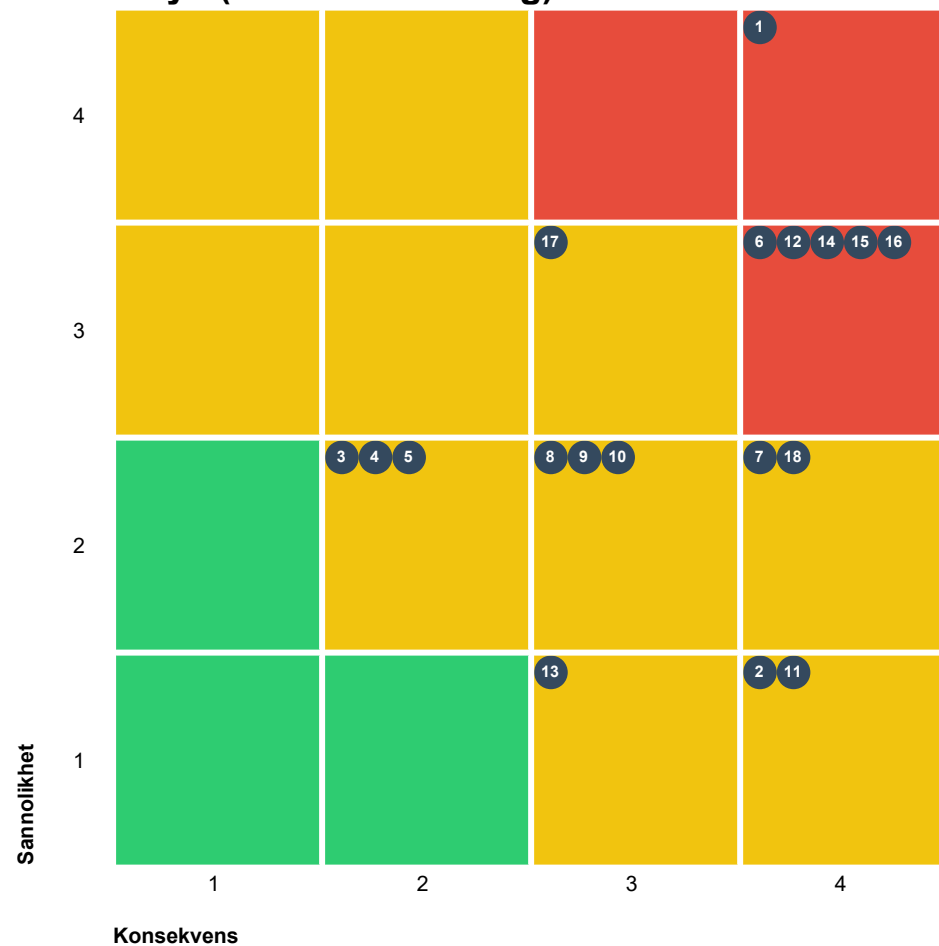
| Områden                           | Nr                                                                                                                                | Kommentar                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reglemente - Service och tjänster | 1 <span style="color: yellow;">■</span> <b>Förändring i styrning av kommungemensamma tjänster</b><br><b>Beskrivning av risken</b> | Förvaltningen är aktiv i dialogen med Stadsledningskontoret (SLK) och övriga serviceförvaltningar för att få en störningsfri övergång till ny riktlinje 2023. Beräkningsunderlag är inlämnat till SLK under mars månad. |

| Områden | Nr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>Inför 2023 skall förvaltningen ställas om att följa ny riktlinje. Risk att resurser behöver prioriteras till förberedelse, samtidigt som befintlig uppdrag skall genomföras. Chefstid och förändringsresurser kan bli en trång sektor <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/>Förvaltningsuppdraget blir lidande av förberedelser.<br/>Förändringsarbetet kan bli försenat om inte tillräckligt med resurser tillsätts eller att förändringsinsatser görs för sent.</p>         | <p>Verksamhetsöverföring planeras med berörda förvaltningar.<br/>Riskbedömning kvarstår då konsekvenser av eventuella avsteg från riktlinjen inte prövats.<br/>Förvaltningens modell för prissättning bygger på befintliga volymer och långa överenskommelser med kund, då leverantörsavtal för systemdrift är fleråriga och investeringar i utrustning är internleasing under hela livscykeln. Avsteg som kan medföra ekonomisk obalans.<br/>Avsteg gällande tjänster med långa leverantörsavtal och betydande del IT-utrustning, medför merkostnader för staden som helhet (suboptimering).</p> |
|         | <p>2  <b>Svårt att förstå tjänsteinnehåll</b><br/><b>Beskrivning av risken</b><br/>Avancerad sammansättning vid prissättning av levererade tjänster<br/><br/>Sannolikhet 3. Möjlig<br/>Konsekvens 2. Lindrig <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/>Missnöjd kund<br/>Kunder väljer att inte avropa våra tjänster</p>                                                                            | <p>Reviderat beräkningsunderlag syftar till att förtydliga tjänstebeskrivningar och betalmodell.<br/>Kundåterkoppling på reviderat förslag kan mätas under hösten (enkäter/intervjuer)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ekonomi | <p>3  <b>Osäkerhet i prognoser</b><br/><b>Beskrivning av risken</b><br/>Fördröjningar av projekt och svårigheter att bemanna medför förseningar.<br/><br/>Sannolikhet 3. Möjlig<br/>Konsekvens 3. Kännbar <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/>Sen återbetalning till kund - missnöjd kund</p>                                                                                                 | <p>Förtätad intern rapportering och ökad samverkan mellan verksamhetsområden syftar till att minska osäkerheten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|         | <p>4  <b>Kostnadsökningar</b><br/><b>Beskrivning av risken</b><br/>Kostnadsposter ökar mer än budgeterat.<br/>Löneökningindex är högre än budgetindex. Externa avtalsindex är högre än budgetindex. Ständig effektivisering krävs för att en ekonomi i balans.<br/><br/>Sannolikhet 3. Möjlig<br/>Konsekvens 3. Kännbar <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/>Anpassning inom förvaltningen</p> | <p>Ökad oro i vår omvärld med ökad inflation (ökade världsmarknadspriser) och fortsatt komponentbrist bedöms bidra till ökade kostnader.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|         | <p>5  <b>Ej marknadsmässig kostnadsnivå</b><br/><b>Beskrivning av risken</b><br/>Svårighet att utvärdera kostnadseffektivitet med avancerad sammansatta tjänster mot kund.<br/><br/>Sannolikhet 3. Möjlig<br/>Konsekvens 3. Kännbar <b>Beskrivning av konsekvens</b></p>                                                                                                                     | <p>Fokus inför 2023 är att anpassa förvaltningens tjänster och prismodell så att varje tjänst bär sina egna intäkter och kostnader.<br/>Åtgärdsplan för inre effektivisering skall tydliggöra indirekta kostnader på en rimlig nivå.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Områden            | Nr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | Missnöjd kund<br>Kunder väljer att inte avropa våra tjänster                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kund               | <p>6  <b>Otillräcklig kunddialog</b><br/> <b>Beskrivning av risken</b><br/> Ny riktlinje för digitalisering medför ny ansvarsgränser. Prioriteringsråd och beslutsråd upphör. Det medför ökad direktdialog med kundförvaltningar och bolag.</p> <p>Sannolikhet 3. Möjlig<br/> Konsekvens 3. Kännbar <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/> Missnöjd kund<br/> Kunder väljer att inte avropa våra tjänster</p>                                 | Fokus ligger i verksamhetsplan att prioriterade insatser under året skall minska denna risk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                    | <p>7  <b>Otydliga tjänstebeskrivningar och servicenivåöverenskommelser</b><br/> <b>Beskrivning av risken</b><br/> Risk att överenskommelser, servicenivåer och tjänstebeskrivningar inte är uppdaterade eller är svåra för kunden att förstå.</p> <p>Sannolikhet 4. Sannolik<br/> Konsekvens 3. Kännbar <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/> Lägre kundnöjdhet.<br/> Kund väljer att inte köpa service från Intraservice.</p>               | Förvaltningen har otillräcklig med servicenivåbeskrivningar för tjänsterna. Åtgärdsprogram pågår, men risk kvarstår enligt tidigare bedömning.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Verksamhetsprocess | <p>8  <b>Bristande samverkan i planering och genomförande av utvecklingsprojekt</b><br/> <b>Beskrivning av risken</b><br/> Olika prioriteringar inom verksamhetsområden ger förlorad effektivitet i samlade tjänsteleveranser.</p> <p>Sannolikhet 3. Möjlig<br/> Konsekvens 3. Kännbar <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/> Utnyttjar inte full potential med utebliven effektivitet</p>                                                    | Ökad samverkan mellan verksamhetsområden inom förvaltningen via verksamhetscheferna avser att minska denna risk.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Medarbetare        | <p>9  <b>Svårt att rekrytera och behålla kompetens</b><br/> <b>Beskrivning av risken</b><br/> Ökad personalomsättning, höjda lönekrav och ökad efterfrågan på Intraservice tjänster ställer krav på en flexibel och effektiv rekryteringsprocess med en långsiktig kompetensförsörjningsplan.</p> <p>Sannolikhet 3. Möjlig<br/> Konsekvens 3. Kännbar <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/> Risk för leveransbrister eller förseningar</p> | <p>Inventeringsintervjuer är genomförda med verksamhetschefer för att få ett gemensam nuläge med aktuella utmaningar.</p> <p>Åtgärdsplaner tas fram per verksamhetsområde.</p> <p>Fortsatt förhöjd anställningsprövning och konsultbeviljande för koordination på förvaltningsnivå.</p> <p>Förbättring av bemanningsprognos föreligger och resurser prioriteras för detta utvecklingsområde.</p> |

| Områden                                | Nr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Kommentar                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <p>10  <b>Ineffektiv lokallösning</b><br/> <b>Beskrivning av risken</b><br/> Nya arbetssätt kräver flexibel lokalutformning på mindre yta. Vid nya arbetssätt så riskerar lokalerna motverka en effektiv anpassning till hybridverksamhet med både fysiska vardagsmöten och fortsatt deltagande på distans (fortsatta Teamsmöten även på fysiska möten)</p> <p>Sannolikhet 4 Sannolik<br/> Konsekvens 2. Lindrig <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/> Ineffektiva lokaler leder till minskad effektivitet, vardagsstörning och minskad trivsel som ger förlorad potential att nyttja medarbetarnas fulla kapacitet.</p> | <p>Osäkerhet råder över förvaltningens utveckling utifrån ny riktlinje 2023. Förvaltningen är återhållsam och avvaktar utvecklingen kommande år.</p> <p>Anpassning planeras när verksamhetsöverföringar och tjänstevolymer klargjorts under 2023-2024.</p> |
| Hållbarhet                             | <p>11  <b>Spretig uppföljning av hållbarhetsaktiviteter</b><br/> <b>Beskrivning av risken</b><br/> Många program och rapporteringar inom den sociala dimensionen medför risk att rapporter missas och att en sammanhållen bild försvåras.</p> <p><b>Beskrivning av konsekvens</b><br/> Osammanhängande rapportering av allt gott arbete som sker gällande ekologisk, social och ekonomisk dimension inom förvaltningens hållbarhetsarbete</p>                                                                                                                                                                            | <p>Fokus i årets verksamhetsplan med åtgärder skall bidra till ökad samsyn och ökad kunskap om systematisk planering, åtgärder och uppföljning av hållbarhetens tre dimensioner (ekologisk, socialt och ekonomisk),</p>                                    |
| Organisationsmål                       | <p>12  <b>Missnöjda medarbetare</b><br/> <b>Beskrivning av risken</b><br/> Risk för försämrad medarbetarnöjdhet. Risk för höjd personalomsättning med fördyring och risk för driftsstörningar.</p> <p>Sannolikhet 2.Mindre sannolik<br/> Konsekvens 3. Kännbar <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/> Svårt att rekrytera och behålla kompetens. Fördyrade tjänster.</p>                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>HME utfall för 2021 visar på resultat i nivå med 2020 (förbättring mot 2019 trots pandemi och distansarbete).</p> <p>Systematiskt arbetsmiljöarbete enligt årsplan skall minska denna risk.</p>                                                         |
| Verksamhetsnära mål för nämnd/styrelse | <p>13  <b>Otydligt processägaransvar</b><br/> <b>Beskrivning av risken</b><br/> Risk att samordning inom förvaltningen är otillräckligt och frågor inte löses systematiskt. Risk att förvaltningen inte fullgör uppdrag och mål inom området</p> <p>Sannolikhet 3. Möjlig<br/> Konsekvens 2. Lindrig <b>Beskrivning av konsekvens</b><br/> Förvaltningens arbete redovisas inte samlat. De goda insatser som gjorts lyfts inte till ett lärande i förvaltningen</p>                                                                                                                                                    | <p>Inrättande av kvalitetschef (med egen avdelning) skall ge ökat fokus för kvalitetsledning och tydlighet i processägande.</p> <p>Revisionsplan är framtagen och genomförs under året.</p>                                                                |

## Risikanalys (bruttoförteckning)



|        |
|--------|
| Hög    |
| Mellan |
| Låg    |

|   | Sannolikhet     | Konsekvens |
|---|-----------------|------------|
| 4 | Sannolik        | Allvarlig  |
| 3 | Möjlig          | Kännbar    |
| 2 | Mindre sannolik | Lindrig    |
| 1 | Osannolik       | Försumbar  |

6 Hög 12 Mellan Totalt: 18

| Riskområden | Risker                         | Sannolikhet | Konsekvens | Totalt | Status       |
|-------------|--------------------------------|-------------|------------|--------|--------------|
| Omvärld     | 1 IT-säkerhetsrisker/cyberhot* | 4           | 4          | 16     | Hantera risk |

| Riskområden                         | Risker                                                               | Sannolikhet | Konsekvens | Totalt | Status         |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------|------------|--------|----------------|
|                                     | ■ 2 Extremväder, naturkatastrofer och effekter av klimatförändringar | 1           | 4          | 4      | Acceptera risk |
|                                     | ■ 3 Pandemi                                                          | 2           | 2          | 4      | Acceptera risk |
| Strategiska                         | ■ 4 Ny riktlinje digitalisering                                      | 2           | 2          | 4      | Hantera risk   |
|                                     | ■ 5 Bolagskonsolidering                                              | 2           | 2          | 4      | Acceptera risk |
|                                     | ■ 6 Kompetensförsörjning                                             | 3           | 4          | 12     | Hantera risk   |
|                                     | ■ 7 Förvaltningskultur                                               | 2           | 4          | 8      | Acceptera risk |
| Operativa                           | ■ 8 Styrning och ledning*                                            | 2           | 3          | 6      | Hantera risk   |
|                                     | ■ 9 Inköp och upphandling                                            | 2           | 3          | 6      | Hantera risk   |
|                                     | ■ 10 Projektstyrning                                                 | 2           | 3          | 6      | Hantera risk   |
|                                     | ■ 11 Målstyrning enligt verksamhetsplan*                             | 1           | 4          | 4      | Acceptera risk |
| Finansiella                         | ■ 12 Förvaltningens finansiering                                     | 3           | 4          | 12     | Hantera risk   |
|                                     | ■ 13 Korrekta Räkenskaper                                            | 1           | 3          | 3      | Acceptera risk |
| Regelefterlevnad och oegentligheter | ■ 14 Efterlevnad lagar och styrande dokument*                        | 3           | 4          | 12     | Hantera risk   |
|                                     | ■ 15 Informationssäkerhet*                                           | 3           | 4          | 12     | Hantera risk   |
|                                     | ■ 16 Mutor, jäv, oegentligheter                                      | 3           | 4          | 12     | Hantera risk   |
|                                     | ■ 17 Delegering, ärendehantering, sekretess och arkivhantering*      | 3           | 3          | 9      | Hantera risk   |
| Stadenleveranser                    | ■ 18 Fullgörande av tjänsteförvaltning, drift och vidmakthållande*   | 2           | 4          | 8      | Hantera risk   |