



Samlad riskbild med åtgärder och intern kontrollplan 2024

Kretslopp och vattennämnden

Dnr 0005/24

Beslutad 2024-02-08

Innehållsförteckning

1	Beskrivning av gemensamma begrepp	4
2	Inledning	5
3	Sammanfattning	6
4	Samlad riskbild med åtgärder	7
4.1	Riskområde: Styra, leda och följa upp.....	7
4.1.1	Risk för brister i kontinuitets- och krisberedskapsarbetet..	7
4.1.2	Risk för oegentligheter genom jäv, mutor, otillbörlig påverkan mm	8
4.1.3	Brister i avvikelshantering och egenkontroller	9
4.1.4	Brister i följsamhet mot delegationsordningen samt att den inte är aktuell/relevant	9
4.1.5	Bristande ekonomisk prognossäkerhet.....	10
4.1.6	Risk för ofullständig ekonomisk styrning utifrån processer	11
4.2	Riskområde: Grunduppdrag.....	11
4.2.1	Risk att kundprocesser för ÅVS inte fungerar tillfredsställande	11
4.2.2	Risker kring ÅVS som nytt insamlingsansvar – tömning och städning.....	12
4.2.3	Risk att direkttilldelning av uppdrag inom avfallshanteringen inte uppfyller krav	12
4.2.4	Risk att förvaltningen saknar förmåga att genomföra de budgeterade investerings- och reinvesteringsprojekt.....	13
4.2.5	Otillräcklig insyn avseende kostnader för avloppsrening	13
4.2.6	Leveransavbrott i dricksvattenförsörjningen till följd av rörbrott	14
4.2.7	Leveransavbrott i dricksvattenförsörjningen till följd av avbrott i elförsörjningen och/eller drivmedel för reservkraft	14
4.3	Riskområde: Utvecklingsarbete	15
4.3.1	Risk för brist på råvatten	15
4.4	Riskområde: Stödprocesser - rätt förutsättningar för genomförande	15
4.4.1	Risk för personberoende där enskilda medarbetares kompetens saknar redundans i organisationen.	15
4.4.2	Bristande följsamhet mot GDPR och hantering av personuppgifter.	16

4.4.3	Risker med nytt kundfaktureringsystem BFUS.....	17
4.4.4	Risk för brister i säkerhetsskyddet kopplat till fysiskt skydd, IT-säkerhet, informationssäkerhet och personsäkerhet	17
4.4.5	Underhåll av IT-miljön är eftersatt	18
4.4.6	Bristande kontinuitetsplanering IT-system	18
4.4.7	Brister i förvaltning av IT-system	19
5	Intern kontrollplan.....	20
5.1	Riskområde: Styra, leda och följa upp.....	20
5.1.1	Risk för oegentligheter genom jäv, mutor, otillbörlig påverkan mm	20
5.1.2	Brister i avvikelshantering och egenkontroller framför allt i projekt	21
5.2	Riskområde: Grunduppdrag.....	22
5.2.1	Risk att direkttilldelning av uppdrag inom avfallshanteringen inte uppfyller krav	22
5.2.2	Risk att kundprocesser för ÅVS inte fungerar tillfredsställande	22
5.2.3	Risk: ÅVS som nytt insamlingsansvar	23
5.2.4	Leveransavbrott i dricksvattenförsörjningen till följd av avbrott i elförsörjningen och/eller drivmedel för reservkraft 23	
5.3	Riskområde: Stödprocesser.....	24
5.3.1	Risker med nytt kundfaktureringsystem BFUS.....	24
5.3.2	Underhåll av IT-miljön är eftersatt	24
5.3.3	Brister i förvaltning av IT-system	25

1 Beskrivning av gemensamma begrepp

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)."

Ur Göteborgs Stads riktlinjer för styrning, uppföljning och kontroll.

Egenkontroller

Varje verksamhet behöver ta fram egenkontroller som utförs löpande. Egenkontrollerna syftar till att kontrollera att processer utförs på rätt sätt och är effektiva. Egenkontrollerna följs upp av respektive chef och dokumenteras. Internkontrollsamordnare kan komma att kontrollera dokumentationen och även göra stickprovskontroller. Egenkontroller anmäls inte till nämnden utan sker på förvaltningsnivå.

Risknivå

Risken värderas utifrån sannolikhet och konsekvens.

Risken totala värde visas enligt följande risknivåer och färger:



2 Inledning

Samlad riskbild med åtgärder och intern kontrollplan tas fram för beslut i nämnden senast i februari varje år. I samlad riskbild samlas de mest väsentliga risker som har framkommit i avdelningarnas riskanalyser, samt de åtgärder som behöver vidtas för att komma tillrätta med riskerna. Intern kontrollplan innehåller de risker som förvaltningen vill göra en djupare granskning av för att se om tidigare åtgärder har haft effekt och om den interna kontrollen fungerar som den ska.

Åtgärderna och kontrollerna följs upp i september och rapporteras till nämnd senast i november.

Förvaltningen använder sig av systemet Stratsys för att dokumentera åtgärder och kontroller. I det här dokumentet har vi inte tagit med ansvar och datum för rapportering men detta framgår tydligt i Stratsys, då riskerna är kopplade till ansvarig chef.

3 Sammanfattning

Förvaltningen har fokuserat på de mest väsentliga riskerna och sammanställt förslag till samlad riskbild och intern kontrollplan för 2024. I samlad riskbild finns 21 risker med ett antal förslag på åtgärder.

Det är stor skillnad i karaktären av de olika riskerna, stora verksamhetsövergripande risker blandas med snävare administrativa, och det är ibland svårt att värdera så olika processer. Urvalet av risker som anmäls till nämnden via samlad riskbild har gjorts utifrån behovet av en helhetsbild av nämndens olika verksamheter och processer, där den ena inte ska ställas emot den andra som mer eller mindre viktig. Bland riskerna märks bland annat kontinuitets- och krisberedskap, ekonomisk styrning, förvaltning och underhåll av IT samt brister i vårt nya kundefaktureringsystem. Risker inom vårt huvuduppdrag handlar om leveransavbrott, förmåga att genomföra budgeterade projekt samt flera risker inom de nya uppdragen för ansvaret för insamling av förpackningar som träder i kraft i januari 2024.

Några av riskerna skulle ge stora konsekvenser för våra kunder och dessa har vi valt ut till intern kontrollplanen att granska särskilt. Vi tittar då på hur tidigare åtgärder har fungerat och om vi har fungerande processer för att motverka konsekvenserna.

De risker som valts ut till intern kontrollplanen för att granskas särskilt under 2024 är:

- Oegentligheter
- Avvikelsehantering inom projekt
- Kommunens nya ansvar för återvinningsstationer samt eventuella problem med direkttilldelade uppdrag inom avfallsverksamheten
- Leveransavbrott i dricksvattenförsörjningen till följd av avbrott i elförsörjningen och/eller drivmedel för reservkraft
- BFUS – införandet av nytt kundregister
- Brister i förvaltning och underhåll av IT-system

4 Samlad riskbild med åtgärder

4.1 Riskområde: Styra, leda och följa upp

4.1.1 Risk för brister i kontinuitets- och krisberedskapsarbetet

Risknivå 

Riskbeskrivning

Risk för att kontinuitetsplaner inte finns i tillräcklig omfattning för att kunna säkerställa kärnverksamheterna.

Risk att krishanteringen inte fungerar i skarpt läge.

Konsekvensbeskrivning

Hanteringen av kriser blir inte effektiva och kan leda till allvarliga störningar i kärnprocesserna

LN: Det finns en risk att leverans och avledning inte kan upprätthållas om det inte finns tillräcklig kontinuitetsplanering.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående Kontinuitetsplaner ska finnas för att kunna säkerställa kärnverksamheterna	AC bör se över sin kontinuitetsplanering, både analog och digital, för att man vid behov ska kunna säkerställa att verksamheten kan genomföras. Stadsrevisionen granskade 2022 bla kontinuitetsplanering och fann att inom avfallsverksamheten behövdes en djupare analys av vilka delar som är samhällsviktigt samt på vilket sätt, samt hur en störning skulle påverka möjligheten att säkerställa verksamheten.
 Ej påbörjad PN: Tag fram övningsplaner.	Tag fram övningsplaner. Aktivt arbeta med att genomföra övningar.
 Ej påbörjad Genomförda utbildningar / övningar enligt fastställd utbildnings- och övningsplan, reviderad och fastställd krisledningsplan samt krigsberedskapsplan med tydliggörande av resursfunktioner	

4.1.2 Risk för oegentligheter genom jäv, mutor, otillbörlig påverkan mm

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk för bristande kunskap om eller respekt för lagstiftning och styrande dokument. Risk att förvaltningen brister i att arbeta förebyggande mot oegentligheter då ansvarsfördelning saknas. Risk för missbruk av förtroendeställning eller annat oetiskt beteende. Mutor eller andra påverkansförsök. Omfattar också oegentligheter i entreprenader och andra arbetsmiljörisker. Risk för mutor i samband med upphandlingar av konsulter osv

Konsekvensbeskrivning

Bristande kunskap eller respekt för policy mot mutor och jäv eller utnyttjande av beroendeställning kan leda till oegentligheter som kan orsaka förvaltningen ekonomisk skada. Avsaknad av förutsättningar för att hantera oegentligheter, och därmed också risken för förtroendeskada. Förtroendeskadligt även vid små belopp.

Existerande kontrollaktiviteter

Utbildning vid nyanställning

Ekonomiavdelningen kontrollerar specifika konton regelbundet

Styrande dokument om jäv, bisyssla, inköp och upphandling mm

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående Identifiera vilka risker för oegentligheter som finns och var i verksamheten de kan förekomma	Systematiken i det förebyggande arbetet behöver förbättras, riktlinjer behöver uppdateras och uppföljningen och kontrollen behöver stärkas. Integrera arbetet mot oegentligheter i processerna i verksamheterna. Identifiera och lyft aktuella frågor, erfarenhetsåterföring. Kom överens om vilka ställningstagande som ska gälla. Genomför en kartläggning av vilka verksamheter som kan utsättas för förskingring eller utnyttjande av beroendeställning. Ta fram egenkontroller för känsliga processer. Områden som bedöms medföra högre risk är anlitande av externa utförare.
 Pågående Dialog om risk för oegentligheter på avdelningsnivå	Identifiera vilka risker för oegentligheter som finns i verksamheten och var. Hur arbetar ni med detta hos er? Känner dina medarbetare till stadens och förvaltningens rutiner?
 Ej påbörjad Grundlig introduktion av nya medarbetare	Grundlig introduktion av nya medarbetare
 Ej påbörjad Ta fram riktade styrande dokument	Flera avdelningar har behov av mer riktad styrning kring hur olika processer ska utföras för att undvika att oegentligheter uppstår samt hur avvikelser ska hanteras.

4.1.3 Brister i avvikelshantering och egenkontroller

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att verksamheten inte arbetar med avvikelshantering på ett effektivt sätt. Risk för brister i avvikelshantering med repeterade fel som följd och avsaknad av analyser för lärande. Saknas tex avvikelshantering inom projektprocessen mfl. Risk att verksamheten inte följer upp risker inom sina processer, att det inte finns adekvata kontroller för att säkerställa att processerna fungerar och att det inte heller finns etablerade rutiner för avvikelshantering.

Konsekvensbeskrivning

Om känsliga processer inte kontrolleras kan det bli både ekonomisk, laglig och förtroendemässig skada.

Brister i egenkontroll och avvikelshantering kan leda till att nödvändiga förbättringar inte identifieras och åtgärder genomförs som kan påverka leverans och avledning men även att möjliga effektiviseringar inte genomförs.

Existerande kontrollaktiviteter

Internkontrollplan och samlad riskbild fångar upp en del risker.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad PN: Aktivt arbete med förbättringsarbete	Aktivt arbete med förbättringsarbete
 Ej påbörjad Egenkontroller inom projektverksamheten	Egenkontroller inom projektverksamheten behöver tas fram och implementeras.
 Ej påbörjad Alla avdelningar ska ta fram egenkontrollplaner senast 26 februari 2024	

4.1.4 Brister i följsamhet mot delegationsordningen samt att den inte är aktuell/relevant

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att delegationsbeslut inte dokumenteras och anmäls till nämnden på rätt sätt. Det saknas tydlig rutin för avvikelshantering.

Risk att medarbetare inte känner till sitt ansvar att följa delegationsordningen (se även risker inom handläggning/myndighetsutövning).

Konsekvensbeskrivning

Brister i delegationsordningen samt okunskap hos medarbetarna kan skada förvaltningen ekonomiskt och förtroendemässigt. Avtal och viktiga beslut kan fattas på ett felaktigt sätt, till nackdel för den enskilde och för Göteborgs Stad. Nämnden kan missa viktiga beslut. Medborgare kan gå miste om viktiga beslut och

möjligheten till att eventuellt överklaga.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad Revidering av delegationsordningen	Revidering av delegationsordningen så att alla processer finns med.
 Ej påbörjad Risk att delegationsbeslut inte anmäls till nämnden	Risk att delegationsbeslut inte anmäls till nämnden
 Ej påbörjad Informera medarbetare om delegationsordningen	Informera medarbetare om delegationsordningen; vad det är, varför vi har den och hur den ska användas. Informera om vikten av att vi följer den.

4.1.5 Bristande ekonomisk prognossäkerhet

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Förvaltningen har bristande prognossäkerhet och behöver genomföra åtgärder för att få fram mer rättvisande prognoser.

Förvaltningen har infört ett nytt kundfaktureringsystem som ska underlätta prognosarbetet. Faktureringar har dock visat sig vara felaktiga och detta har försvårat prognosprocessen.

Fel urval har gjorts i BFUS för prognos.

Konsekvensbeskrivning

Felaktiga prognoser kan leda till uteblivna åtgärder för att balansera resultat över tid. Osäkerhet i prognoser kan leda till ekonomiska problem.

Tidigare åtgärder

Anställning av investeringscontroller 2023

Nytt kundfaktureringsystem

I uppföljningsarbete har controllers tillsammans med chefer utvecklat arbetet med syfte att få mer rättvisande prognoser. Det har handlat om bedömningar av t ex personalkostnader, energikostnader, kapitaltjänstkostnader, kemikaliekostnader mm. 2023 års avvikelser har främst berott på ränteutveckling som varit svår att prognostisera.

Status

Investeringsuppföljningen har förbättrats och avvikelser mellan prognos och utfall har minskat. Under året har arbetet med att aktivera färdigställda projekt intensifierats vilket leder till säkrare prognosbedömningar.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående Ny ekonomimodell	Förvaltningen har under 2023 genomfört ett översynsarbete kring ekonomimodell mm som i förlängningen kommer innebära förbättringar i uppföljningsprocessen.
 Ej påbörjad Genomförande av ny ekonomimodell	Genomförandeprojekt ny ekonomimodell kommer leda till ökad förmåga att leverera rätt beslutsunderlag i rätt tid.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående Utökad samarbete mellan controllers och chefer	I uppföljningsarbete har controllers tillsammans med chefer utvecklat arbetet med syfte att få mer rättvisande prognoser. Det har handlat om bedömningar av t ex personalkostnader, energikostnader, kapitaltjänstkostnader, kemikaliekostnader mm. 2023 års avvikelser har främst berott på ränteutveckling som varit svår att prognostisera.
 Ej påbörjad Förbättra processen för uppföljning av investeringar	Investeringsuppföljningen har förbättrats och avvikelserna mellan prognos och utfall har minskat. Under året har arbetet med att aktivera färdigställda projekt intensifierats vilket leder till säkrare prognosbedömningar.

4.1.6 Risk för ofullständig ekonomisk styrning utifrån processer

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att förvaltningens ekonomiska styrning inte är tillräckligt effektiv. Förstudie ekonomimodell har skapat underlag för vilka förändringar som behövs för att utöva ekonomistyrning utifrån processer.

Konsekvensbeskrivning

Förtroende, ekonomisk skada, rättsosäker process.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad Kodsträngen och budgeteringsprinciperna mm behöver omarbetas.	Förstudie ekonomimodell har skapat underlag för vilka förändringar som behöver genomföras för att utöva ekonomistyrning utifrån processer. Kodsträngen och budgeteringsprinciperna behöver omarbetas.
 Ej påbörjad Processroller och processansvar behöver fördelas och förtydligas.	Förstudie ekonomimodell har skapat underlag för vilka förändringar som behöver genomföras för att utöva ekonomistyrning utifrån processer.

4.2 Riskområde: Grunduppdrag

4.2.1 Risk att kundprocesser för ÄVS inte fungerar tillfredsställande

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att systemet för ärendehantering inte är på plats. Risk att systemet för ärendehantering inte fungerar

Konsekvensbeskrivning

Stor andel manuell hantering av ärenden samt att ärenden kan missas. Inte rättssäkert, ekonomisk påverkan. Förtroendeskada.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående	Extra resurser tillsatta som ska underlätta arbetet.
Extra resurser tillsatt	

4.2.2 Risker kring ÄVS som nytt insamlingsansvar – tömning och städning

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att entreprenaden för insamling inte fungerar som det är tänkt.

Risk att skötseln inte fungerar som den ska.

Risk att det blir en stor fördyrning

Konsekvensbeskrivning

Nedskräpning och missnöje. Förtroendeskada för staden och förvaltningen. Osäker prognos. Risk att det blir dyrt.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående	Extra resurser tillsatta som ska underlätta arbetet.
Extra resurser tillsatt	

4.2.3 Risk att direkttilldelning av uppdrag inom avfallshanteringen inte uppfyller krav

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att direkttilldelning inte möter kraven i Teckalkriterierna.

En utredning visar att det finns risk att en domstol skulle komma fram till att verksamhetskriteriet inte anses uppfyllt och att det då skulle saknas förutsättningar för att åberopa undantaget i förhållande till Renova.

Se dnr 0758/23

Konsekvensbeskrivning

Direkttilldelningen kan förklaras ogiltig i domstol och/eller nämnden kan påföras en upphandlingsskadeavgift och/eller tvingas betala skadestånd.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad	
Följ utvecklingen utifrån utredningen kring direkttilldelning	

4.2.4 Risk att förvaltningen saknar förmåga att genomföra de budgeterade investerings- och reinvesteringsprojekt.

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Denna risk kan uppstå på grund av brist på bemanning med fackkompetens, brist på entreprenörer och material samt tidsförskjutna detaljplaner.

Konsekvensbeskrivning

Mål i de långsiktiga planerna uppnås inte. Konsekvenser är fortsatt bristande leveranssäkerhet, ökat läckage av dricksvatten, längre tid innan vi uppnår miljökvalitetsnormerna och påverkan på badvattenkvaliteten i Göteborg. Stora kostnader som inte har budgeterats. Behov av omställning av personal och andra resurser.

Tidigare åtgärder

Utveckling av arbetssätt har påbörjats tex genom totalentreprenader, entreprenörer som sköter inkopplingar, projektpaketering har förbättrats, mfl åtgärder. Personalförstärkning pågår men är ngt försenad enligt plan. Vi har nya EC på plats som ger en ökad förmåga att öka rekrytering.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad Implementering av förbättrad organisation pågår enligt plan	PU: Implementering av förbättrad organisation pågår enligt plan, dvs renodlat projektdrivande och planerande enheter. Utveckling av arbetssätt har påbörjats tex genom totalentreprenader, entreprenörer som sköter inkopplingar, projektpaketering har förbättrats, mfl åtgärder. Personalförstärkning pågår men är ngt försenad enligt plan. Vi har nya EC på plats som ger en ökad förmåga att öka rekrytering.

4.2.5 Otillräcklig insyn avseende kostnader för avloppsrening

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att nämnden inte har tillräcklig insyn och kontroll över kostnader för avloppsreningen, som utförs av annan part.

Kretslopp och vattennämnden är enligt reglementet stadens beställare för kommunfullmäktiges direkttilldelade uppdrag hos Gryaab, och ska ange kraven för leverantörer inom vatten-, avloppsområdet och direkttilldela eller upphandla sådana tjänster när detta är aktuellt. Avseende uppdraget att utgöra stadens beställare för direkttilldelade uppdrag hos Gryaab framgår av revisionsgranskningen 2022 att Kretslopp och vattens roll i praktiken är att samverka med Gryaab om verksamheten och att det inte är en regelrätt beställarroll.

Konsekvensbeskrivning

Utebliven eller missvisande kontroll av externa utförare av kommunal verksamhet

inom avloppsrening kan leda till felaktiga prognoser för kostnader och i förlängningen drabba enskild i form av höga taxor.

Existerande kontrollaktiviteter

Dialog kring ekonomi och planering.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående med avvikelser Ambitionen är att ha en dialog med Gryaab som leder till dokumentation och avtal kring uppdraget extern utförare inom avloppshantering.	Ha en dialog med Gryaab och kommunstyrelsen kring huvudmannskapet och organisering kring avloppsrening. Samsyn saknas avseende behov av avtal och ansvarsfrågor. Dialog pågår.

4.2.6 Leveransavbrott i dricksvattenförsörjningen till följd av rörbrott

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Leveransavbrott i dricksvattenförsörjningen till följd av rörbrott.

Konsekvensbeskrivning

Skada för kund/medborgare. Förtroendeskada. Ekonomisk skada.

Beroende på vilken ledning/anläggning som drabbas kan påverkan bli mindre eller väldigt stor. Delar av staden kan behöva nödvattenförsörjas.

Åtgärd - aktuell status	Koppling till mål
 Pågående Förstärka stomnätet	Läckage från dricksvattennätet ska minska. Underhållet av dricksvattenledningar ska optimeras. Den behovsstyrda förnyelsetakten ska öka.

4.2.7 Leveransavbrott i dricksvattenförsörjningen till följd av avbrott i elförsörjningen och/eller drivmedel för reservkraft

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Leveransavbrott i dricksvattenförsörjningen till följd av avbrott i elförsörjningen och/eller drivmedel för reservkraft

Konsekvensbeskrivning

Skada för kund/medborgare. Förtroendeskada. Ekonomisk skada.

Beroende på vilken ledning/anläggning som drabbas kan påverkan bli mindre eller väldigt stor. Delar av staden kan behöva nödvattenförsörjas.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående Säkerställa att reservkraft finns	Förstärkning i permanent och mobil reservkraft samt säkerställa högre tillgång till drivmedel för reservkraft.

4.3 Riskområde: Utvecklingsarbete

4.3.1 Risk för brist på råvatten

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att det blir brist på råvatten, på kort och lång sikt

Konsekvensbeskrivning

Skada för kund/medborgare

Existerande kontrollaktiviteter

Skapa redundans i råvattenförsörjningen.
Samarbete med andra aktörer.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad Behovsbaserad förnyelse av råvattenanläggningar och vattenverk ska planeras och utföras	Arbete pågår genom samarbete med bla Lerum.

4.4 Riskområde: Stödprocesser - rätt förutsättningar för genomförande

4.4.1 Risk för personberoende där enskilda medarbetares kompetens saknar redundans i organisationen.

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk för personberoende där enskilda medarbetares kompetens saknar redundans i organisationen. Förstudie till ekonomimodellen lyfter denna problematik.

Konsekvensbeskrivning

Medarbetare blir sjuka eller slutar. Leveransen blir lidande.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad Synliggöra personberoenden och arbeta för att minska	Synliggöra personberoenden och arbeta för att minska

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
Ej påbörjad Förtydliga instruktioner inom områden	Se till att det finns instruktioner för utförande av arbetsuppgifter så att det blir lättare att lämna över till medarbetare.
Ej påbörjad Översyn av organisatorisk placering av faktureringsfunktion	Översyn av organisatorisk placering av faktureringsfunktion där personberoendet ersätts av funktionsansvar med systematisk egenkontroll utförd av rätt kompetens. Fakturahantering hanteras idag av en person. Sårbart och svårt med egenkontroll. Risk för otillåten påverkan o förskingring.

4.4.2 Bristande följsamhet mot GDPR och hantering av personuppgifter.

Riskenivå ■

Riskbeskrivning

Risk att gällande lagstiftning inte efterföljs på grund av brist på kunskap eller respekt hos medarbetare. Oklara rutiner och ansvarsfördelning ökar risken att personuppgifter hanteras på fel sätt, till men för enskild och förvaltningen.

Risk att förvaltningen inte har identifierat eller registrerat personuppgiftsbiträden i personuppgiftsregistret.

Man har endast tecknat personuppgiftsbiträdesavtal med 50% av anlitade biträden.

Risk att personuppgiftsbehandlingar inte finns i personuppgiftsregistret (75 % enligt Årsrapport för dataskyddsarbetet 2021)

Det finns brister som behöver åtgärdas framför allt när det gäller avsaknaden av rutiner för att vid anlitandet av ny leverantör avgöra huruvida en biträdessituation uppstår, för att genomföra kontinuerliga efterlevnadskontroller samt för att bedöma om överenskommelser/avtal om gemensamt/delat personuppgiftsansvar behöver tecknas. Verksamheten rekommenderas att ta fram sådana rutiner.

Konsekvensbeskrivning

Det kan bli stora konsekvenser för enskild om uppgifter kommer i orätta händer. Om förvaltningen inte har kontroll över vilka personuppgifter som leverantörer eller andra samarbetspartners hanterat för oss kan vi inte heller ha kontroll över personuppgiftsincidenter osv. Personuppgifter kanske inte hanteras på rätt sätt av våra affärspartners, vilket kan leda till problem för både förvaltningen och för enskild.

Förvaltningen har inte kontroll på de personuppgifter man behandlar vilket strider mot dataskyddslagen, med ekonomisk och legal skada som möjlig konsekvens.

Existerande kontrollaktiviteter

Efterkontroller att uppgifter inte hanteras/förvaras på fel sätt.
Rutiner för att teckna PUBA med leverantörer.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
Ej påbörjad Utbildningsprogram GDPR och personuppgiftsbehandling	Ta fram och genomför ett utbildningsprogram för medarbetare som hanterar personuppgifter. Utbildning kring personuppgiftsbehandling och vikten av att teckna PUBA.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad Rutiner kring behovet och hantering av personbiträdesavtal	Rutiner kring när PUBA ska tecknas, hur det ska följas upp för att se om leverantören följer det, hur det ska avslutas mm.

4.4.3 Risker med nytt kundfaktureringsystem BFUS

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att det nya kundfaktureringsystemet inte fungerar som tänkt. Under höstens införandeperiod har det uppstått problem som har fått konsekvenser för kund i form av tex dubbla fakturor.

Införandet av ett nytt kundfaktureringsystem skulle underlätta prognosarbetet.

Faktureringar har dock visat sig vara felaktiga och detta har försvårat arbetet med bla mycket extra tid för kundservice.

Fel urval har gjorts i BFUS för prognos.

Konsekvensbeskrivning

Ökade kostnader. Missade eller felaktiga fakturor påverkar enskilds ekonomi.

Förtroendeskada för staden och förvaltningen

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
 Pågående Översyn av faktureringsprocessen	Kundnära tjänster, som ansvarar för fakturering, ser över hela faktureringsprocessen för att optimera samarbetet mellan berörda enheter, det vill säga Kundnära tjänster, ekonomi och Intraservice.

4.4.4 Risk för brister i säkerhetsskyddet kopplat till fysiskt skydd, IT-säkerhet, informationssäkerhet och personsäkerhet

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Riskerna inom säkerhetsskyddsarbetet inom Kretslopp och vatten är i första hand bristande följsamhet mot gällande riktlinjer och rutiner, brister i det fysiska skyddet samt risker både tekniskt och hanteringsmässigt inom IT-området. Risk att enstaka medarbetare utsätts för yttre påverkan. Risk att säkerhetskontroller av externa inte görs.

Konsekvensbeskrivning

De allvarligaste konsekvenserna är negativ påverkan på kärnprocesserna inom dricksvatten, avlopp och avfall till exempel att dricksvattenleveransen inte kan upprätthållas.

Existerande kontrollaktiviteter

Styrande dokumentation.

Avvikelse rapportering

Uppföljningar av säkerhetsskyddsavtal.

Anlitar säkerhetsprövade konsulter, gärna samma återkommande.
Risk- och sårbarhetsanalyser görs årligen av SÄK-funktionen.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
Ej påbörjad Utbilda systemägare om uppdrag och ansvar.	Informationssäkerhet: systemägare ska veta vilket ansvar de har för olika system.

4.4.5 Underhåll av IT-miljön är eftersatt

Riskenivå ■

Riskbeskrivning

Risk att underhåll av en del servrar inte genomförs i tid. Finns oklarheter vems ansvaret är och att planering genomförs i god tid.

Det är en säkerhetsrisk att ha gamla versioner av operativsystem, databaser och java.

Konsekvensbeskrivning

Säkerhetsrisker såsom intrång och virus vilket innebär att system måste tas ned. Svårare att underhålla flera olika versioner.

Uppfyller inte krav från IS som kan stänga ned servrar.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
Ej påbörjad Förtydliga ansvar med nya arbetsbeskrivningar.	Vem ansvarar för vad, vad gäller uppdatering, underhåll, förnyande av avtal osv
Ej påbörjad Framtagande av förvaltningsplaner för IT	Ta fram förvaltningsplaner för IT-system

4.4.6 Bristande kontinuitetsplanering IT-system

Riskenivå ■

Riskbeskrivning

Risk att tekniska system inte fungerar och att kontinuitetsplaner saknas. Risk att driftproblem i förvaltningsspecifika IT-system hindrar verksamheten att genomföra sina uppdrag.

Konsekvensbeskrivning

Stora konsekvenser för dricksvattenproduktion och -distribution samt avledning av spillvatten.

Existerande kontrollaktiviteter

Kontinuitetsplaner finns för vissa system men inte för alla

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
Ej påbörjad	Ansvar och arbetsbeskrivningar behövs.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
Förtydliga ansvar med nya arbetsbeskrivningar.	Styrande dokument ska tas fram för kontinuitetsplanering inom IT-system.

4.4.7 Brister i förvaltning av IT-system

Riskenivå ■

Riskbeskrivning

Risk att resurser saknas för förvaltning av framför allt system.

Delvis är ägare och tekniskt ansvarig inte utsedda, eller att dessa inte utför vad som förväntas. (Ej medvetna om sitt ansvar)

Planer tas inte fram och genomförs för att utveckla IT-tjänster och system.

Konsekvensbeskrivning

Lägre kvalitet på IT-tjänster och system då de inte utvecklas vidare så de kan används till sin fulla potential.

Budgetering försvåras då underlag saknas.

På sikt kan system bli omoderna

Serviceavtal med leverantörer förnyas inte.

Åtgärd - aktuell status	Beskrivning
☐ Ej påbörjad	Stödja kommande pm3 projekt.
☐ Ej påbörjad	Utse tekniskt ansvariga (nya arbetsbeskrivningar).
☐ Ej påbörjad	Utse avtalsansvarig

5 Intern kontrollplan

5.1 Riskområde: Styra, leda och följa upp

5.1.1 Risk för oegentligheter genom jäv, mutor, otillbörlig påverkan mm

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk för bristande kunskap om eller respekt för lagstiftning och styrande dokument. Risk att förvaltningen brister i att arbeta förebyggande mot oegentligheter då ansvarsfördelning saknas. Risk för missbruk av förtroendeställning eller annat oetiskt beteende. Mutor eller andra påverkansförsök. Omfattar också oegentligheter i entreprenader och andra arbetsmiljörisker. Risk för mutor i samband med upphandlingar av konsulter osv

Konsekvensbeskrivning

Bristande kunskap eller respekt för policy mot mutor och jäv eller utnyttjande av beroendeställning kan leda till oegentligheter som kan orsaka förvaltningen ekonomisk skada. Avsaknad av förutsättningar för att hantera oegentligheter, och därmed också risken för förtroendeskada. Förtroendeskadligt även vid små belopp.

Existerande kontrollaktiviteter

Utbildning vid nyanställning

Ekonomiavdelningen kontrollerar specifika konton regelbundet

Styrande dokument om jäv, bisyssla, inköp och upphandling mm

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
 Ej påbörjad	Vilka styrande dokument finns på förvaltningen för det förebyggande arbetet mot oegentligheter? Vilka styrande dokument finns som visar på ansvar och kontroller? Hur följer vi upp eventuella avvikelser?
Kolla vilka styrande dokument som finns.	Enkät för att följa upp kunskap
Enkät för att kontrollera medvetenheten och kunskapen hos medarbetare.	
Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller. HR för enkät.	
 Ej påbörjad	Vilka egenkontroller görs i verksamheterna? Är de tillräckligt effektiva? Vad sker vid avvikelser?
Kolla vilka egenkontroller som finns.	Enkät för att följa upp kunskap.
Enkät för att kontrollera medvetenheten och kunskapen hos medarbetare.	
Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller. HR för enkät.	

5.1.2 Brister i avvikelshantering och egenkontroller framför allt i projekt

Riskenivå

Riskbeskrivning

Risk att verksamheten inte arbetar med avvikelshantering på ett effektivt sätt. Risk för brister i avvikelshantering med repeterade fel som följd och avsaknad av analyser för lärande. Saknas tex avvikelshantering inom projektprocessen mfl. Risk att verksamheten inte följer upp risker inom sina processer, att det inte finns adekvata kontroller för att säkerställa att processerna fungerar och att det inte heller finns etablerade rutiner för avvikelshantering.

Kontrollerna rör framför allt avvikelshantering inom projekt.

Konsekvensbeskrivning

Om känsliga processer inte kontrolleras kan det bli både ekonomisk, laglig och förtroendemässig skada.

Brister i egenkontroll och avvikelshantering kan leda till att nödvändiga förbättringar inte identifieras och åtgärder genomförs som kan påverka leverans och avledning men även att möjliga effektiviseringar inte genomförs.

Existerande kontrollaktiviteter

Internkontrollplan och samlad riskbild fångar upp en del risker.

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
☐ Ej påbörjad Följ upp avvikelser i projekt Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller ihop med chef för PU	Kontrollerna följer framför allt upp avvikelser i projekt. Finns styrande dokument för hantering av dessa avvikelser? Finns de rapporterade och dokumenterade korrekt? Finns åtgärder framtagna?
☐ Ej påbörjad Följ upp avvikelser i avvikelседatabasen Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller	Kontrollerna följer framför allt upp avvikelser i avvikelседatabasen. Finns styrande dokument för hantering av dessa avvikelser? Finns de rapporterade och dokumenterade korrekt? Finns åtgärder framtagna? Är alla berörda informerade?
☐ Ej påbörjad Kontrollera att alla avdelningar har tagit fram egenkontrollplaner i Stratsys Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller	Finns styrande dokument för hantering av egenkontroller? Har alla avdelningar tagit fram egenkontroller?

5.2 Riskområde: Grunduppdrag

5.2.1 Risk att direkttilldelning av uppdrag inom avfallshanteringen inte uppfyller krav

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att direkttilldelning inte möter kraven i Teckalkriterierna.

En utredning visar att det finns risk att en domstol skulle komma fram till att verksamhetskriteriet inte anses uppfyllt och att det då skulle saknas förutsättningar för att åberopa undantaget i förhållande till Renova. Se dnr 0758/23

Konsekvensbeskrivning

Direkttilldelningen kan förklaras ogiltig i domstol och/eller nämnden kan påföras en upphandlingsskadeavgift och/eller tvingas betala skadestånd.

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
 Ej påbörjad	Utredningen visar på eventuella problem. Har förvaltningen vidtagit de åtgärder som behövs för att problemet ska minimeras/elimineras? Kontrollera beslut och slutsatser.
Följ utredningen om direkttilldelning	
Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller tillsammans med avfallschef.	

5.2.2 Risk att kundprocesser för ÄVS inte fungerar tillfredsställande

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att systemet för ärendehantering inte är på plats. Risk att systemet för ärendehantering inte fungerar

Konsekvensbeskrivning

Stor andel manuell hantering av ärenden samt att ärenden kan missas. Inte rättssäkert, ekonomisk påverkan. Förtroendeskada.

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
 Ej påbörjad	Följ upp hur processen har fungerat. Har man vidtagit åtgärder för att komma till rätta med eventuella problem? Finns styrande dokument?
Följ upp hur processen har fungerat.	
Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller tillsammans med avfallschef.	Har förvaltningen vidtagit de åtgärder som behövs för att problemet ska minimeras/elimineras? Kontrollera beslut och slutsatser.

5.2.3 Risk: ÅVS som nytt insamlingsansvar

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att entreprenaden för insamling inte fungerar som det är tänkt.

Risk att skötseln inte fungerar som den ska.

Risk att det blir en stor fördyrning

Konsekvensbeskrivning

Nedskräpning och missnöje. Förtroendeskada för staden och förvaltningen. Osäker prognos. Risk att det blir dyrt.

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
 Ej påbörjad	Följ upp hur processen har fungerat. Har man vidtagit åtgärder för att komma till rätta med eventuella problem? Finns styrande dokument?
Följ upp hur processen har fungerat.	Har förvaltningen vidtagit de åtgärder som behövs för att problemet ska minimeras/elimineras? Kontrollera beslut och slutsatser.
Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller tillsammans med avfallschef.	

5.2.4 Leveransavbrott i dricksvattenförsörjningen till följd av avbrott i elförsörjningen och/eller drivmedel för reservkraft

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Leveransavbrott i dricksvattenförsörjningen till följd av avbrott i elförsörjningen och/eller drivmedel för reservkraft. Beslutad åtgärd är förstärkning i permanent och mobil reservkraft samt säkerställa högre tillgång till drivmedel för reservkraft.

Konsekvensbeskrivning

Skada för kund/medborgare. Förtroendeskada. Ekonomisk skada.

Beroende på vilken ledning/anläggning som drabbas kan påverkan bli mindre eller väldigt stor. Delar av staden kan behöva nödvattenförsörjas.

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad	Har åtgärderna vidtagits och haft önskad effekt? Har avvikelser inträffat?
Följ upp hur processen har fungerat.	Dokumentera.
Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller tillsammans med KMA LN	

Riskområde: Stödprocesser

5.2.5 Risker med nytt kundfaktureringsystem BFUS

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att det nya kundfaktureringsystemet inte fungerar som tänkt. Under höstens införandeperiod har det uppstått problem som har fått konsekvenser för kund i form av tex dubbla fakturor.

Införandet av ett nytt kundfaktureringsystem skulle underlätta prognosarbetet.

Faktureringar har dock visat sig vara felaktiga och detta har försvårat arbetet med bla mycket extra tid för kundservice.

Fel urval har gjorts i BFUS för prognos.

Konsekvensbeskrivning

Ökade kostnader. Missade eller felaktiga fakturor påverkar enskilds ekonomi.

Förtroendeskada för staden och förvaltningen.

Beslutade åtgärder

Översyn av faktureringsprocessen. Omorganisation.

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad Följ upp hur systemet har fungerat. Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller tillsammans med strateg KT	Översyn av faktureringsprocessen skulle göras, vad har det arbetet resulterat i? Dokumenterade avvikelser: åtgärder vidtagna? Effekter?

5.2.6 Underhåll av IT-miljön är eftersatt

Riskenivå 

Riskbeskrivning

Risk att underhåll av en del servrar inte genomförs i tid. Finns oklarheter vems ansvaret är och att planering genomförs i god tid.

Det är en säkerhetsrisk att ha gamla versioner av operativsystem, databaser och java.

Konsekvensbeskrivning

Säkerhetsrisker såsom intrång och virus vilket innebär att system måste tas ned.

Svårare att underhålla flera olika versioner.

Uppfyller inte krav från IS som kan stänga ned servrar.

Beslutade åtgärder

Förtydliga ansvar med nya arbetsbeskrivningar.

Ta fram förvaltningsplaner för IT-system

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning
 Ej påbörjad	Har åtgärderna vidtagits? Finns styrande dokument som visar på ansvar osv?

Har åtgärder vidtagits och har de haft önskad effekt?

Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller tillsammans med ACVHS

5.2.7 Brister i förvaltning av IT-system

Riskenivå

Riskbeskrivning

Risk att resurser saknas för förvaltning av framför allt system.

Delvis är ägare och tekniskt ansvarig inte utsedda, eller att dessa inte utför vad som förväntas. (Ej medvetna om sitt ansvar)

Planer tas inte fram och genomförs för att utveckla IT-tjänster och system.

Konsekvensbeskrivning

Lägre kvalitet på IT-tjänster och system då de inte utvecklas vidare så de kan användas till sin fulla potential.

Budgetering försvåras då underlag saknas.

På sikt kan system bli omoderna

Serviceavtal med leverantörer förnyas inte.

Beslutade åtgärder

Utse tekniskt ansvariga och förtydliga ansvar med nya arbetsbeskrivningar.

Utse avtalsansvarig

Kontrollaktivitet - aktuell status	Beskrivning.
 Ej påbörjad	Har åtgärderna vidtagits? Finns styrande dokument som visar på ansvar osv?
Har åtgärder vidtagits och har de haft önskad effekt? Internkontrollsamordnare ansvarar för kontroller tillsammans med ACVHS	