
Helårsrapport Samlad riskbild och intern kontrollplan 2023 - Uppföljning av åtgärder och kontrollaktiviteter

Nämnden för Intraservice

Innehållsförteckning

1	Inledning	4
2	Sammanfattning av uppföljningen	5
3	Samlad riskbild med åtgärder	6
3.1	Riskområde: Omvärld	6
3.1.1	IT-säkerhetsrisker (intrång)	7
3.2	Riskområde: Strategiska	8
3.2.1	Försenad anpassning till riktlinje 2023	9
3.2.2	Bolagskonsolidering	11
3.2.3	Kompetensförsörjning	11
3.2.4	Förvaltningskultur	12
3.3	Riskområde: Operativa	13
3.3.1	Inköp och upphandling	13
3.3.2	Projektstyrning	15
3.3.3	Målstyrning enligt verksamhetsplan	16
3.4	Riskområde: Finansiella	17
3.4.1	Risk för brister i förvaltningens finansiella rapportering	17
3.4.2	Förvaltningens finansiering	17
3.4.3	Korrekta Räakenskaper	19
3.4.4	Inflation	20
3.5	Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter	21
3.5.1	Informationssäkerhet	21
3.5.2	Mutor, jäv, oegentligheter	23
3.5.3	Delegering, ärendehantering, sekretess och arkivhantering	26
3.6	Riskområde: Stadenleveranser	27
3.6.1	Fullgörande av förvaltnings- och utvecklingsplaner	27
4	Samlad riskbild - Intern kontrollplan	31
4.1	Riskområde: Omvärld	31
4.1.1	IT-säkerhetsrisker (intrång)	31
4.2	Riskområde: Strategiska	31
4.2.1	Försenad anpassning till riktlinje 2023	31
4.2.2	Kompetensförsörjning	32
4.3	Riskområde: Operativa	33

4.3.1	Inköp och upphandling	33
4.3.2	Projektstyrning	33
4.4	Riskområde: Finansiella	34
4.4.1	Förvaltningens finansiering	34
4.4.2	Korrekta Räkenskaper	35
4.4.3	Inflation.....	36
4.5	Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter.....	36
4.5.1	Informationssäkerhet.....	36
4.5.2	Mutor, jäv, oegentligheter.....	37
4.5.3	Delegering, ärendehantering, sekretess och arkivhantering.....	38

1 Inledning

Varje nämnd ska, i samband med framtagandet av budget, redovisa en samlad riskbild för nämndens verksamhetsområden. Den samlade riskbilden ska innehålla åtgärder för att minimera risker.

Utifrån den samlade riskbilden ska en intern kontrollplan upprättas. Den ska innehålla kontroller under kommande verksamhetsår för att verifiera att åtgärder får avsedd effekt.

Nämndens samlade riskbild och intern kontrollplan kompletterar budget och verksamhetsplan, och redovisas som särskilt ärende till nämnden för beslut.

Intraservice redovisar denna uppföljningsrapport som bilaga till delårsrapporteringar och i årsrapport. I årsrapport redovisas även en egenutvärdering av system för intern styrning och kontroll.

Uppföljningen av 2023 års riskbild och internkontrollplan är uppdelad i riskområdena

- Omvärldsrisker
- Strategiska risker
- Operativa risker
- Finansiella risker
- Regelefterlevnad och oegentligheter
- Stadenleveranser (känsliga för störningar)

Rekommendationer i Stadsrevisionens granskning av verksamheten 2022, med efterföljande åtgärdsplan har beaktats i årets arbete med riskbild och internkontrollplan. Övriga granskningar från dataskyddsombud och egenutvärderingar i verksamheten bildar underlag för åtgärder och kontroller.

2 Sammanfattning av uppföljningen

Åtgärder har genomförts inom flera av riskområdena, där förvaltningen har slutfört många aktiviteter, men att omfattande riskminimeringsåtgärder medför att vissa aktiviteter fortsätter under 2024. Detta berör främst åtgärder inom informationssäkerhet och informationsförvaltning (tekniskt arkiv). Det omfattande förbättringsprojektet för högre efterlevnad inom processer och arbetssätt kring informationssäkerhet beräknas pågå till 2026. Detta redovisas fortsatt som väsentlig avvikelse i nämndens årsrapport.

Process med egenkontroller per funktion har kommit i gång, men kan utvecklas mer även under 2024. Samlad redovisning sker i allt högre grad i IT-verktyget Stratsys, såväl på förvaltningsnivå som på verksamhetsnivå, men även detta kan utvecklas framåt.

IT-säkerhetsrisker och informationssäkerhet

Stadsrevisionen rekommenderar nämnden att stärka IT-säkerheten ytterligare och pågående projekt för efterlevnad av processer och arbetssätt inom informationssäkerhet ska omhänderta dessa rekommendationer.

Anpassning till riktlinje 2023

Samarbete med övriga tjänsteförvaltningar och Stadsledningskontoret under 2023 med uppdaterad process och rapportering av Årlig analys har skapat bättre förutsättningar och tydlighet för arbetet framåt.

Kompetensförsörjning

Förvaltningen bedömer att den samlade risken kan sänkas då antalet vakanser på grund av kompetensbrist sjunkit och att få störningar uppkommit utifrån denna risk. Dock är utmaningarna kvar för enskilda funktioner och processer att föra över kunskap till övrig personal vid personalomsättning.

Finansiella/ekonomiska risker, förvaltningens finansiering och inflation

Förvaltningens verksamhet innehåller risker som kan påverka det ekonomiska utfallet.

Under året har förvaltningen arbetat med att utveckla förkalkylerings-modellen för tjänsterna i syfte att standardisera och dokumentera processen.

Förvaltningen redovisar en verksamhet i balans och återbetalning har skett till kunderna i två steg under verksamhetsåret. Återhållsamhet i bemanning och inköp, som en inbromsning inför 2024 år budgetförutsättningar, har medfört lägre kostnader än budgeterat.

Förvaltningen har hög avtalstrohet, men inflationen driver på kostnaden för konsulter, köpta tjänster och material. Ökade sociala avgifter ökar personalkostnaden över kompensationen som beslutats i stadens budget.

Grafisk rapport på riskvärdering 2023

Riskmatris redovisas i rapporten enligt stadens modell. I samband med riskanalys, så används även en bild kallad riskuniversum, för att grafisk visa risker färgsatta efter riskvärde (se bilaga)

3 Samlad riskbild med åtgärder

3.1 Riskområde: Omvärld

Stadens IT-miljö har varit förskonad från större driftsstörningar under 2023. Ett större stopp under våren berodde på störning hos en driftsleverantör. Riskminimerande åtgärder kring IT-säkerhetsrisk samordnas i förvaltningsövergripande projekt inom informationssäkerhetsrisker fram till 2026. Status rapporteras löpande till nämnden för Intraservice.

Fler säkerhetsrisker har adderats under året inför revidering av riskbild 2024, då det har varit ett utmanande år inom säkerhetsområdet.

Även dessa risker kommenteras i denna uppföljning:

- Extremväder, naturkatastrofer, och effekter av klimatförändringar
- Säkerhetsläget
- Höjd terrorhotnivå

Den säkerhetspolitiska situationen har blivit sämre men Försvarmakten följer utvecklingen noga och bevakar Sveriges territorium och närliggande områden dygnet runt. Just nu är det 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.

Terrorhotnivån höjdes av NCT (nationellt center för terrorhotbedömning), från nivå tre till nivå fyra i augusti. Med anledning av det försämrade säkerhetsläget arbetar alla nationellt, regionalt och lokalt intensivt och löpande för att vidta de åtgärder som behövs. Terroraktivitet mot Göteborgs Stads verksamheter medför omfattande driftsstörningar som kan ta lång tid att återställa. Vi är beroende av våra medarbetare och att vi har tillgång till IT-miljön för att säkerställa drift och utveckling av våra tjänsteleveranser.

Bedömning är att det inte föreligger någon riktad eller särskild generell hotbild mot Intraservice, men att det finns risk för att en överförd hotbild från andra aktörer (potentiella terrormål) i ett omedelbart närområde inte kan uteslutas.

Risken med stor väderpåverkan, såsom skyfall och värmebölja, kan riskera avbrott i infrastruktur/systemlagring och kan komma att medföra stora störningar. Men Intraservices vidtagna åtgärder för detta har inneburit stor riskminimering.

Riskminimerande aktiviteter:

- Arbete med beredskapsplan och krigsorganisation är klar i första versionen
- Krigsplacering av personal, Plikt och provningsverket. Förberedelse för utskick av brev i januari 2024.
- Utveckling av vår förmåga till kriskommunikation med hjälp av SMS-utskick
- Systematiska brandskyddskontroller genomförda
- 400 medarbetare har genomfört brandskyddsutbildningar
- Rapport och riskanalys genomförd för 2023 inom det systematiska brandskyddsarbetet
- Bedömningsgrupp uppstartad med anledning av höjning av terrorhotnivå från 3 till 4
- Med anledning av terrorhotnivån: Information på intranät + förstärkt skydd

- för skyddsobjektet + utökade behörighetskontroller
- Intraservice har deltagit i Göteborgs Stads terrorövning tidigt i höstas.
- Intraservice deltar i stadens samverkansmöte med anledning av den höjda terrorhotnivån
- Övning genomförd för krisledningsgruppen 2023-11-29
- Färdig plan för utbildningstillfällen 2024 inom brandskyddsarbetet
- Genomförd FKU och nytt avtal med en leverantör för hela säkerhetsområdet
- Utveckling av incidentprocessen
- Uppstartat arbete med att inför TiB-roll på Intraservice
- Rekrytering av säkerhetshandläggare genomförd
- Utökning av RAKEL-passning (24/7)
- Genomförd internkontroll

3.1.1 IT-säkerhetsrisker (intrång)

 Hantera

Riskbeskrivning

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

Konsekvensbeskrivning

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

Existerande kontrollaktiviteter

Systemtekniskt skydd och analysverktyg.
Medarbetare som arbetar förebyggande för att hindra IT-attacker.
Incidenthantering

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

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad Utökad investering i IT-säkerhet Slutdatum 2023-12-31	Djupanalys rapporteras i en samlad behovsrapport. Denna blir underlag för investeringsärendet med förslag till genomförande.	2023-12-22 2023-06-01 startade projektet Etablera processer och arbetssätt tillhörande styrning och uppföljning av informationssäkerhet. Projektets mål är att omhänderta brister som redovisas i dataskyddsombuds årsrapport 2021 och 2022 och Stadsrevisionens rapport 2022. Projektet har inletts med en förstudie. Förstudien presenterar vilka åtgärder som behöver vidtas, tidsuppskattning för dessa, samt vilka kompetenser som krävs för att lyckas med genomförandet. Som ett resultat av det arbete som påbörjats inom förstudien finns 2023-10-09 en uppdaterad version av handlingsplan med tillhörande tidplan. Utifrån vad som framkommit hittills under förstudiearbetet beräknas projektet pågå fram till halvårsskiftet 2026. Handlingsplanen redovisar pågående och planerade åtgärder utifrån dataskyddsombuds årsrapport 2022 och Stadsrevisionens rapport 2022 kopplat till informationssäkerhet. Risk och åtgärder inordnas under risk Informationssäkerhet där ytterligare risker insorteras under detta paragraf. Åtgärder redovisas framåt som status i det uppstartade projektet.

3.2 Riskområde: Strategiska

Mycket tid har lagts ner tillsammans med övriga tjänsteleverantörer och Stadsledningskontoret för att få till en praktisk tillämpning och god kvalitet i uppföljning av förvaltningens tjänsteleveranser och planering inför kommande budgetberedning.

Ett gemensamt projekt med leveransobjekt slutfördes under hösten. Effekter kommer ses i kommande Årlig analys-rapport i mars, med ökad tydlighet till kunder och uppdragsgivare.

Bolagskonsolidering fortsätter enligt övergripande tidplan per tjänsteområde, där nu en större del av staden nyttjar förvaltningens tjänster.

Risk för brister i kompetensförsörjningen har värderats ner under hösten. Kompetensförsörjningsplaner är aktuella på varje chefsnivå och bedömningen är att minskad personalomsättning och färre vakanser är indikatorer på att förvaltningen på en övergripande nivå lyckats försörja verksamheten med nödvändig kompetens. Dock finns det fortsatt utmaningar inom vissa kompetensområden och vissa tjänsteleveranser.

3.2.1 Försenad anpassning till riktlinje 2023

 Hantera

Riskbeskrivning

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling 2023 ändras ansvarsfördelning och ändrat styrsystem för service i Göteborgs stad. Detta innebär förändrade ansvarsgränser för förvaltningen gentemot övriga förvaltningar och bolag, med ökad risk för fel i tjänsteleverans i och med nytt gränssnitt mot kunder. Ny finansieringsmodell gäller från 2023. Vid verksamhetsövergång finns risk att mottagande förvaltning inte tar över berörd personal.

Konsekvensbeskrivning

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

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

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

Existerande kontrollaktiviteter

För att undvika störning under övergångsperiod så deltar förvaltningen aktivt i projekt kopplade till SLK Handlingsplan för digitalisering med rapport från respektive delprojekt för anpassning till ny riktlinje

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad	Förvaltningen ändrar organisering inför ny styrmiljö 2023. Justeringar av roller och ansvar för att möta nya behov.	2023-12-22 Avdelningen Digital infrastruktur har organiserat tre verksamhetsområden under 2023 och styrning, uppföljning och kontroller anpassas efter ny organisation och delegationsordning.
Etablera Digital infrastruktur		
Slutdatum 2023-12-01		

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad Etablera Gemensamma tjänster Slutdatum 2023-12-31	Förvaltningen ändrar organisering inför ny styrmiljö 2023. Justeringar av roller och ansvar för att möta nya behov.	2023-12-22 Avdelningen har inordnat tidigare verksamhetsområden inom avdelningen Gemensamma tjänster. Uppföljning, styrning och kontroller har etablerats på avdelningsnivå, men där fokus på uppföljning har legat kvar på verksamhetsområdesnivå under 2023. Nästa steg tas inför 2024 med full konsolidering på avdelningsnivå.
 Avslutad Etablera Uppdrag (KF) Slutdatum 2023-12-31	Förvaltningen ändrar organisering inför ny styrmiljö 2023. Justeringar av roller och ansvar för att möta nya behov.	2023-12-22 Avdelningen etablerades med få enheter. Nya uppdrag har medfört att nya kompetenser rekryterats under året. Efter analys under hösten kommer Avdelning Uppdrag upphöra inför 2024 där Dataskyddsenheten kommer ingå i avdelning Styrning och Stöd och kompetenscenter inordnas under avdelning Kund- och servicecenter.
 Avslutad Ökad digitalisering Slutdatum 2023-12-31	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.	2023-12-22 Nämnden för Intraservice Utvecklingsplaner och förvaltningsplaner innehåller stadens nya lösningar för att underlätta digitaliseringen i staden. Förvaltningen har tagit fram förslag till förvaltningens egna digitaliseringsplan. Uppdatering, förankring och uppföljning av planen återstår. Denna åtgärd avslutas för 2023 och fortsatt arbete för att utveckla digitaliseringsplanen ingår fortsatt i åtgärder i verksamhetsplan 2024 för avdelning Styrning och Stöd

3.2.2 Bolagskonsolidering

 Acceptera

Riskbeskrivning

KF-beslut att överföra bolagens IT-drift, redovisning och löneadministration till Intraservice. Beslutet genomförs i projektform enligt uppsatt projektplan fram till 2024.

Risk för försening och utebliven nytta om inte konsolidering sker enligt tidplan så fullgörs inte detta beslut i tid.

Konsekvensbeskrivning

Nya krav på IT-miljö utifrån säkerhetsklassning medför kostnadsökningar.

Fördröjd tidplan medför utebliven samordning och högre IT-kostnad än förväntat för staden.

Förväntad effektivisering går förlorad.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljningsrapportering av projektplan Bolagskonsolideringsprojekt

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående	Utifrån KF-uppdrag har förvaltningen en plan för mottagande av IT-drift från stadenägda bolag.	2024-01-15
Fullfölj konsolideringsplan		Respektive tjänsteområde har fortsatt konsolideringen och fler av bolagen nyttjar fler av Intraservice tjänster.
Slutdatum 2024-12-31		Revidering av plan sker kontinuerligt i dialog med respektive bolag, för att säkerställa fortsatt trygg funktionalitet i stadens verksamheter.

3.2.3 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 svårigheter att rekrytera och behålla vissa yrkesgrupper. En effektiv rutin behövs för att ha kort ledtid från fastställt resursbehov tills att medarbetare är anställd och upplärd.

Konsekvensbeskrivning

Förvaltningen får leveransstörning och därmed missnöjd kund. Det medför försämrat anseende hos kunder

Störning i kunders verksamhet då IT-projekt inte driftsätts enligt tidplan. Dessa utvecklingsinitiativ blir försenade och fördröjade.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljningsrapport bemannings- och konsultplan.

Avstämning av Projekt- och portföljstyrning för utvecklingsinitiativ i tjänsteplan.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad Kompetensförsörjningsplan per verksamhetsområde Slutdatum 2023-12-31	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. Utvecklad styrning och uppföljning av bemanningsresurser (egna anställda och konsulter)	2023-12-22 Nämnden för Intraservice Kompetensförsörjningen är ett gemensamt verksamhetsmål och HR-stab driver arbetet med att säkerställa en plan per chef. Dessa planer samlas under nulägesanalys/Kompetensförsörjning i Stratsys per enhet och aggregeras till förvaltningsnivå. Förvaltningen sänker riskvärderingen för denna risk, då man ser ett mer gynnsamt läge med färre vakanser, kopplade till kompetensbrist. Etablerad plan och uppföljning är inarbetat i verksamheten och uppdatering av plan och lokala åtgärder fortsätter med stöd av HR-enhet som processledare för detta moment.
 Avslutad Bemanningsprognos Slutdatum 2023-04-01	Revidering av metod för planering, styrning och uppföljning av bemanning (anställda och konsulter)	2023-12-22 Nämnden för Intraservice Prioriterad resurs är avsatt för utfallsanalys och prognos baserat på underlag för varje chef. Redovisning sker till förvaltningsledning om aktuell bemanning och prognos för kalenderåret. Uppdatering av redovisningsmallar är gjord under hösten. Förtätad rapportering med månadsvis uppföljning och prognosbedömning synkad till ekonomiprognoser är införd. I budgetprocess 2024 revideras bemanningsplan för att säkerställa en ekonomi i balans utifrån förslag till ny anpassad ram för bastjänster och digital infrastruktur för 2024.

3.2.4 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

3.3 Riskområde: Operativa

Ökad robusthet har uppnåtts inom inköp och upphandling med revidering av anvisningar och rutiner. Etablering av kvalificerade beställare planeras under 2024, för att få effektivare inköp, ökad andel automatmatchade fakturor och en avlastning av chefers administration.

3.3.1 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.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljning av avtalsdatabas Notes

Inköpsmönsterrapport (spend)

Avtalsföljsamhet (leverantörstrohet)

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

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
✓ Avslutad Säkerställa efterlevnad av anvisning för inköp och upphandling Slutdatum 2023-12-31	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.	2023-12-22 Nämnden för Intraservice Egenkontroller, avtalsuppföljning och spendanalys sker enligt årshjul för förvaltningen. Uppdatering av nya anvisningar för operativt inköp (avrop och beställning) är framtagna. Inriktningen är att begränsa antalet beställare och höja kompetens på utsedda beställare för att säkerställa följsamhet till lagar och regler inom inköpsområdet. En återhållsamhet är nödvändig för att säkerställa en ekonomi i balans för 2024. Uppdatering av egenkontrollplan görs för att fånga aktuella kontroller och säkerställa efterlevnad till lagar, regelverk och anvisningar. Denna åtgärd avslutas 2023 för att integrera och koppla fortsatt processutveckling och breddutbildning till prioriterad aktivitet benämnd "effektiva inköp" i förvaltningens verksamhetsplan.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad Utveckla uppföljningsmodell Slutdatum 2023-12-22	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.	2023-12-22 Omprioriteringar av leveranser kopplat till årshjulet för planering och uppföljning, då fokus har varit på åtgärdsplan för ekonomi i balans 2024 (nya budgetförutsättningar enligt KF-beslut). Egenutvärdering av systematisk styrning, uppföljning och kontroll visar fortsatt förbättringspotential. Rapporten summeras i Årsrapporten och bifogas som bilaga. Fokus på förbättringar för stärkt kultur, planering och uppföljning och riskbaserad styrning lyfts kontinuerlig som avstämning på ledningsmöten kopplat till de moment som ingår i årshjul kring budget och verksamhetsplan. Kvarvarande åtgärder integreras som en del av analys efter varje moment redovisas i förvaltningens ledningsgrupper. En checklista etableras för uppföljning av efterlevnad - en del av uppdaterad Aktivitetsplan ILG/nämnd 2024.

3.3.2 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

3.3.3 Målstyrning enligt verksamhetsplan

■ Acceptera

Riskbeskrivning

Risk att uppdrag och mål inte uppnås i tid, till rätt kvalitet eller till budgeterad kostnad.

Risker gällande måluppföljning bedöms i modul för riskbedömning av mål. där KF-uppdrag, KF-mål och nämndmål följs upp med riskvärdering och aktiviteter.

Riskbedömning av mål ingår i samlad riskbild för förvaltningen.

Uppdrag och mål i verksamhetsplan 2021

KF-uppdrag och mål

Vi levererar enkla och kostnadseffektiva tjänster som förenklar vardagen för medarbetare och chefer i Göteborgs Stad

Ekonomi i balans

Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare

Nämnden ska bidra till en jämlik stad med gemenskap och tillit

Nämnden ska bidra till en god samverkan mellan stad, akademi, civilsamhälle och näringsliv

Nämnden har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Nämnden ska bidra till fullmäktiges mål att staden ska vara en attraktiv arbetsgivare

Nämndmål

Vi ska tillhandahålla en god intern service till stadens verksamheter och medarbetare

Vi ska förbättra kundernas upplevelse av kvalitet, service och samarbete

Vi ska bidra till att öka nyttohemtagningen i Göteborgs Stad

Vi ska få alla inom Intraservice att jobba bättre tillsammans med leverans av våra tjänster

Vi ska attrahera, utveckla och behålla medarbetare och chefer

Ekonomi i balans

Konsekvensbeskrivning

Otillräcklig uppfyllelse av uppdrag och mål riskerar att stadens verksamhet inte får efterfrågat stöd och att stadens resurser inte används till avsedd verksamhet eller ineffektivt.

Existerande kontrollaktiviteter

Efterlevnad av process för planering och uppföljning. Riskvärdering per nämndmål sker i modul risker per mål, där aktiviteter följs upp i verksamhetsplan 2022.

3.4 Riskområde: Finansiella

3.4.1 Risk för brister i förvaltningens finansiella rapportering

 Acceptera

Riskbeskrivning

Förvaltningens finansiella rapporter bygger på flera försystem och delprocesser inom förvaltningen. Risk att någon del är bristfällig och försämrar uppfyllandet av god redovisningssed.

Konsekvensbeskrivning

Brister i förvaltningens finansiella rapportering är ett regelbrott och skadar förtroendet förvaltning, Göteborgs stad och offentlig verksamhet generellt.

Existerande kontrollaktiviteter

Ja - se kontrollaktiviteter

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad Korrekt redovisning av tillgångar och skulder Slutdatum 2023-04-01	Dialog och förbättringsarbete i samverkan med Stadsledningskontoret utifrån förbättringsförslag i årlig granskning	2023-11-09 För varje bokslut sker en avstämning av balanskontona för att redovisning ska bli rättvisande. Tillgångar och skulder värderas och rapporteras. Redovisningen följer strikt principer i staden. Större tillgångar avser Kundfordringar samt förutbetalda kostnader (licenser). Samt koncernkonto bank. Därutöver hanteras leasingtillgångar via GSL som inventeras årligen under hösten på uppdrag av GSL. Större skulder avser Leverantörsskulder samt upplupna personalskulder. Dokumentation sker av tillgångar och skulder per varje delårsbokslut i enlighet med stadens regler.

3.4.2 Förvaltningens finansiering



Riskbeskrivning

Ny riktlinje innebär ny finansieringsmodell. Risker uppkommer att kund upplever tjänstekatalog och prissättning som fortsatt otydlig och det skapar osäkerhet i dialog mellan servicegivare och kund.

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

Konsekvensbeskrivning

Ekonomisk obalans.

Minskad enhetlighet i utförande av servicetjänster

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

Existerande kontrollaktiviteter

Ekonomisk rapportering

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad	Anpassning av tjänstekalkylering och faktureringsmodell utifrån reviderad tjänstekatalog. Säkerställ att intäkter registreras och att kundfakturor är korrekta	2023-12-22
Utvecklat förkalkylsystem		Funktion är utvecklad och överförd till förvaltning i samverkan mellan avdelning Kund- och servicecenter och ekonomienhet under Styrning och Stöd.
Slutdatum 2023-12-31		

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad Kundavtal och faktureringsmodell Slutdatum 2023-12-31	Inför 2023 så har tjänstekatalog reviderats. Ny fakturering 2023 utifrån tecknade kundavtal baserat på prislista och avropade volymer.	2023-12-22 Nämnden för Intraservice Kundavtal: Under 2023 tecknas kundavtal med samtliga kunder. Samtliga förvaltningar har skrivit på avtal, medan delar av bolagen fortfarande kvarstår. Faktureringsmodell: I och med den nya riktlinjen har ändring skett av faktureringsmodell från strikt kostnadsfördelning till fakturering efter prislista. Förvaltningens tjänster har också blivit mer uppdelade i obligatoriska samt valbara. Risken har ökat i och med att fler tjänster blivit valbara, vilket påverkat intäkterna negativt inom vissa områden. Prislistan bygger också på en bedömd volym som planeras säljas. Det har visat sig att kunderna påbörjat arbetet med att minska kostnaderna genom att nyttja tjänsterna mer effektivt, vilket till vissa delar påverkat volymerna negativt och därmed intäkterna. Avstämning under 2024 ingår i verksamhetsplan, med indikator för månadsvis status.

3.4.3 Korrekta Räkenskaper

 Hantera

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

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad Åtgärda förbättringsförslag i granskning Slutdatum 2023-12-31	Årlig granskning följs upp och förbättringsförslag implementeras.	2023-09-13 Räkenskapsrevision Förbättringsförslag lämnades av revisionen under löpande granskning 2022. En kvarvarande del avsåg beskrivning och värdering av intäktprocessen, vilken återrapporterades och godkändes av revisionen. Något kvarvarande förslag finns inte avseende räkenskapsrevisionen per 2022. Någon ny punkt har inte kommit upp för 2023.

3.4.4 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

Starkare prioritering av kärnleveranser och risk för fördröjningar av planerade utvecklingsaktiviteter. Urholkad leverans på grund av hårdare ekonomisk prioritering. Fortsatt personalomsättning 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
------------------	--------------------	-----------------------------------

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad Åtgärdsplan för ekonomisk balans Slutdatum 2023-12-31	Förvaltningen tar höjd för bedömd kostnadsökning i budgetprocessen och har en samlad åtgärdsplan med budgetneddragning per avdelning.	2023-12-22 Nämnden för Intraservice Budgetprocessen har kompletterats med extra åtgärds paket för att balansera ökade inköpskostnader och anpassad totalkostnad i budgetförslag för 2024. Allmän Inflation är fortsatt hög och förvaltningens inköp fördyras ytterligare då utrustningskostnad berörs av svag värdering av svenska kronan gentemot dollar och euro. Förvaltningens planerade åtgärder är inarbetade i budget 2024 och åtgärdsplan följs upp under nämndmålet "ekonomi i balans" i månadsrapportering på alla chefsnivåer

3.5 Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter

Förvaltningens projekt för efterlevnad i processer och arbetssätt inom informationssäkerhet omfattar flera delprojekt och bedöms hålla på till 2026. Separat redovisning av projektet görs i särskilt nämndärende i samband med delårsrapporteringar.

Projektet är prioriterat och omfattande och bedöms lösa befintliga brister.

3.5.1 Informationssäkerhet

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk för bristfällig hantering av personuppgifter enligt gällande regelverk (GDPR).

Risk för brist i skyddande av stadens känsliga information.

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

Konsekvensbeskrivning

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

Minskad tillit för förvaltningen vid lagöverträdelse, straffavgifter och vite.

Existerande kontrollaktiviteter

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

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
✓ Avslutad Säkerställ process, ansvar och uppföljning av informationssäkerhetsanalys Slutdatum 2023-12-31	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 återrapporerar förbättringar.	2023-12-22 2023-06-01 startade projektet Etablera processer och arbetssätt tillhörande styrning och uppföljning av informationssäkerhet. Projektets mål är att omhänderta brister som redovisas i dataskyddsombuds årsrapport 2021 och 2022 och Stadsrevisionens rapport 2022. Projektet har inletts med en förstudie. Förstudien presenterar vilka åtgärder som behöver vidtas, tidsuppskattning för dessa, samt vilka kompetenser som krävs för att lyckas med genomförandet. Som ett resultat av det arbete som påbörjats inom förstudien finns 2023-10-09 en uppdaterad version av handlingsplan med tillhörande tidplan. Utifrån vad som framkommit hittills under förstudiearbetet beräknas projektet pågå fram till halvårsskiftet 2026. Handlingsplanen redovisar pågående och planerade åtgärder utifrån dataskyddsombuds årsrapport 2022 och Stadsrevisionens rapport 2022 kopplat till informationssäkerhet. Risk och åtgärder 2024 inordnas under risk Informationssäkerhet där ytterligare risker insorteras under detta paraply. Åtgärder redovisas framåt som status i det uppstartade projektet.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
✓ Avslutad Genomför projekt för förbättrad säkerhetshållning Slutdatum 2023-12-31	Samlat projekt för förbättrad säkerhetshållning hålls samman av CISO, med separat projektuppföljning (bifogas vid uppföljning)	2023-12-22 2023-06-01 startade projektet Etablera processer och arbetssätt tillhörande styrning och uppföljning av informationssäkerhet. Projektets mål är att omhänderta brister som redovisas i dataskyddsombuds årsrapport 2021 och 2022 och Stadsrevisionens rapport 2022. Projektet har inletts med en förstudie. Förstudien presenterar vilka åtgärder som behöver vidtas, tidsuppskattning för dessa, samt vilka kompetenser som krävs för att lyckas med genomförandet. Som ett resultat av det arbete som påbörjats inom förstudien finns 2023-10-09 en uppdaterad version av handlingsplan med tillhörande tidplan. Utifrån vad som framkommit hittills under förstudiearbetet beräknas projektet pågå fram till halvårsskiftet 2026. Handlingsplanen redovisar pågående och planerade åtgärder utifrån dataskyddsombuds årsrapport 2022 och Stadsrevisionens rapport 2022 kopplat till informationssäkerhet. Risk och åtgärder för 2023 avslutas och 2024 inordnas dessa under risk Informationssäkerhet där ytterligare risker insorteras under detta paraply. Åtgärder redovisas framåt som status i det uppstartade projektet.

3.5.2 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 intäktprocessen. Risk för felaktigt utbetalda löner.

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

Konsekvensbeskrivning

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

Minskad samhällsnytta av offentliga medel.

Minskad vilja att betala skatt.

Merkostnader på grund av bedrägeri och efterföljande avhjälpande av brister

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
 Avslutad	Utbildningsmaterial vid kontinuerlig utbildning av nya och befintliga chefer behöver kompletteras med inköp och upphandling, där förvaltningens arbete mot mutor, jäv och oegentligheter ingår.	2023-04-18 Blankett är framtagen och deltagare i upphandling ska säkerställa att jäv inte föreligger innan uppstart.
Utbilda och säkerställ jävsblankett vid upphandling		
Slutdatum 2023-06-30		

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
✓ Avslutad Etablera rutin för närståendekontroll Slutdatum 2023-04-01	Förvaltningen inför ny rutin för närståendekontroll utifrån nyinrättad anvisning.	2023-12-22 Intraservices anvisning mot oegentligheter ska göra det lättare att göra rätt. Nu finns en anvisning skapad för Intraservices medarbetare, som förenklar och konkretiserar riktlinjerna kring oegentligheter. En riktlinje har tagits fram av Göteborgs Stad för att sammanföra och uppdatera de styrande dokument som tidigare gällt för frågor om mutor, jäv, bisyssla, representation och gåvor. Intraservice har valt att konkretisera denna riktlinje genom en egen anvisning som kan hjälpa chefer och medarbetare på Intraservice att göra rätt. Syftet med anvisningen är att förebygga och förhindra oegentligheter samt upprätthålla och fördjupa förtroendet för Intraservice som myndighet. Ett APT-material tas fram av HR-avdelningen under hösten, i syfte att alla chefer ska gå igenom det på ett APT under perioden december till februari. Uppföljning sker via HR-enhet på Styrning och Stöd.
✓ Avslutad Breddutbildning inköp Slutdatum 2023-12-22	Stabsansvariga besöker ledningsgrupper för kunskapshöjning och tillämpningsdialog kring temat "lätt att köpa rätt".	2023-12-22 Anvisningar för operativt inköp är framtagen. Utbildning omriktas till kvalificerade beställare som skall utses och avlasta chefer med avrop och beställningar. Utbildning av kvalificerade beställare och närmare avstämning med förvaltningens inköpsfunktion skall stärka inköpsbeteenden och öka kontroll innan beställning görs. Åtgärd avslutas och ingår under 2024 som en underaktivitet till prioriterad förändringsaktivitet i verksamhetsplanen 2024.

3.5.3 Delegering, ärendehantering, sekretess och arkivhantering.



Hantera

Riskbeskrivning

Risk för svårigheter att överblicka underlag till uppdrag, ärendehantering, beslut och återrapporering av delegationsbeslut inom förvaltningen.

Risk att dokument och dess efterlevnad för att säkerställa nämndens arkivansvar saknas eller är otillräckliga.

Risk för inaktuella attestbehörigheter.

Konsekvensbeskrivning

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

Brister i ärendeberedning ger minskad kundnöjdhet.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppdragsuppföljning och återrapporering av delegationsbeslut till nämnden.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad	Rutin för återrapporering av delegationsärenden behöver bättre följsamhet. Kunskap om delegation och verkställighet höjs genom utbildningsinsats.	2023-12-22 Under året har hanteringen avseende delegationsbeslut förändrats genom att en mer strukturerad och styrd process har införts. Bland annat följer återrapporeringen till nämnd delegationsordningens struktur, inköps- och upphandlingsärenden redovisas både utifrån fattade delegationsbeslut och 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. Åtgärd avslutas och övergår i förvaltning inom Kanslienhet.
Förbättra återrapporering delegationsärenden		
Slutdatum 2023-12-31		

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
 Avslutad Uppdatera egenkontrollplan för kansli Slutdatum 2023-12-31	Etablering av systematisk egenkontroll på Kansli, som samordnar delegationsfrågor och ärendehantering. Operativa uppföljningar och kontroller samlas i en egenkontrollplan i Stratsys.	2023-09-13 Egenkontrollplan ligger i Stratsys med risker och uppföljning av åtgärder och internkontroller.

3.6 Riskområde: Stadenleveranser

Förvaltningen har levererat tjänster till en god nivå i relation till avtalade tjänstebeskrivningar och överenskomna servicenivåer.

Incidenter följs upp och åtgärdas. De incidenter som anses som stora eskaleras och åtgärdas i särskild process i samverkan med drabbade verksamheter för att säkerställa fortsatt leveransförmåga i staden.

Under året har en kännbar störning som inneburit störning för stadens grundleverans. Under våren så låg rekryteringssystemet nere, då leverantör drabbades av en stopp. Detta drabbade alla kunder och visade känsligheten med hög automation, där redundans med manuella rutiner inte alltid är uppdaterade i stadens verksamheter.

3.6.1 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.

Konsekvensbeskrivning

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

Existerande kontrollaktiviteter

Chefsavstämningar

Uppföljning av supportärenden, så att incidenter och driftstörningar åtgärdas

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

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
✓ Avslutad Leveransuppföljning Gemensamma tjänster Slutdatum 2023-12-31	Stadenkänslig process kräver kontinuitetsplan och åtgärdsplan vid driftstörning för tjänster inom ekonomi och inköp, HR, Kommunikation, Ledning och styrning	2023-12-22 Uppföljning ske per verksamhetsområde och avdelning i månadsrapport. Utdrag ur årsrapport för avdelning Digital infrastruktur - kundnämndmålet: De gemensamma tjänsterna har under året levererats stabilt och med god kvalitet. Under 2022 och en bit in på 2023 hade avdelningen en hög personalomsättning. Vakanser fanns på alla nivåer i organisationen vilket innebar att chefer fick prioritera att rekrytera och introducera nya medarbetare samt att säkerställa att tjänsterna kunde upprätthållas. Planerad utveckling har i vissa fall fått skjutas på framtiden. Mest kännbart har detta varit för HR och Kommunikation, ledning och styrning. Nya tjänster inom robotisering och stöd i Ledning och styrning av stadens projektverksamheter har en efterfrågan men kan inte fullt ut finansiera sig själva. Tjänsten stöd för Dokument- och ärendehantering och interna digitala navet har lanserats. Det nya verktyget för årlig medarbetarundersökning har mottagits positivt inte minst för att resultatet från undersökningen blir tillgängligt betydligt snabbare. Den största avvikelser under året inträffade när tjänsten stöd i Arbete med rekrytering under våren drabbades av en major incident och personuppgiftsincident. Leverantörens underleverantör utsattes för en cyberattack och tjänsten låg helt ner i sju dagar. Incidenten fick en påverkan på stadens förvaltningar och bolag i en kritisk period på året då den sammanföll med rekrytering till

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
		sommarperioden. Intraservice har internt analyserat hanteringen av incidenten och bland annat konstaterat att kommunikationen till tjänsten kunder kunde varit snabbare och mer tydlig. Projekten inom Gemensamma tjänster har över lag god måluppfyllelse och kunderna är nöjda med våra tjänster. Vilket till exempel tjänstedialoger inom Ekonomi och inköp vittnar om. Kunder efterfrågar dock mer delaktighet när det gäller utveckling av tjänsterna inom Ekonomi och inköp. Det finns avvikelser inom en del utvecklingsprojekt inom Kommunikation, ledning och styrning (KLS) vilket försenat nyttorna för staden. Interna digitala navets lansering fördröjdes framför allt på grund av otydligheter vad avsåg personuppgiftsansvaret. Utöver att tillhandahålla tjänster och projekt av god kvalitet har fokus varit på att implementera den nya styrmodellen inom avdelningen. Det är ett fortsatt utvecklingsarbete som bedrivs i samarbete med övriga avdelningar på Intraservice, Stadsledningskontoret, förvaltningen för Inköp och upphandling samt Demokrati- och medborgarservice.

Åtgärdens status	Åtgärdsbeskrivning	Kommentar vid senaste uppföljning
✓ Avslutad Leveransuppföljning Uppdrag (från KF) Slutdatum 2023-12-31	Stadenkänslig process kräver kontinuitetsplan och åtgärdsplan vid driftstörning.	2023-12-22 Avdelningen etablerades med få enheter. Nya uppdrag har medfört att nya kompetenser rekryterats under året. Efter analys under hösten kommer Avdelning Uppdrag upphöra inför 2024 där Dataskyddsenheten kommer ingå i avdelning Styrning och Stöd och kompetenscenter inordnas under avdelning Kund- och servicecenter. Uppnådda effekter 2023 redovisas i Årsrapport 2023.
✓ Avslutad Leveransuppföljning Digital infrastruktur Slutdatum 2023-12-31	Stadenkänslig process kräver kontinuitetsplan och åtgärdsplan vid driftstörning.	2023-12-22 Uppföljning ske per verksamhetsområde och avdelning i månadsrapport. Utdrag ur årsrapport för avdelning Digital infrastruktur - kundnämndmålet: "Leveransen och kvalitén har under 2023 varit god. Detta trots att 2023 till stor del varit ett omställningsår utifrån införande av ny styrmodell och organisation. Ett antal strukturer och roller är ännu inte fullt definierade och kommer kräva fortsatt arbete nästkommande år. Under Q4 har vi tillsammans i Stadsledningskontorets projekt arbetat med att säkerställa och eventuellt korrigera införandet av ny styrmodell och riktlinje på Intraservice. Vi har haft ingående och djup dialog hur vi ska definiera och kategorisera leveransen av digital infrastrukturens tjänster inom ramen för riktlinjen."

4 Samlad riskbild - Intern kontrollplan

4.1 Riskområde: Omvärld

4.1.1 IT-säkerhetsrisker (intrång)

 Hantera

Riskbeskrivning

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

Konsekvensbeskrivning

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

Existerande kontrollaktiviteter

Systemtekniskt skydd och analysverktyg.
Medarbetare som arbetar förebyggande för att hindra IT-attacker.
Incidenthantering

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående	2024-01-15
Uppdaterad egenkontrollplan IT-säkerhet	Projekt för efterlevnad av processer och arbetssätt följer upp och reviderar status och förbättringar.
Slutdatum 2023-12-31	

4.2 Riskområde: Strategiska

4.2.1 Försenad anpassning till riktlinje 2023

 Hantera

Riskbeskrivning

I Göteborgs Stads riktlinje för styrning, samordning och finansiering av digital

utveckling 2023 ändras ansvarsfördelning och ändrat styrsystem för service i Göteborgs stad. Detta innebär förändrade ansvarsgränser för förvaltningen gentemot övriga förvaltningar och bolag, med ökad risk för fel i tjänsteleverans i och med nytt gränssnitt mot kunder. Ny finansieringsmodell gäller från 2023. Vid verksamhetsövergång finns risk att mottagande förvaltning inte tar över berörd personal.

Konsekvensbeskrivning

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

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

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

Existerande kontrollaktiviteter

För att undvika störning under övergångsperiod så deltar förvaltningen aktivt i projekt kopplade till SLK Handlingsplan för digitalisering med rapport från respektive delprojekt för anpassning till ny riktlinje

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående med avvikelse Aktuella kundavtal Slutdatum 2023-12-31	2023-12-22 Alla förvaltningar kommer ha skrivit på kundavtal under 2023. Det återstår bolag som ännu inte skrivit på avtal. Status framåt följs upp med indikator i verksamhetsplanen 2024.

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 svårigheter att rekrytera och behålla vissa yrkesgrupper. En effektiv rutin behövs för att ha kort ledtid från fastställt resursbehov tills att medarbetare är anställd och upplärd.

Konsekvensbeskrivning

Förvaltningen får leveransstörning och därmed missnöjd kund. Det medför försämrat anseende hos kunder

Störning i kunders verksamhet då IT-projekt inte driftsätts enligt tidplan. Dessa utvecklingsinitiativ blir försenade och fördröjda.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljningsrapport bemannings- och konsultplan.

Avstämning av Projekt- och portföljstyrning för utvecklingsinitiativ i tjänsteplan.

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Ej påbörjad	2023-09-12
Uppföljning otillsatta ansökningar	Förvaltningens rekrytering samordnas av HR-stab som tillsammans med rekryterande chef planerar rekrytering av vakanser. HR-chef redovisar status i månadsrapport.
Slutdatum 2023-12-31	

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.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppföljning av avtalsdatabas Notes

Inköpsmönsterrapport (spend)

Avtalsföljsamhet (leverantörstrohet)

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående	2024-01-15
Felaktig handläggning	Avdelning Inköp och upphandling har en egenkontrollplan för uppföljning med stickprov.
Slutdatum 2024-12-31	

4.3.2 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

4.4 Riskområde: Finansiella

4.4.1 Förvaltningens finansiering

 Hantera

Riskbeskrivning

Ny riktlinje innebär ny finansieringsmodell. Risker uppkommer att kund upplever tjänstekatalog och prissättning som fortsatt otydlig och det skapar osäkerhet i dialog mellan servicegivare och kund.

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

Konsekvensbeskrivning

Ekonomisk obalans.

Minskad enhetlighet i utförande av servicetjänster

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

Existerande kontrollaktiviteter

Ekonomisk rapportering

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
-----------------------------	-----------------------------------

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående Efterlevnad prissatt tjänstekatalog Slutdatum 2023-12-31	2023-09-12 Budget 2023 innehöll en prislista som baserades på budgetförutsättningarna för 2023 som arbetades in under hösten 2022 och beslutades om av nämnden i december 2022. I och med att styrmodellen gällde från 1 januari 2023 hade flera ställningstaganden kring tjänster, volymer och priser satts utifrån bästa bedömning inför 2023, I samband med prognos mars konstaterades att flera av volymerna, kostnaderna och andra förutsättningar förändrats för 2023. Det gällde planerade anställningar och avtalsförhandlingar som blev billigare än beräknat. Detta innebar att budgeten kunde justeras redan i prognos mars och prislistan gjordes om att gälla från faktureringen april. Prislistan bygger på fastställda volymer, men i takt med varje fakturering sker debitering utifrån faktisk volym på de rörliga volymstjänsterna, framför allt inom DI. Enligt kundavtalet ska justering av priset ske vid augustiprognosen om tillämpligt. I och med att prisjustering tidigare lades i mars, görs ingen ny prislista per augusti. Ett eventuellt överskott behöver beslutas om hur det ska hanteras.
 Ej påbörjad Fakturering tilläggstjänster Slutdatum 2024-12-31	2024-01-15 En ny rutin är införd där verksamhetsområde är processledare. Förbättringsbehov kvarstår. Detta fortsätter under 2024

4.4.2 Korrekta Räkenskaper

 Hantera

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

4.4.3 Inflation

 Hantera

Riskbeskrivning

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

Konsekvensbeskrivning

Starkare prioritering av kärnleveranser och risk för fördröjningar av planerade utvecklingsaktiviteter. Urholkad leverans på grund av hårdare ekonomisk prioritering. Fortsatt personalomsättning 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
 Pågående	2024-01-15
Indexteffekt på förvaltning och utveckling	Avstämning av befintliga avtal har redovisats till förvaltningsledningen, med de rättigheter som leverantören har att höja priset utifrån olika index, som respektive avtal är knutet till.
Slutdatum 2024-12-31	

4.5 Riskområde: Regelefterlevnad och oegentligheter

4.5.1 Informationssäkerhet

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk för bristfällig hantering av personuppgifter enligt gällande regelverk (GDPR).

Risk för brist i skyddande av stadens känsliga information.

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

Konsekvensbeskrivning

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

Minskad tillit för förvaltningen vid lagöverträdelse, straffavgifter och vite.

Existerande kontrollaktiviteter

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

Kontrollaktivitetens status	Kommentar vid senaste uppföljning
 Pågående	2024-01-15
Återrapportering projekt EPA	Projektet redovisar tidplan och status kontinuerligt till nämnden för Intraservice.
Slutdatum 2024-12-31	

4.5.2 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 intäktprocessen. Risk för felaktigt utbetalda löner.

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

Konsekvensbeskrivning

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

Minskad samhällsnytta av offentliga medel.

Minskad vilja att betala skatt.

Merkostnader på grund av bedrägeri och efterföljande avhjälpande av brister

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
 Pågående med avvikelse	2024-01-15
Jävs och närståendekontroller	Aktivitet är försenad. Blankett och rutin är ej implementerad, men planeras under kvartal 1 2024.
Slutdatum 2024-12-31	

4.5.3 Delegering, ärendehantering, sekretess och arkivhantering.

 Hantera

Riskbeskrivning

Risk för svårigheter att överblicka underlag till uppdrag, ärendehantering, beslut och återrapporering av delegationsbeslut inom förvaltningen.

Risk att dokument och dess efterlevnad för att säkerställa nämndens arkivansvar saknas eller är otillräckliga.

Risk för inaktuella attestbehörigheter.

Konsekvensbeskrivning

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

Brister i ärendeberedning ger minskad kundnöjdhet.

Existerande kontrollaktiviteter

Uppdragsuppföljning och återrapporering av delegationsbeslut till nämnden.