



# **Uppföljning av samlad riskbild och intern kontroll 2024**

**Nämnden för Intraservice**

**Bilaga 6**

# Innehållsförteckning

|          |                                                                           |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Beskrivning av gemensamma begrepp .....</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>2</b> | <b>Inledning .....</b>                                                    | <b>5</b>  |
| <b>3</b> | <b>Sammanfattning av uppföljningen .....</b>                              | <b>6</b>  |
| <b>4</b> | <b>Samlad riskbild med åtgärder.....</b>                                  | <b>7</b>  |
| 4.1      | Riskområde: Omvärld.....                                                  | 7         |
| 4.1.1    | Extremväder, naturkatastrofer och effekter av<br>klimatförändringar ..... | 7         |
| 4.1.2    | Säkerhetsläget .....                                                      | 7         |
| 4.1.3    | Höjd terrorhotnivå .....                                                  | 8         |
| 4.2      | Riskområde: Strategiska .....                                             | 9         |
| 4.2.1    | Praktisk tillämpning av ny riktlinje (2023).....                          | 9         |
| 4.2.2    | Kompetensförsörjning .....                                                | 10        |
| 4.2.3    | Förvaltningskultur .....                                                  | 11        |
| 4.3      | Riskområde: Operativa.....                                                | 12        |
| 4.3.1    | Inköp och upphandling.....                                                | 12        |
| 4.4      | Riskområde: Finansiella .....                                             | 14        |
| 4.4.1    | Förvaltningens finansiering .....                                         | 14        |
| 4.4.2    | Inflation .....                                                           | 15        |
| 4.5      | Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter .....                     | 16        |
| 4.5.1    | Mutor, jäv, oegentligheter .....                                          | 16        |
| 4.5.2    | Delegering, ärendehantering .....                                         | 19        |
| 4.5.3    | Informationssäkerhet .....                                                | 20        |
| 4.5.4    | Arkivhantering .....                                                      | 23        |
| 4.6      | Riskområde: Stadenleveranser .....                                        | 24        |
| 4.6.1    | Fullgörande av förvaltnings- och utvecklingsplaner .....                  | 24        |
| <b>5</b> | <b>Samlad riskbild - Intern kontrollplan.....</b>                         | <b>26</b> |
| 5.1      | Riskområde: Omvärld.....                                                  | 26        |
| 5.1.1    | Extremväder, naturkatastrofer och effekter av<br>klimatförändringar ..... | 26        |
| 5.1.2    | Säkerhetsläget .....                                                      | 26        |
| 5.1.3    | Höjd terrorhotnivå .....                                                  | 27        |
| 5.2      | Riskområde: Strategiska .....                                             | 27        |
| 5.2.1    | Praktisk tillämpning av ny riktlinje (2023).....                          | 27        |
| 5.2.2    | Kompetensförsörjning .....                                                | 28        |
| 5.3      | Riskområde: Operativa.....                                                | 29        |

|       |                                                       |    |
|-------|-------------------------------------------------------|----|
| 5.3.1 | Inköp och upphandling .....                           | 29 |
| 5.3.2 | Projektstyrning .....                                 | 30 |
| 5.4   | Riskområde: Finansiella .....                         | 30 |
| 5.4.1 | Förvaltningens finansiering .....                     | 30 |
| 5.4.2 | Korrekta Räkenskaper .....                            | 31 |
| 5.4.3 | Inflation .....                                       | 31 |
| 5.5   | Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter ..... | 32 |
| 5.5.1 | Mutor, jäv, oegentligheter .....                      | 32 |
| 5.5.2 | Delegering, ärendehantering .....                     | 33 |
| 5.5.3 | Informationssäkerhet .....                            | 34 |
| 5.5.4 | Arkivhantering .....                                  | 35 |

# 1 Beskrivning av gemensamma begrepp

## **Riskområden**

*"Tillsammans med identifieringen av verksamhetens mål/uppdrag/skyldigheter utgör riskområdena ramen för riskhanteringen."*

## **Hantera/Acceptera risk**

Åtgärder och kontrollaktiviteter kan enbart skapas till identifierade risker med vald status: HANTERA.

Risker med vald status: ACCEPTERA kan även väljas Till Samlad riskbild

## **Till Samlad riskbild**

*"Det är varken lämpligt eller önskvärt att lyfta samtliga identifierade risker inom respektive riskområden till nämnd/bolagsstyrelse. En värdering och prioritering behöver göras och ställas samman till en samlad riskbild. Syftet med den samlade riskbilden är att ge en bild över verksamhetens mest väsentliga risker utifrån ett nämnd/bolagsstyrelseperspektiv."*

*"Bedömningen av vad som är mest väsentligt måste alltid göras med utgångspunkt i uppdrag, skyldigheter och mål för verksamheten."*

## **Intern kontrollplan**

*"Underlaget till den interna kontrollplanen bygger på den samlade riskbilden. Ett antal riskområden/processer (nämnd/styrelse väljer själv omfattning) som lyfts i den samlade riskbilden väljs ut för granskning/kontroll för att verifiera att redan införda åtgärder har fått avsedd effekt."*

*"Syftet är att ta reda på om den interna kontrollen i verksamheten fungerar på ett tillfredsställande sätt men även att kunna ifrågasätta befintliga åtgärder och vid behov komma med förbättringsförslag (nya åtgärder)."*

## 2 Inledning

Under året har förvaltningen löpande följt upp identifierade risker och de åtgärder som planerades genomföras inom varje risk. Återrapportering av uppföljningen av riskerna har nämnden fått vid ett flertal tillfällen under året. Bland annat i samband med delårsrapport augusti samt i samband med strategidagen som förvaltningen hade med nämnden i oktober 2024.

### 3 Sammanfattning av uppföljningen

Förvaltningen har genomfört i princip alla åtgärder inom varje risk enligt plan. Genomförda åtgärder har inneburit att vi kan stänga flera risker inför 2025. De risker från 2024 som vi måste fortsätta att hantera under 2025 är informationssäkerhet, säkerhetsläget, inköp och upphandling samt oegentligheter.

Inom informationssäkerhet kommer ESI-projektet att fortsätta under 2025 för att fortsätta med att hantera de risker som finns inom området. Säkerhetsläget behöver vi också fortsätta att bevaka pga läget i vår omvärld. Inköp och upphandling är ett område med komplext regelverk och omfattande belopp, vilket innebär att detta också är ett område som vi behöver fortsätta vidta åtgärder under 2025. Oegentligheter är ett område som är viktigt att fortsätta informera om för att upprätthålla en god kultur inom området.

# 4 Samlad riskbild med åtgärder

## 4.1 Riskområde: Omvärld

### 4.1.1 Extremväder, naturkatastrofer och effekter av klimatförändringar

 Hantera

#### Riskbeskrivning

Stora oväder med stor nederbörd på kort tid eller markskador riskeras stopp i infrastruktur för IT-kommunikation.

#### Konsekvensbeskrivning

Avbrott i systemlagring eller infrastruktur medför stora störningar utanför verksamhetsansvarigas kontroll med risk för lång tid för återskapad funktion.

Förvaltningen kan inte leverera IT-drift. Användare kommer inte åt system. Dessa driftstörningar ger problem och störningar i stadens funktioner som ger stöd till brukare, näringsliv och medborgare.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Att förvaltningens katastrof- och beredskapsplaner omfattar förebyggande åtgärder och organisation för incidenthantering.

| Åtgärdens status                                                                             | Åtgärdsbeskrivning                                                                               | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad | Åtgärder och kontrollaktiviteter sker löpande i verksamhetsarbetet, både taktiskt och operativt. | <b>2025-01-08</b>                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Löpande åtgärder och kontrollaktiviteter</b>                                              |                                                                                                  | Riskminimerande åtgärder och övervakning pågår operativt inom berörd enhet. Förvaltningen deltar i stadens arbete/nätverk för det fortsatta arbetet med klimatanpassningsplanen. Arbeta med kontinuitetsplaner pågår inom ESI-projektet. |
| <b>Slutdatum</b><br>2024-12-31                                                               |                                                                                                  | Årets aktiviteter är genomförda. Arbetet fortsätter löpande kommande år.                                                                                                                                                                 |

### 4.1.2 Säkerhetsläget

 Hantera

#### Riskbeskrivning

Den säkerhetspolitiska situationen har blivit sämre, men Försvarsmakten följer

utvecklingen noga och bevakar Sveriges territorium och närliggande områden dygnet runt. Just nu ser Försvarsmakten inga oroande rörelser längs våra gränser, men ett väpnat angrepp mot Sverige kan inte uteslutas. Det kan heller inte uteslutas att militära maktmedel eller hot om sådana kan komma att användas mot Sverige.

### Konsekvensbeskrivning

Förvaltningen beskriver konsekvenserna muntligt för nämnden.

### Existerande kontrollaktiviteter

Inpassering & behörighetskontroll (rondering), identitetskontroll vid rekrytering, lås & larm, efterlevnadskontroller på inpasseringskort (kontroll av att vi inte har kort utan behörig person), analys på ärenden i IA (skador hos personalen - bedöma om det är något som ökar och som kopplas till säkerheten), tvåpersonsattestering för utökad behörighet på inpasseringskort

| Åtgärdens status                                                                                                                                                                                      | Åtgärdsbeskrivning                                                                                                                                                                                              | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>  Avslutad </div> <div> <b>Systematiskt säkerhetsarbete</b> </div> <div> <b>Slutdatum</b><br/>2024-12-31 </div> | Samverkan med stadens verksamheter för samordnad beredskap och kapacitet för åtgärder vid särskild händelse. Kompetenshöjning och uppdatering av planer internt inom förvaltningen för trygga tjänsteleveranser | <b>2025-01-08</b> <p>Vi följer omvärldshändelser och tar del av uppdateringar kopplat till den säkerhetspolitiska situationen via stadens nätverk och kontakter med olika nationella organ inom säkerhetsområdet. Vi uppgraderar planer och kommunikation sker kontinuerligt till intraservice ledningsgrupp och vår nämnd, samt de medarbetare som är berörda.</p> <p>Årets aktiviteter är genomförda. Löpande arbete fortsätter kommande år.</p> |

## 4.1.3 Höjd terrorhotnivå


 Hantera

### Riskbeskrivning

Säkerhets-polisen har beslutat att höja terrorhot-nivån från förhöjt hot, till högt hot, från tre till fyra på en fem-gradig skala. Med anledning av det försämrade säkerhets-läget arbetar regeringen intensivt och löpande för att vidta de åtgärder som behövs.

### Konsekvensbeskrivning

Terroraktivitet mot förvaltningen medför väsentliga störning för Göteborgs stads verksamheter vid omfattande driftstörningar som kan ta lång tid att återställa. Förvaltningen är beroende på av att medarbetare har tillgång till IT-miljö för att säkerställa drift och utveckling av förvaltningens tjänsteleveranser.

| Åtgärdens status                                                                                                                                                           | Åtgärdsbeskrivning                              | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad<br><br><b>Förebyggande skyddsåtgärder</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-12-31 | Översyn och prioritering av ökat fysiskt skydd. | <b>2024-09-25</b><br><br>Det finns pågående aktiviteter för att öka det fysiska skyddet och även plan för skyddsåtgärder vid en särskild händelse. Informationssäkerhetsinsatser rapporteras nedan. Åtgärder för fysisk säkerhet är genomförda. |

## 4.2 Riskområde: Strategiska

### 4.2.1 Praktisk tillämpning av ny riktlinje (2023)

 Hantera

#### Riskbeskrivning

Risk att tillämpning av Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling tolkas olika.

Nära samverkan krävs för att ta fram de principer, definitioner, begrepp, terminologi och tillämpningsanvisningar som skapar ett gemensamt ramverk framöver.

För att få en god kvalitet i budgetberedningsunderlag och Årlig analys pågår ett projekt i samverkan med övriga tjänsteleverantörer och Stadsledningskontoret.

#### Konsekvensbeskrivning

Om det uppstår missförstånd i tillämpning och avsaknad av uppgifter i budgetberedningsunderlag så riskeras att kundbehov inte tillfredsställs.

Konsekvensen av en begränsad ekonomis ram är att utveckling av nya tjänster och säkerställande av leverans av befintliga tjänster begränsas och behöver prioriteras. Vid missförstånd och otydlighet i beslutsunderlag blir konsekvensen att utveckling försenas, eller att prioritering av vilka tjänster som ska utvecklas sker på felaktiga grunder. Stadens mål med ökad digitalisering och automatisering kan försenas eller utebli inom nedprioriterade områden.

#### Existerande kontrollaktiviteter

I projektet för att förbättra information i Årlig analys är leveransobjekten kontroller att Intraservice kan leverera efterfrågade underlag med god kvalitet.

| Åtgärdens status                                                                                                                                                                                                  | Åtgärdsbeskrivning                                                                                                                                                                                                                          | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad<br><br><b>Ökad digitalisering</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-03-31                                                | Stadengemensam långsiktig plan för digitalisering skall implementeras och förvaltningens egen digitalisering samlas i en utvecklingsplan och en plan för kommande verksamhetsutveckling med automatiseringar med hjälp av digitala verktyg. | <b>2024-09-16</b><br><br>Förvaltningen bedriver kontinuerligt sitt arbete med att stärka förmågor för att kunna öka takten kring digitalisering som egen förvaltning och gentemot stadens verksamheter. Vi arbetar aktivt med att förvalta, vidareutveckla och utveckla digitala gemensamma tjänster och digital infrastruktur. Internt har förvaltningen startat upp en intern portfölj.                                                                                   |
|  Pågående<br><br><b>Samverkansprojekt tjänsteleverantörer/ SLK/ Intern samordning/plan</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-12-31 | Tre spår samordnas för utvecklad enhetlighet och ökad kvalitet i samverkan och uppföljningsrapportering (årlig analys) utifrån erfarenheter från årlig analys i mars 2023                                                                   | <b>2024-09-16</b><br><br>Förvaltningen har arbetat intensivt med att utveckla arbetet enligt den nya riktlinjen i samverkan med stadsledningskontoret och utifrån kunderna under årlig analys 2025. Förvaltningen bedömer att underlagen var mer kvalitativa detta året, vilket skapar bättre förutsättningar för strategisk samordningsgrupp att ställa sig bakom med prioriteringar. Ett arbete med att revidera riktlinjen pågår under ledning av stadsledningskontoret. |

## 4.2.2 Kompetensförsörjning

 Hantera

### Riskbeskrivning

Risk att förvaltningen har otillräckligt med resurser för att fullgöra avtalad kundleverans. För säker tjänsteleverans krävs medarbetare och konsulter med rätt kompetens. Förvaltningen har haft 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. På förvaltningsnivå så har personalomsättning sjunkit och vakanser kan tillsättas i högre grad under 2023. Därför sänks riskvärdet något. Dock så är det fortsatt en utmaning att upprätthålla kompetens på enheter när budgetramar begränsas med fortsatt personalomsättning.

### Konsekvensbeskrivning

Vid brist av ersättande av förlorad kompetens så kan konsekvens bli att förvaltningen får leveransstörning och därmed missnöjd kund. Det medför försämrat anseende hos kunder. I förlängningen så påverkar det kunders verksamhet då IT-projekt inte driftsätts enligt tidplan. Målet att öka digitalisering

och automatisering uppnås inte.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljningsrapport bemannings- och konsultplan.

Avstämning av Projekt- och portföljstyrning för utvecklingsinitiativ i tjänsteplan.

| Åtgärdens status                                                                           | Åtgärdsbeskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad | 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. | <b>2024-09-16</b><br><br>I arbetet med nulägesanalys inför framttagande av verksamhetsplan arbetar varje avdelning/verksamhetsområde/enhet med att titta på nuvarande och framtida kompetensbehov. Utifrån denna nulägesanalys planeras sedan kompetensförsörjningsaktiviteter för att säkerställa rätt kompetens nu och i framtiden. Aktiviteterna sammanställs i en kompetensförsörjningsplan. En modell som används för systematik är ARUBA som står för Attrahera, Rekrytera, Utveckla, Behålla och Avveckla. För närvarande ser personalomsättningen ut att ha stabiliserats och förvaltningen kan överlag rekrytera den kompetens vi har behov av. Många verksamheter lägger därför större vikt vid att genomföra aktiviteter som syftar till att behålla medarbetare och kompetens. Förvaltningen saknar ingen avgörande kompetens för att genomföra grunduppdraget |
| <b>Riskåtgärd - Uppdaterad Kompetensförsörjningsplan</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Slutdatum</b><br>2024-12-31                                                             | Utvecklad styrning och uppföljning av bemanningsresurser (egen anställda och konsulter)                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### 4.2.3 Förvaltningskultur

 Acceptera

#### Riskbeskrivning

Brister i förvaltningskultur medför sämre service och leveranser till förvaltningens kunder. En serviceförvaltning skall präglas av kvalitetskultur och serviceanda. Det skall vara lätt för medarbetare att utföra tjänster enligt fastställda processer och rutiner. Det ska vara naturligt att lyfta brister i nuvarande processer och bidra med förbättringsförslag.

#### Konsekvensbeskrivning

Förvaltningen får svårare att behålla kompetens vilket leder till leveransbrister, ineffektiva processer, ohälsa och merkostnader, Det uppstår minskad kundnöjdhet och minskad tillit till förvaltningen.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljning att utbildningstillfällen sker för förändringsledning och tillitsbaserad

ledning.  
Uppföljning av förvaltningens arbetsmiljöförbättrande åtgärder

| Åtgärdens status                                                                                                                                                              | Åtgärdsbeskrivning                                                                                | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Pågående<br><br><b>Åtgärdsplan utifrån chefsenkät</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-12-31 | Uppföljning och utvecklingsaktiviteter för förbättrade förutsättningar för förvaltningens chefer. | <b>2024-09-16</b><br><br>Åtgärdsplan kopplat till 2024 är i aktivitet. Resultat utifrån 2024 och handlingsplan för 2025 kommer att arbetas fram i slutet av året.<br><br>Dessutom har förvaltningen startat en utvecklingsinsats kopplat till chefers organisatoriska förutsättningar. |

## 4.3 Riskområde: Operativa

### 4.3.1 Inköp och upphandling

 Hantera

#### 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.

Stadens och förvaltningens anseende försämras vid brister i efterlevnad av gällande regelverk.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljning av avtalsdatabas Notes

Inköpsmönsterrapport (spend)

Avtalsföljsamhet (leverantörstrohet)

| Åtgärdens status                                                                                                                                                                                                                               | Åtgärdsbeskrivning                                                                                                                                                                                                                                                                           | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--|--|---------------|---------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------|------------|-------------------------------------|---------|-------------------------------|---------|--------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------|--|--|--|-------------------------------------|-------------|--|--|---------------------------------|------------|---------------------------------|-----|---------------------------------------|----|------------------|---|----------------------------------------|----|----------------------------------------------------|-----|
| <div><div></div><div>Avslutad</div></div> <div><div>Säkerställa efterlevnad av anvisning för inköp och upphandling</div><div>Slutdatum 2024-12-31</div></div> | <p>Förbättringar under 2022 med styrande dokument och uppföljningsrapporter fortsätter med utbildning av chefer och medarbetare i inköpsprocessen. Rutiner för uppföljning anpassas då nya rapporter är framtagna utifrån stadengemensam data.</p>                                           | <p><b>2025-01-02</b></p> <p>Uppdaterad Anvisning för inköp och upphandling har beslutats av Nämnden . Internrevision av inköp har bedrivits under 2024 för att se hur efterlevnad är i verksamheten. En operativ inköpsorganisation med behöriga beställare har etablerats. Dessa har utbildats för att säkerställa att vi köper mot avtal.</p> <p>Internrevisionsplan har tagits fram. Arbetet med att genomföra internrevision har påbörjats. och genomförts under November. Ett förbättringsområde har identifierats från utförd internrevision och det är att förbättra dataurvalet i stickproven för att bättre täcka förvaltningens inköpsbeteende.</p> <p>Inköpsanalys har gjorts en gång under 2024, period juli 2023 tom juni 2024. Detta har avrapporterats till nämnden i oktober, där det framgår följsamhet mot avtal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| <div><div></div><div>Avslutad</div></div> <div><div>Uppföljning rapport (Spend)</div><div>Slutdatum 2024-12-31</div></div>                                    | <p>Utifrån reviderad budget, verksamhetsplan och riskbild/internkontrollplan anpassar rapporter. Ny organisering medför nya roller och ansvar. Fler indikatorer införs för utvärdering av inre effektivitet och säkerställande att förvaltningen fakturerar korrekt enligt ny styrmiljö.</p> | <p><b>2025-01-02</b></p> <p>Inköpsanalys tas fram i samarbete med verksamheterna, Resultatet är ett underlag för dialog i interna ledningsgrupper och informeras återkommande till nämnden enligt vårt årshjul.</p> <p>Spendanalys är genomförd och återrapporterades till nämnden i oktober. Nedan är spendöversikt för aktuell period. För helår 2024 görs under första kvartalet 2025.</p> <table><tr><th colspan="2">Spendöversikt</th></tr><tr><th></th><th>Juli23-Juni24</th></tr><tr><td><b>Total inköpsvolym(värde)</b></td><td><b>833 913 288</b></td></tr><tr><td>Varav inköp som är baserade på Göteborgs stads avtal</td><td>779 909 830</td></tr><tr><td>Varav inköp baserade från Intraserviceavtal</td><td>50 490 929</td></tr><tr><td>Varav inköp baserade från SLK avtal</td><td>679 600</td></tr><tr><td>Varav köp ej upphandlingsbart</td><td>201 238</td></tr><tr><td>Varav köp från ej avtal, ej kontrollerade leverantörer</td><td>2 631 691</td></tr><tr><td>Summa trogenhet avtalsleverantörer</td><td></td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr><tr><td>Inköp som är finansierad genom GSL:</td><td>243 340 183</td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr><tr><td><b>Total antal leverantörer</b></td><td><b>356</b></td></tr><tr><td>Antal avtalsleverantörer staden</td><td>182</td></tr><tr><td>Antal avtalsleverantörer Intraservice</td><td>48</td></tr><tr><td>SLK leverantörer</td><td>1</td></tr><tr><td>Antal leverantörer ej upphandlingsbart</td><td>10</td></tr><tr><td>Antal leverantörer från ej avtal, ej kontrollerade</td><td>115</td></tr></table> <p><i>* 99,7% har uppnåtts genom analys av Spend via KMD systemet baserat 50.000 kr, övriga inköp understigande detta värde på 50.000 kr har exkluderats ej avtalsleverantör då de ej analyserats</i></p> | Spendöversikt |  |  | Juli23-Juni24 | <b>Total inköpsvolym(värde)</b> | <b>833 913 288</b> | Varav inköp som är baserade på Göteborgs stads avtal | 779 909 830 | Varav inköp baserade från Intraserviceavtal | 50 490 929 | Varav inköp baserade från SLK avtal | 679 600 | Varav köp ej upphandlingsbart | 201 238 | Varav köp från ej avtal, ej kontrollerade leverantörer | 2 631 691 | Summa trogenhet avtalsleverantörer |  |  |  | Inköp som är finansierad genom GSL: | 243 340 183 |  |  | <b>Total antal leverantörer</b> | <b>356</b> | Antal avtalsleverantörer staden | 182 | Antal avtalsleverantörer Intraservice | 48 | SLK leverantörer | 1 | Antal leverantörer ej upphandlingsbart | 10 | Antal leverantörer från ej avtal, ej kontrollerade | 115 |
| Spendöversikt                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                | Juli23-Juni24                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| <b>Total inköpsvolym(värde)</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>833 913 288</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Varav inköp som är baserade på Göteborgs stads avtal                                                                                                                                                                                           | 779 909 830                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Varav inköp baserade från Intraserviceavtal                                                                                                                                                                                                    | 50 490 929                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Varav inköp baserade från SLK avtal                                                                                                                                                                                                            | 679 600                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Varav köp ej upphandlingsbart                                                                                                                                                                                                                  | 201 238                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Varav köp från ej avtal, ej kontrollerade leverantörer                                                                                                                                                                                         | 2 631 691                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Summa trogenhet avtalsleverantörer                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Inköp som är finansierad genom GSL:                                                                                                                                                                                                            | 243 340 183                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
|                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| <b>Total antal leverantörer</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>356</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Antal avtalsleverantörer staden                                                                                                                                                                                                                | 182                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Antal avtalsleverantörer Intraservice                                                                                                                                                                                                          | 48                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| SLK leverantörer                                                                                                                                                                                                                               | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Antal leverantörer ej upphandlingsbart                                                                                                                                                                                                         | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |
| Antal leverantörer från ej avtal, ej kontrollerade                                                                                                                                                                                             | 115                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |  |  |               |                                 |                    |                                                      |             |                                             |            |                                     |         |                               |         |                                                        |           |                                    |  |  |  |                                     |             |  |  |                                 |            |                                 |     |                                       |    |                  |   |                                        |    |                                                    |     |

| Åtgärdens status                                                                                                                                                                                       | Åtgärdsbeskrivning                                                                                                  | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad<br><br><b>Etablering kvalificerade beställare och breddutbildning</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-06-30 | Stabsansvariga besöker ledningsgrupper för kunskapshöjning och tillämpningsdialog kring temat "lätt att köpa rätt". | <b>2025-01-09</b><br><br>Behöriga beställare får information om jäv i samband med nätverksträffar och utbildningsinsatser med avdelning inköp och upphandling.<br>Anvisning för inköp och upphandling har beskrivit Jäv & Sekretess kopplat till inköp och upphandling, ligger som eget kapitel 4 i senaste version:<br>4. Jäv och oegentligheter kopplat till inköp och upphandling<br>Alla medarbetare inom förvaltningen är skyldiga att följa riktlinjer och anvisningar för att undvika jäv, mutor eller otillbörliga förmåner. Representation som inte är korrekt kan uppfattas som en otillbörlig förmån och klassas som muta enligt brottsbalken. Vid osäkerhet ska medarbetaren alltid rådfråga sin närmaste chef och säkerställa att agerandet är förenligt med etiska normer. Om tveksamhet kvarstår ska erbjudandet avböjas.<br>Chefer inom Intraservice ansvarar för att, under medarbetarsamtal, informera alla medarbetare om det styrande dokumentet Intraservices anvisning mot oegentligheter samt Göteborgs Stads riktlinje för representation, gåvor, mutor, jäv och bisyssla. Konsulter som anlitas ska få motsvarande information i samband med introduktionen.<br><u>Sekretess och jäv vid upphandling</u><br>Projektägaren ansvarar för att säkerställa att alla deltagare i upphandlingsprojekt hanterar sekretess och jäv på ett korrekt sätt. Projektägaren ska informera deltagarna om deras skyldigheter och säkerställa att dessa följs.<br>Efterlevnadskontroll av anvisningen har genomförts under Jan 2025 för att se om verksamhet följer kapitel 4. Resultatet av kontrollen är att verksamheten har god efterlevnad. |

## 4.4 Riskområde: Finansiella

### 4.4.1 Förvaltningens finansiering

 Hantera

#### Riskbeskrivning

Förslag till budget 2024 innebär anpassning motsvarande 100 mnkr mot grundförslag i årlig analys. Tilläggstjänster har sagts upp med behov av snabb anpassning. Ny riktlinje innebär ny finansieringsmodell. Risken att förvaltningen inte kan bibehålla en ekonomi i balans bedöms öka i sannolikhet.

Risk att utveckling försenas och att kunders upplevelse försämras vid begränsningar i tjänsteleveranserna.

#### Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen, för att säkerställa en ekonomi i balans, kan bli att ökade inköps- och lönekostnader inom befintlig tjänsteleverans tränger ut möjlighet att driftsätta

föreslagna utvecklingsförslag.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Ekonomisk rapportering

| Åtgärdens status | Åtgärdsbeskrivning                      | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✓ Avslutad       | Kopplas till budget och verksamhetsplan | <b>2025-01-15</b><br><br>Se månadsrapporter och delårsrapporter (nämndärende varje månad).<br><br>Prognoser per maj, augusti och oktober har visat på ett prognosticerat nettoöverskott.<br><br>Slutavstämning bokslutet 2024-12-31 ger ett överskott om 3,6 mkr. Då har återreglering skett per november med ca 14,5 mkr till kunder av uppkommit överskott i bastjänster och digital infrastruktur. resultat är per 2024 påverkat av flera extraordinära poster som t ex kundprojekt konsolidering som inte blivit fullt finansierade.<br><br>Årsbokslutet visar en budget i balans. |

#### 4.4.2 Inflation

■ Hantera

##### Riskbeskrivning

Ökad inflation medför urholkad köpkraft och risk för ekonomisk obalans då förvaltningen inte kan kompensera detta med höjda priser på levererade tjänster i full omfattning.

##### Konsekvensbeskrivning

Om ökade kostnader inte kan kompenseras genom ökade intäkter uppstår ekonomisk obalans. Detta kräver åtgärder som restriktiv bemanning, och minskade inköp av utrustning och tjänster. Starkare prioritering av kärnleveranser och risk för fördröjningar av planerade utvecklingsaktiviteter. Konsekvens kan också bli urholkad leverans på grund av hårdare ekonomisk prioritering. Konsekvens kan också bli en fortsatt personalomsättning och konsultberoende om lönestrukturer inom Göteborgs Stad inte matchar marknadskraven.

##### Existerande kontrollaktiviteter

Resultatuppföljning

Prisnivåer i tecknade avtal (licenser, hårdvara, konsulter)

Lönenivåer

| Åtgärdens status                                                                                                                                                                | Åtgärdsbeskrivning                                                                                                                    | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad<br><br><b>Åtgärdsplan för ekonomi i balans</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-12-31 | Förvaltningen tar höjd för bedömd kostnadsökning i budgetprocessen och har en samlad åtgärdsplan med budgetneddragning per avdelning. | <b>2025-01-02</b><br><br>Se uppföljningsrapporter varje månads- och delårsrapport.<br>Leverantörerna kan påkalla indexuppräknning enligt gällande ramavtalsvillkor, men har inte gjort det i den utsträckning som vi antog för ett år sedan.<br>Inflationstakten i omvärlden är nu på mer normala nivåer och antas att ligga på de nuvarande nivåerna under kommande år. |

## 4.5 Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter

### 4.5.1 Mutor, jäv, oegentligheter

 Hantera

#### 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 intäktsprocessen. 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.

Risk att bedrägeri och oegentligheter pågår inom förvaltningen, då Intraservice tjänsteleveranser omfattar stora ekonomiska värden.

#### Konsekvensbeskrivning

Att stadens ekonomiska medel går förlorade.

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

#### Existerande kontrollaktiviteter

Egenkontroller i räkenskaper och löneprocesser.

Jävsblankett vid alla upphandlingar  
Uppföljning av chefers och projektansvarigas begäran av bisysslaanmälan  
Uppföljning av inköp

| Åtgärdens status | Åtgärdsbeskrivning | Kommentar vid senaste uppföljning |
|------------------|--------------------|-----------------------------------|
|------------------|--------------------|-----------------------------------|

| Åtgärdens status                                                                                                                                                                                       | Åtgärdsbeskrivning                                                                                                  | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad<br><br><b>Etablering kvalificerade beställare och breddutbildning</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-06-30 | Stabsansvariga besöker ledningsgrupper för kunskapshöjning och tillämpningsdialog kring temat "lätt att köpa rätt". | <b>2025-01-09</b><br><br>Behöriga beställare får information om jäv i samband med nätverksträffar och utbildningsinsatser med avdelning inköp och upphandling.<br><br>Anvisning för inköp och upphandling har beskrivit Jäv & Sekretess kopplat till inköp och upphandling, ligger som eget kapitel 4 i senaste version:<br><br>4. Jäv och oegentligheter kopplat till inköp och upphandling<br><br>Alla medarbetare inom förvaltningen är skyldiga att följa riktlinjer och anvisningar för att undvika jäv, mutor eller otillbörliga förmåner. Representation som inte är korrekt kan uppfattas som en otillbörlig förmån och klassas som muta enligt brottsbalken. Vid osäkerhet ska medarbetaren alltid rådfråga sin närmaste chef och säkerställa att agerandet är förenligt med etiska normer. Om tveksamhet kvarstår ska erbjudandet avböjas.<br><br>Chefer inom Intraservice ansvarar för att, under medarbetarsamtal, informera alla medarbetare om det styrande dokumentet Intraservices anvisning mot oegentligheter samt Göteborgs Stads riktlinje för representation, gåvor, mutor, jäv och bisyssla. Konsulter som anlitas ska få motsvarande information i samband med introduktionen.<br><br><u>Sekretess och jäv vid upphandling</u><br><br>Projektägaren ansvarar för att säkerställa att alla deltagare i upphandlingsprojekt hanterar sekretess och jäv på ett korrekt sätt. Projektägaren ska informera deltagarna om deras skyldigheter och säkerställa att dessa följs.<br><br>Efterlevnadskontroll av |

| Åtgärdens status | Åtgärdsbeskrivning | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                      |
|------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                    | anvisningen har genomförts under Jan 2025 för att se om verksamhet följer kapitel 4. Resultatet av kontrollen är att verksamheten har god efterlevnad. |

## 4.5.2 Delegering, ärendehantering

 Hantera

### Riskbeskrivning

Risk för brister i följsamhet till uppsatta lagar, regelverk och rutiner.

Brister medför otillräcklig transparens och svårigheter för intressenter i samhället att kunna ta del av offentliga handlingar.

Risk för otillräcklig systematik och tydlighet i förvaltningens tillämpning av gällande rutiner kring delegering och återrapporering av uppdrag, ärendehantering och beslut.

### Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen blir felaktig handläggning av ärenden och störning i verksamheten.

Brist i följsamhet till lagar, styrande dokument och måluppfyllnad medför minskad tillit till förvaltningen.

Brist i ärendeberedning ger minskad kundnöjdhet.

### Existerande kontrollaktiviteter

Uppdragsuppföljning och återrapporering av delegationsbeslut till nämnden.

| Åtgärdens status                                                                                                                                                                | Åtgärdsbeskrivning                                                                                                                                 | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad<br><br><b>Utveckla process och efterlevnad</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-06-30 | Rutin för återrapportering av delegationsärenden behöver bättre följsamhet. Kunskap om delegation och verkställighet höjs genom utbildningsinsats. | <b>2024-09-16</b><br><br>Under året har hanteringen avseende delegationsbeslut förändrats genom att en mer strukturerad och styrd process har införts. Bland annat följer återrapporteringen till nämnd delegationsordningens struktur, inköps- och upphandlingsärenden redovisas både utifrån fattade delegationsbeslut men också en sammanställning av förvaltningens samlade inköp utifrån öppenhet och transparens. Även HR-området har haft särskilt fokus för att fånga upp delegationsbeslut på ett tidigare stadie än tidigare. Generellt fungerar processen bättre och bedöms som tillfredsställande. En större revidering av delegationsordningen har gjorts under våren 2024, samt i juni 2024 - denna gång med fokus på informationssäkerhet och dataskydd.<br><br>Åtgärderna har haft god effekt och hanteras löpande av kanslienheten. |

### 4.5.3 Informationssäkerhet

 Hantera

#### Riskbeskrivning

1. Risk för bristfällig hantering av informationstillgångar på grund av otydliga, ej uppdaterade eller avsaknad av, processer och arbetssätt, inklusive anvisningar, rutiner och instruktioner, samt avsaknad av eller otydliga ansvar och befogenheter. Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
2. Risk för att obehöriga får tillgång till information utifrån otillräcklig administrativ respektive teknisk åtkomstkontroll. Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
3. Risk för att information inte är korrekt, att informationen är manipulerad eller förstörd, utifrån otillräckliga administrativa respektive tekniska säkerhetsåtgärder. Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
4. Risk för att informationen inte är tillgänglig när den behövs utifrån avsaknad av,

bristfälliga eller ej uppdaterade, processer och arbetssätt, anvisningar, rutiner och instruktioner tillhörande kontinuitetshantering och återställning av tjänster.  
Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4

### **Konsekvensbeskrivning**

Konsekvensen kan bli brister i robusthet i förvaltningens tjänsteleverans.  
Förtroendet för förvaltningen försämras. Konsekvens för stadens verksamhet att lagar och regelverk inte följs.

Inom ramen för begreppet informationssäkerhet inkluderas administrativa och tekniska säkerhetsåtgärder med mål att skydda information.  
Det finns många risker inom detta område. Det går inte att skydda en verksamhet från alla risker. Det viktiga är att identifiera vilka konsekvenser olika risker får och sätta in åtgärder för att minimera konsekvenserna.

Att ha väl etablerade processer och arbetssätt, tydliga anvisningar, rutiner och instruktioner är viktigt. Att genomföra informationsklassning, riskanalyser och konsekvensbedömningar, uppdateringar av mjuk- och hårdvara, endast tillåta godkänd utrustning, övervaka händelser i IT-miljön, upprätta olika nätverkssegment och skapa kontrollerade trafikflöden, gallra och arkivera, och tillse att rätt person får åtkomst till korrekt information när den behövs är några exempel på administrativa åtgärder som bidrar till att stärka skyddet av informationen. Det är också viktigt att administrativa regelverk hjälper till att bibehålla tjänsteleveransernas kontinuitet och att tjänster enkelt och effektivt kan återupptas i bruk efter en eventuell incident.

Förutom administrativa säkerhetsåtgärder är det av stor vikt att det finns tekniska skyddsåtgärder som hjälper till att förhindra att information hanteras på olämpligt sätt. Med tekniska säkerhetsåtgärder avses exempelvis teknisk åtkomstkontroll, filtreringsfunktioner som skyddar mot oönskad nätverkstrafik, kryptering, säkerhetskopiering, övervakning/loggning och virus/malwareskydd, men även säkerhetsåtgärder som är kopplade till fysisk säkerhet, exempelvis inpasseringssystem.

Regel- respektive lagöverträdelser, sanktionsavgifter, driftsstörningar och bristande tillit till Intraservice som förvaltning och leverantör är några exempel på tänkbara konsekvenser utifrån otillräckliga administrativa och tekniska säkerhetsåtgärder.

### **Existerande kontrollaktiviteter**

Efterlevnadsrapport och åtgärdsplan gällande Informations- och dataskydd 2 ggr/år.

| Åtgärdens status | Åtgärdsbeskrivning | Kommentar vid senaste uppföljning |
|------------------|--------------------|-----------------------------------|
|------------------|--------------------|-----------------------------------|

| Åtgärdens status                                                                                                                                                                                                                                 | Åtgärdsbeskrivning                                                                                                                                                                                                                             | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> Pågående</p> <p><b>Säkerställ process, ansvar och uppföljning av informationssäkerhetsanalyser (projekt ESI)</b></p> <p><b>Slutdatum</b><br/>2026-12-31</p> | <p>En rapport sammanställs två gånger om året efter intervjuer och kontroller av informationssäkerhet och dataskydd. Dessa förbättringsområden behöver åtgärdas och tilldelas en tydlig åtgärdsansvarig som återrapporterar förbättringar.</p> | <p><b>2025-01-20</b></p> <p><b>Projektet Etablera systematiskt informationsarbete</b></p> <p>Inom projektet finns 25 delprojekt, vilka samtliga innehåller riskminimerande aktiviteter. Det rör sig om administrativa och tekniska åtgärder, uppdatering av befintliga processer och etablering av nya processer, framtagande av anvisningar, rutiner och instruktioner, samt översyn och justering av organisation, roller, ansvar och mandat.</p> <p>Projektet löper i stort sett på enligt planering.</p> <p>Tidplanen för delprojektet <i>Tekniskt arkivansvar</i> har flyttats frampå grund av avsaknad av kompetens. Rekrytering mars 2024 resulterade i noll kvalificerade kandidater. Rekrytering kommer ånyo att startas upp under oktober/november. Delprojektet <i>Fysisk säkerhet</i> har startat upp tidigare än planerat. Projektets styrgrupp är informerade.</p> <p><b>Förvaltningsaktiviteter</b></p> <p>Riskminimerande aktiviteter pågår och är planerade relaterat till administrativ och teknisk informationssäkerhet. Exempel på riskminimerande aktiviteter är informationsklassning av tjänster, gapanalys av tjänster. Nämnden för Intraservices anvisning för autentisering och åtkomst, gapanalys av tjänster utifrån vad kommande NIS2 anger, verifiering och framtagning av kontinuitets-, reserv-, återställnings- och återgångsplaner, utbildning av personal tillhörande informationsklassning, risk- och kontinuitetshantering.</p> <p><b>Utvecklingsprojekt/uppdrag</b></p> <p>Riskminimerande aktiviteter finns också inom de utvecklingsprojekt/uppdrag som pågår med god framdrift. Ett exempel som är värt att omnämna är den slutförda upphandlingen av ett för Göteborg Stad gemensamt</p> |

| Åtgärdens status | Åtgärdsbeskrivning | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                    | systemstöd. Ett systemstöd för registrering och förvaltning av tillgångar, personuppgiftsbehandlingar och personuppgiftsincidenter, lagring av dokumentation, med mera. Systemstödet ska därtill utgöra metodstöd för informationsklassning och riskhantering och ge möjlighet till att på ett kvalitativt och effektivt sätt mäta efterlevnad utifrån gällande lagar och regelverk. Tillgång till systemstödet kommer att ges inom ramen för Intraservices utbud av gemensamma tjänster. Projektet fortsätter enligt plan tom 2026. |

#### 4.5.4 Arkivhantering

 Hantera

##### **Riskbeskrivning**

Risk att vi brister i krav på trygg arkivhantering av information som lagras digitalt inom Intraservice uppdrag.

##### **Konsekvensbeskrivning**

Brist i efterlevnad av regelverket. Svårighet att byta IT-system efter upphandling och avtal med ny leverantör. Försenad utveckling av digitalisering och automatisering i staden.

| Åtgärdens status                                                                                                                                                                | Åtgärdsbeskrivning                                                                          | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad<br><br><b>Utveckla process och efterlevnad</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-12-31 | Åtgärdsplan utifrån revisionsrekommendation efter 2022. Se nämndärende åtgärdsplan maj 2023 | <b>2024-09-16</b><br><br>Arbetet med att säkerställa processerna inom arkivområdet fortsätter. Den formalia som har saknats i form av styrande dokument har tagits fram och i förekommande fall samverkats med arkivnämnden. Arkivnämnden har avslutat sin tillsynsrapport utifrån redovisade åtgärder. Även stadsrevisionen har släckt de rekommendationer inom arkivområdet som man tidigare har haft. Dock kvarstår mycket arbete med att säkerställa att arkivperspektivet omhändertas i utveckling och förvaltning av Intraservices tjänsteleveranser. Ny arkivorganisation har beslutats av nämnden. Detta arbete hänger ihop med och hanteras till stora delar i projektet med att omhänderta brister utifrån dataskyddsombudens- och stadsrevisionens rapporter inom informationssäkerhet och dataskydd. |

## 4.6 Riskområde: Stadenleveranser

### 4.6.1 Fullgörande av förvaltnings- och utvecklingsplaner

 Hantera

#### Riskbeskrivning

Risk att förvaltningen inte levererar enligt kundavtal, tjänstebeskrivningar och fastställda servicenivåer

Risk för lång återställningstid vid driftstörningar och incidenter skall vid avsaknad av kontinuitetsplanering och åtgärdsorganisation.

Risk för feltolkning vid övergång till nya styrdokument och handlingsplaner.

Risk för försening av efterfrågad tjänsteutveckling och utebliven digitalisering och automatisering.

#### 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.

Förseningar i digitalisering och automatisering medför utebliven effektivisering i stadens verksamheter med minskad kvalitet i stadens verksamhet och onödiga merkostnader.

### Existerande kontrollaktiviteter

Chefsavstämningar

Uppföljning av supportärenden, så att incidenter och driftstörningar åtgärdas

| Åtgärdens status                                                                           | Åtgärdsbeskrivning                                         | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Pågående | Leveransuppföljning mot avtalad servicenivå och omfattning | <b>2025-01-27</b><br><br>Intraservice följer upp efterlevnad av avtalade servicenivåer (SLA). Lösningsgraden avseende incidenter visar hur väl vi uppfyller SLA utifrån löfte om servicenivåer och åtgärdstider för incidenter. Mätningen av lösningsgraden i snitt har under året ökat från 75 procent till 85 procent, vilket enligt årets mål.<br><br>Under det första halvåret har det inträffat 3926 incidenter varav 15 allvarliga kvalitetsavvikelser/incidenter vilket är en markant minskning från samma period föregående år. Under hela 2024 har det inträffat 14 102 incidenter varav 34 allvarliga kvalitetsavvikelser/incidenter vilka åtgärdats utifrån de processer som finns fastställda, det är en markant minskning jämfört med föregående år. |
| <b>Leveransuppföljning</b>                                                                 |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Slutdatum</b><br>2024-12-31                                                             |                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

# 5 Samlad riskbild - Intern kontrollplan

## 5.1 Riskområde: Omvärld

### 5.1.1 Extremväder, naturkatastrofer och effekter av klimatförändringar

 Hantera

#### **Riskbeskrivning**

Stora oväder med stor nederbörd på kort tid eller markskador riskeras stopp i infrastruktur för IT-kommunikation.

#### **Konsekvensbeskrivning**

Avbrott i systemlagring eller infrastruktur medför stora störningar utanför verksamhetsansvarigas kontroll med risk för lång tid för återskapad funktion.

Förvaltningen kan inte leverera IT-drift. Användare kommer inte åt system. Dessa driftstörningar ger problem och störningar i stadens funktioner som ger stöd till brukare, näringsliv och medborgare.

#### **Existerande kontrollaktiviteter**

Att förvaltningens katastrof- och beredskapsplaner omfattar förebyggande åtgärder och organisation för incidenthantering.

### 5.1.2 Säkerhetsläget

 Hantera

#### **Riskbeskrivning**

Den säkerhetspolitiska situationen har blivit sämre, men Försvarmakten följer utvecklingen noga och bevakar Sveriges territorium och närliggande områden dygnet runt. Just nu ser Försvarmakten inga oroande rörelser längs våra gränser, men ett väpnat angrepp mot Sverige kan inte uteslutas. Det kan heller inte uteslutas att militära maktmedel eller hot om sådana kan komma att användas mot Sverige.

#### **Konsekvensbeskrivning**

Förvaltningen beskriver konsekvenserna muntligt för nämnden.

#### **Existerande kontrollaktiviteter**

Inpassering & behörighetskontroll (rondering), identitetskontroll vid rekrytering, lås & larm, efterlevnadskontroller på inpasseringskort (kontroll av att vi inte har kort utan behörig person), analys på ärenden i IA (skador hos personalen - bedöma om det är något som ökar och som kopplas till säkerheten), tvåpersonsattestering för utökad behörighet på inpasseringskort

| Kontrollaktivitetens status                                                                                                                                         | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Pågående<br><br><b>Ledningens genomgång</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-12-31 | <b>2024-09-16</b><br><br>Genomförd 202-08-28<br>Med fokus på säkerhetsläget i omvärlden, civil beredskap: övningar under hösten, pågående säkerhetshöjande åtgärder för att öka medvetenheten, Göteborgs Stads trygghetsskapande och brottsförebyggande program, information om krisledningsgruppen, samt information om den nya säkerhetsråd/ledningsgrupp för säkerhet som startats på förvaltningen |

### 5.1.3 Höjd terrorhotnivå

 Hantera

#### Riskbeskrivning

Säkerhets-polisen har beslutat att höja terrorhot-nivån från förhöjt hot, till högt hot, från tre till fyra på en fem-gradig skala. Med anledning av det försämrade säkerhets-läget arbetar regeringen intensivt och löpande för att vidta de åtgärder som behövs.

#### Konsekvensbeskrivning

Terroraktivitet mot förvaltningen medför väsentliga störning för Göteborgs stads verksamheter vid omfattande driftstörningar som kan ta lång tid att återställa. Förvaltningen är beroende på av att medarbetare har tillgång till IT-miljö för att säkerställa drift och utveckling av förvaltningens tjänsteleveranser.

## 5.2 Riskområde: Strategiska

### 5.2.1 Praktisk tillämpning av ny riktlinje (2023)

 Hantera

#### Riskbeskrivning

Risk att tillämpning av Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling tolkas olika.

Nära samverkan krävs för att ta fram de principer, definitioner, begrepp, terminologi och tillämpningsanvisningar som skapar ett gemensamt ramverk framöver.

För att få en god kvalitet i budgetberedningsunderlag och Årlig analys pågår ett projekt i samverkan med övriga tjänsteleverantörer och Stadsledningskontoret.

#### Konsekvensbeskrivning

Om det uppstår missförstånd i tillämpning och avsaknad av uppgifter i budgetberedningsunderlag så riskeras att kundbehov inte tillfredsställs.

Konsekvensen av en begränsad ekonomis ram är att utveckling av nya tjänster och säkerställande av leverans av befintliga tjänster begränsas och behöver prioriteras. Vid missförstånd och otydlighet i beslutsunderlag blir konsekvensen att utveckling försenas, eller att prioritering av vilka tjänster som ska utvecklas sker på felaktiga grunder. Stadens mål med ökad digitalisering och automatisering kan försenas eller utebli inom nedprioriterade områden.

#### Existerande kontrollaktiviteter

I projektet för att förbättra information i Årlig analys är leveransobjekten kontroller att Intraservice kan leverera efterfrågade underlag med god kvalitet.

| Kontrollaktivitetens status                                                                                                                                                                  | Kommentar vid senaste uppföljning |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  Pågående<br><br><b>Godkända leveransobjekt i förbättringsprojekt</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-12-31 |                                   |

## 5.2.2 Kompetensförsörjning

 Hantera

#### Riskbeskrivning

Risk att förvaltningen har otillräckligt med resurser för att fullgöra avtalad kundleverans. För säker tjänstleverans krävs medarbetare och konsulter med rätt kompetens. Förvaltningen har haft 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. På förvaltningsnivå så har personalomsättning sjunkit och vakanser kan tillsättas i högre grad under 2023. Därför sänks riskvärdet något. Dock så är det fortsatt en utmaning att upprätthålla kompetens på enheter när budgetramar begränsas med fortsatt personalomsättning.

#### Konsekvensbeskrivning

Vid brist av ersättande av förlorad kompetens så kan konsekvens bli att förvaltningen får leveransstörning och därmed missnöjd kund. Det medför försämrat anseende hos kunder. I förlängningen så påverkar det kunders verksamhet då IT-projekt inte driftsätts enligt tidplan. Målet att öka digitalisering och automatisering uppnås inte.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljningsrapport bemannings- och konsultplan.

Avstämning av Projekt- och portföljstyrning för utvecklingsinitiativ i tjänsteplan.

| Kontrollaktivitetens status                                                                                                                                                  | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad<br><br><b>Vakanser pga brist på sökande</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-12-31 | <b>2024-09-16</b><br><br>Det är enbart ett fåtal tjänster i förvaltningen som detta gäller. Under halvåret är 3 sådana tjänster rapporterade. |

## 5.3 Riskområde: Operativa

### 5.3.1 Inköp och upphandling

 Hantera

#### 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.

Stadens och förvaltningens anseende försämras vid brister i efterlevnad av gällande regelverk.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljning av avtalsdatabas Notes

Inköpsmönsterrapport (spend)

Avtalsföljsamhet (leverantörstrohet)

| Kontrollaktivitetens status                                                                                                                                           | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad<br><br><b>Egenkontroller Inköp</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-12-31 | <b>2025-01-02</b><br><br>Egenkontroller Inköp har bedrivits utifrån en framtagna Internrevisionsplan Inköp och upphandling som provats under November. Fokus i egenkontrollerna har legat på att utifrån stickprov av genomförda inköp se om vi har god efterlevnad till anvisning för inköp och upphandling / Göteborgs stads riktlinje för inköp och upphandling. Ett förbättringsområde har identifierats där vi sett att stickproven kan tas fram så att det bättre täcker fler inköpsscenarios. |

## 5.3.2 Projektstyrning

 Acceptera

### 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.

### Existerande kontrollaktiviteter

Egenkontroll projektkontor,  
Statusrapport aktuella projekt

## 5.4 Riskområde: Finansiella

### 5.4.1 Förvaltningens finansiering

 Hantera

### Riskbeskrivning

Förslag till budget 2024 innebär anpassning motsvarande 100 mnkr mot grundförslag i årlig analys. Tilläggstjänster har sagts upp med behov av snabb anpassning. Ny riktlinje innebär ny finansieringsmodell. Risken att förvaltningen inte kan bibehålla en ekonomi i balans bedöms öka i sannolikhet.

Risk att utveckling försenas och att kunders upplevelse försämras vid begränsningar i tjänsteleveranserna.

### Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen, för att säkerställa en ekonomi i balans, kan bli att ökade inköps- och lönekostnader inom befintlig tjänsteleverans tränger ut möjlighet att driftsätta föreslagna utvecklingsförslag.

### Existerande kontrollaktiviteter

Ekonomisk rapportering

| Kontrollaktivitetens status                                                                                                                                      | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad<br><br><b>Ekonomisk prognos</b><br><br><b>Slutdatum</b><br>2024-12-31 | <b>2024-01-18</b><br><br>Under 2023 har fakturering skett av tjänsterna enligt prislista och utifrån prognosticerade volymer per mars (uppdaterade budgeten). DI rapporterar in verkliga volymer månadsvis, som fakturering sker efter. Övriga tjänster baseras på prognosticerade volymer eller verkliga beroende på vad VO anser mes lämpligt. Antal anställda är ett volymmått som används för många tjänster och för utvecklingsinitiativen och detta mått baseras på prognosvolymerna mars. Uppföljning skedde i september på om det var någon skillnad mellan verkligt antal och fakturerat antal. Obetydligt skillnad. Ingen ändring skett för 2023.<br><br>Enligt kundavtalet ska justering av priset ske vid augustiprognozen om tillämpligt. I och med att prisjustering tidigare lades i mars, görs ingen ny prislista per augusti. Överskott identifierades i årsbokslutet och ca 21 mkr uppkom i resultat. Detta slutreglerades mot kund enligt tjänsteberäkningsmodellen som prognos mars baserades på. 14,5 mkr fördelades ut till kund för bastjänster och digital infrastruktur. Övrigt är förvaltningens egna överskott. |

## 5.4.2 Korrekta Räenskaper

 Acceptera

### Riskbeskrivning

Förvaltningens intäkts, utbetalnings- och löneprocess är delar i räkenskaperna och skall följa lagar och principer. Risk för fel i bokföringen.

### Konsekvensbeskrivning

Brister i räkenskaper är straffbart och skadar förvaltningens förtroende som stadengemensam leverantör tjänster inom löne-, faktura- och redovisningsprocessen.

Felaktiga utbetalningar eller intäktsflöde medför onödiga höjda kostnader.

### Existerande kontrollaktiviteter

Egenkontroller per process.  
Extern granskning av räkenskaper

## 5.4.3 Inflation

 Hantera

### Riskbeskrivning

Ökad inflation medför urholkad köpkraft och risk för ekonomisk obalans då förvaltningen inte kan kompensera detta med höjda priser på levererande tjänster i full omfattning.

### Konsekvensbeskrivning

Om ökade kostnader inte kan kompenseras genom ökade intäkter uppstår ekonomisk obalans. Detta kräver åtgärder som restriktiv bemanning, och minskade inköp av utrustning och tjänster. Starkare prioritering av kärnleveranser och risk för fördröjningar av planerade utvecklingsaktiviteter. Konsekvens kan också bli urholkad leverans på grund av hårdare ekonomisk prioritering. Konsekvens kan också bli en fortsatt personalomsättning och konsultberoende om lönestrukturer inom Göteborgs Stad inte matchar marknadskraven.

### Existerande kontrollaktiviteter

Resultatuppföljning

Prisnivåer i tecknade avtal (licenser, hårdvara, konsulter)

Lönenivåer

| Kontrollaktivitetens status                                                                | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad | <b>2025-01-02</b>                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Kostnadsindex per inköpskategori</b>                                                    | Avstämning av befintliga avtal har redovisats till förvaltningsledningen under tidigare del av 2024, med de rättigheter som leverantören har att höja priset utifrån olika index, som respektive avtal är knutet till. |
| <b>Slutdatum</b><br>2024-12-31                                                             | Ny avstämning kommer att ske i början av 2025.                                                                                                                                                                         |

## 5.5 Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter

### 5.5.1 Mutor, jäv, oegentligheter

 Hantera

#### 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 intäktsprocessen. 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.

Risk att bedrägeri och oegentligheter pågår inom förvaltningen, då Intraservice tjänsteleveranser omfattar stora ekonomiska värden.

#### Konsekvensbeskrivning

Att stadens ekonomiska medel går förlorade.

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

#### Existerande kontrollaktiviteter

Egenkontroller i räkenskaper och löneprocesser.

Jävsblankett vid alla upphandlingar

Uppföljning av chefers och projektansvarigas begäran av bisysslaanmälan

Uppföljning av inköp

| Kontrollaktivitetens status                                                                | Kommentar vid senaste uppföljning                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad | <b>2025-01-02</b>                                                      |
| <b>Stickprov Jäv- och närstående kontroll</b>                                              | Rutiner för jävskontroll är inrättade kopplade till att driva projekt. |
| <b>Slutdatum</b><br>2024-12-31                                                             | Finns beskrivet i anvisning Inköp och upphandling.                     |

## 5.5.2 Delegering, ärendehantering

 Hantera

#### Riskbeskrivning

Risk för brister i följsamhet till uppsatta lagar, regelverk och rutiner.

Brister medför otillräcklig transparens och svårigheter för intressenter i samhället att kunna ta del av offentliga handlingar.

Risk för otillräcklig systematik och tydlighet i förvaltningens tillämpning av gällande rutiner kring delegering och återrapportering av uppdrag, ärendehantering och beslut.

#### Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen blir felaktig handläggning av ärenden och störning i verksamheten.

Brist i följsamhet till lagar, styrande dokument och måluppfyllnad medför minskad tillit till förvaltningen.

Brist i ärendeberedning ger minskad kundnöjdhet.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Uppdragsuppföljning och återrapportering av delegationsbeslut till nämnden.

| Kontrollaktivitetens status                                                                                                                                                  | Kommentar vid senaste uppföljning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p> Pågående</p> <p><b>Egenkontroller kansli</b></p> <p><b>Slutdatum</b><br/>2024-12-31</p> | <p><b>2024-08-20</b></p> <p>Arbetet med att utveckla egenkontroller pågår. Åtgärder som har vidtagits är en omgjord nämndadministrativ process samt ny tidplan med mer tid för kvalitetssäkring av tjänsteutlåtanden. Åtgärder har vidtagits i syfte att systematisera hanteringen av delegationsbeslut och anmälan till nämnd. Enheten följer också att andelen omedelbart justerade beslut som fattas av nämnden minskar i antal och att omedelbar justering används enbart då det är nödvändigt. Antalet har minskat från 33 stycken 2022 till 3 stycken första halvåret 2024.</p> <p>Enheten kommer att inför 2025 ta ett omtag avseende intern kontroll och indikatorer.</p> |

### 5.5.3 Informationssäkerhet

 Hantera

#### Riskbeskrivning

1. Risk för bristfällig hantering av informationstillgångar på grund av otydliga, ej uppdaterade eller avsaknad av, processer och arbetssätt, inklusive anvisningar, rutiner och instruktioner, samt avsaknad av eller otydliga ansvar och befogenheter. Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
2. Risk för att obehöriga får tillgång till information utifrån otillräcklig administrativ respektive teknisk åtkomstkontroll. Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
3. Risk för att information inte är korrekt, att informationen är manipulerad eller förstörd, utifrån otillräckliga administrativa respektive tekniska säkerhetsåtgärder. Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4
4. Risk för att informationen inte är tillgänglig när den behövs utifrån avsaknad av, bristfälliga eller ej uppdaterade, processer och arbetssätt, anvisningar, rutiner och instruktioner tillhörande kontinuitetshantering och återställning av tjänster. Delvärdering Sannolikhet 3 och konsekvens 4

#### Konsekvensbeskrivning

Konsekvensen kan bli brister i robusthet i förvaltningens tjänsteleverans. Förtroendet för förvaltningen försämras. Konsekvens för stadens verksamhet att lagar och regelverk inte följs.

Inom ramen för begreppet informationssäkerhet inkluderas administrativa och tekniska säkerhetsåtgärder med mål att skydda information. Det finns många risker inom detta område. Det går inte att skydda en verksamhet från alla risker. Det viktiga är att identifiera vilka konsekvenser olika risker får och sätta in åtgärder för att minimera konsekvenserna.

Att ha väl etablerade processer och arbetssätt, tydliga anvisningar, rutiner och instruktioner är viktigt. Att genomföra informationsklassning, riskanalyser och

konsekvensbedömningar, uppdateringar av mjuk- och hårdvara, endast tillåta godkänd utrustning, övervaka händelser i IT-miljön, upprätta olika nätverkssegment och skapa kontrollerade trafikflöden, gallra och arkivera, och tillse att rätt person får åtkomst till korrekt information när den behövs är några exempel på administrativa åtgärder som bidrar till att stärka skyddet av informationen. Det är också viktigt att administrativa regelverk hjälper till att bibehålla tjänsteleveransernas kontinuitet och att tjänster enkelt och effektivt kan återupptas i bruk efter en eventuell incident.

Förutom administrativa säkerhetsåtgärder är det av stor vikt att det finns tekniska skyddsåtgärder som hjälper till att förhindra att information hanteras på olämpligt sätt. Med tekniska säkerhetsåtgärder avses exempelvis teknisk åtkomstkontroll, filtreringsfunktioner som skyddar mot oönskad nätverkstrafik, kryptering, säkerhetskopiering, övervakning/loggning och virus/malwareskydd, men även säkerhetsåtgärder som är kopplade till fysisk säkerhet, exempelvis inpasseringssystem.

Regel- respektive lagöverträdelser, sanktionsavgifter, driftsstörningar och bristande tillit till Intraservice som förvaltning och leverantör är några exempel på tänkbara konsekvenser utifrån otillräckliga administrativa och tekniska säkerhetsåtgärder.

#### Existerande kontrollaktiviteter

Efterlevnadsrapport och åtgärdsplan gällande Informations- och dataskydd 2 ggr/år.

| Kontrollaktivitetens status                                                                  | Kommentar vid senaste uppföljning                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  Avslutad | <b>2024-09-16</b>                                                                   |
| <b>Brister i efterlevnadskontroll</b>                                                        | Projektet redovisar status och tidplaner återkommande för nämnden för intraservice. |
| <b>Slutdatum</b><br>2024-12-31                                                               |                                                                                     |

### 5.5.4 Arkivhantering

 Hantera

#### Riskbeskrivning

Risk att vi brister i krav på trygg arkivhantering av information som lagras digitalt inom Intraservice uppdrag.

#### Konsekvensbeskrivning

Brist i efterlevnad av regelverket. Svårighet att byta IT-system efter upphandling och avtal med ny leverantör. Försenad utveckling av digitalisering och automatisering i staden.

| Kontrollaktivitetens status                                                                   | Kommentar vid senaste uppföljning |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  Ej påbörjad |                                   |
| <b>Stickprov per applikation</b>                                                              |                                   |
| <b>Slutdatum</b><br>2024-12-31                                                                |                                   |