



Servicenämnden

Tjänsteutlåtande
Dnr:
Sid 1 (12)

**Handläggare
Lars Ericsson**

Till

Bilaga 3

Servicenämnden

Telefon:
08 508 11 818

Plan för internkontroll med väsentlighets- och riskanalys 2017 för Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Nämndens arbete med intern kontroll	4
Nämndens internkontrollplan	5
Riskmatris.....	6
Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen	8
1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar	8
3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar	8
Väsentlighets- och riskanalys	11

Inledning

I denna plan för internkontroll med väsentlighet- och riskanalys 2017 redovisas de prioriterade granskningsområdena för nämndens kontrollaktiviteter under året. Vidare ingår den väsentlighets- och riskanalys av nämndens väsentliga processer ligger till grund för planen.

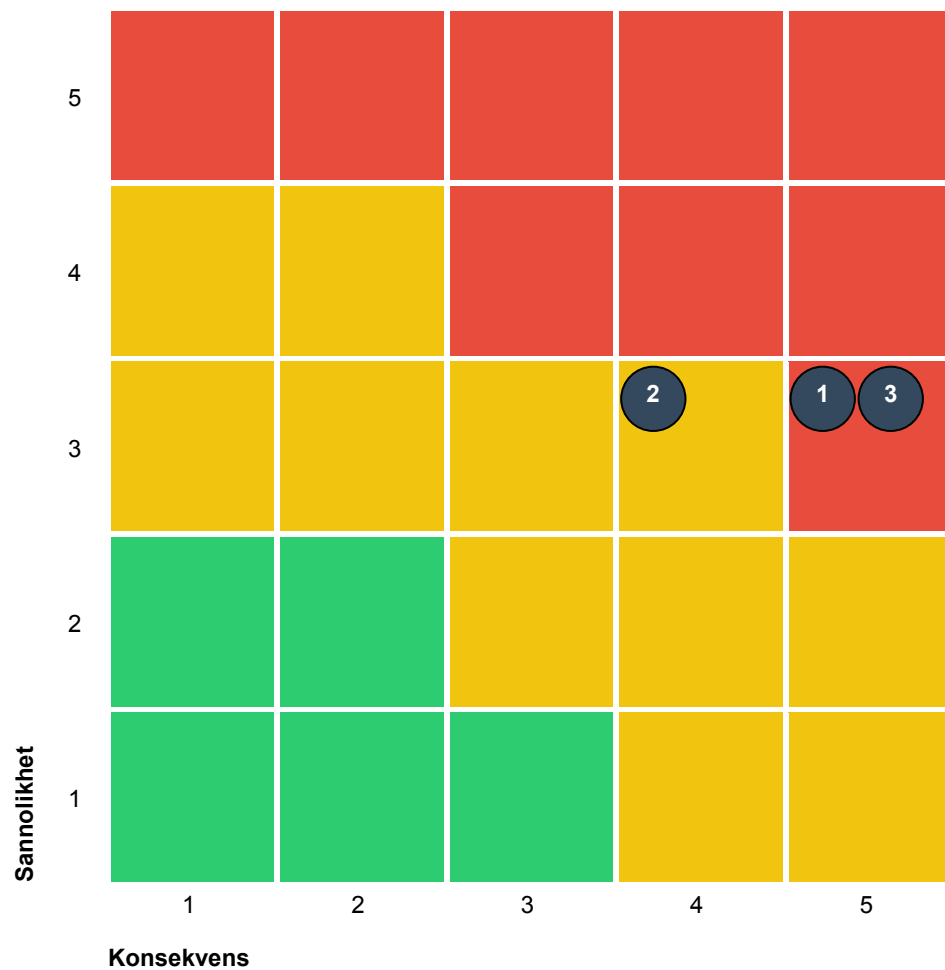
Nämndens arbete med intern kontroll

Nämndens internkontrollarbete ska bestå av tre delar. Nämnden ska ha fastställt ett aktuellt system för internkontroll, årligen genomföra en väsentlighets- och riskanalys (VoR) samt utifrån denna fastställa en internkontrollplan. Systemet för internkontroll ska ses över årligen och vid behov revideras. Väsentlighets- och riskanalysen genomförs i flera steg. Nämnden ska identifiera de viktigaste processerna/arbetssätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetssätten ska oönskade händelser identifieras. Dessa ska värderas (1-5) utifrån vilka konsekvenserna blir om händelsen inträffar samt hur sannolikt det är att händelserna inträffar. Utifrån riskvärdet beslutas om den oönskade händelsen/risken ska hanteras i internkontrollplanen. I internkontrollplanen planerar nämnden hur de löpande kontrollerna/arbetssätten ska följas upp. Internkontrollplanen fastställs i samband med verksamhetsplanen och följs upp i samband med verksamhetsberättelsen.

Nämndens internkontrollplan

Nedan redovisas väsentlighets- och riskvärdering, önskade händelser samt planering av uppföljning av den löpande kontrollen för de granskningsområden som ingår i internkontrollplanen 2017.

Riskmatris



Kritisk
Medium
Låg

	Sannolikhet	Konsekvens
5	Mycket sannolikt	Mycket allvarlig
4	Sannolikt	Allvarlig
3	Möjlig	Kännbar
2	Mindre sannolikt	Lindrig
1	Osannolikt	Försumbar

 Kritisk
  Medium
 Totalt: 3

Process	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	Riskvärde	Åtgärd
Informationssäkerhet	1	 Obehörigt användande av system	3.Möjlig	5.Mycket allvarlig	15	
Effektiv budget-och uppföljningsprocess	2	 Felaktig prognos och bristande kontroll av intäkter och kostnader	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	Kontroller görs månatligen (i samband med månadsrapporterna) samt förtlöpande. Ansvarig är förvaltningens controller (ekonomi).
Effektiva kontaktcentertjänster	3	 Felaktig eller sekretessbelagd information lämnas ut	3.Möjlig	5.Mycket allvarlig	15	

Nämndens planerade uppföljning av den löpande kontrollen

1.3 Stockholm är en stad med levande och trygga stadsdelar

Process:

Informationssäkerhet

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
	 Obehörigt användande av system				

Arbetssätt:

Kontroll av att rätt personer har behörighet

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
		Uppföljning av att kontroller har utförts enligt rutin, exempelvis avseende genomgångar av listor/register samt avslut	Kontroll av genomförande och resultat samt analys	Genomgång av dokumenterade kontroller och resultat. Analys och slutsatser med utgångspunkt från granskningen.	Administrativ chef

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Process:

Effektiv budget-och uppföljningsprocess

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
	 Felaktig prognos och bristande kontroll av intäkter och kostnader				

Arbetssätt:

Framtagande av budget, uppföljning, prognostisering

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
		Uppföljning av kontroller gällande budgetering, utfall och rapportering samt prognosarbete m m	Kontroll av genomförande och resultat, analys och dialog	Genomgång av dokumenterade kontroller och resultat. Analys och dialog med berörda inom förvaltningen samt slutsatser med utgångspunkt från granskningen	Administrativ chef

Process:

Effektiva kontaktcentertjänster

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
	 Felaktig eller sekretessbelagd information lämnas ut				

Arbetssätt:
Ärendehantering kontaktcenter

Löpande kontroll/Systematiska kontroller	Oönskad händelse	Uppföljning av arbetssätt/löpande kontroll	Beskrivning av uppföljning / kontroll	Metod för uppföljning / kontroll	Ansvarig
	 Felaktig eller sekretessbelagd information lämnas ut				
		Genomgång av rutiner, arbetssätt och tillämpning	Regelbunden avstämning med medarbetarna	Kontrollen omfattar genomgång av checklista för vissa områden.	Chef kontaktcenter

Väsentlighets- och riskanalys

En väsentlighets- och riskanalys har utförts omfattande nämndens väsentliga processer (25 st) för alla de kommunfullmäktigemål i budget 2017 som är styrande för verksamheterna. Nedan redovisas analysen för de processer som bedöms ha ett medelhögt till lågt riskvärde och vilka inte ingår i den ovan redovisade internkontrollplanen. Styrning och kontroll av dessa processer görs på sedvanligt sätt varför inga särskilda åtgärder redovisas.

Ett antal (11 st) av de processer som analyserades hade låga riskvärden och ingår därför inte i redovisningen.

Process	Arbetsätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
Inköp med krav om hållbar energianvändning		■ Avrop godkänns vilka inte uppfyller ställda krav	4	
Upphandling med krav om giffri mat/giffria miljöer		■ Anbudsgivare saknas	9	
		■ Avrop godkänns vilka inte uppfyller ställda krav	9	
Tillhandahållande av praktikplatser, sommarjobb och Stockholmsjobb		■ Förvaltningen lyckas inte tillhandahålla lämpliga arbetsuppgifter i tillräcklig omfattning	6	
Effektiv löne-och pensionsadministration		■ Gränssnittet följs inte och servicen blir bristfällig	6	
Effektiva ekonomiprocesser		■ Bedrägerier, felaktiga utbetalningar, och kunddebiteringar m m	8	
		■ Servicen blir bristfällig, på grund av att gränssnittet inte följs	8	
Effektiva kontaktcentertjänster		■ Servicen till förvaltningarna blir olika	9	
Effektiva och kvalitetshöjande rekryteringstjänster		■ Dåliga rekryteringar bl a på grund av brister i utförande	8	
Effektivt och professionellt stöd vid ny-om-och tillbyggnader samt beställning av verksamhetslokaler		■ Brister gällande stöd och service uppstår på grund av svårigheter att rekrytera/felrekrytering av medarbetare till verksamheten	6	

Process	Arbetssätt	Oönskad händelse	Riskvärde	Åtgärd
		■ Brister gällande stöd och service uppstår, exempelvis fel råd ges, på grund av att viss kompetens saknas inom verksamheten	6	
		■ Kan inte hålla budgeten på grund av brist på uppdrag	6	
		■ Kan inte möta behovet/tackar nej till uppdrag och håller inte tidsplaner på grund av svårigheter gällande bemanning och planering av löpande arbete	9	
Aktivt medarbetarskap		■ Kraftig försämring av medskapande -A MI	8	
Systematiskt arbetsmiljöarbete		■ Medarbetare far illa på arbetsplatsen på grund av bristande arbetsmiljöarbete	8	
Kontaktcenters service görs tillgänglig för alla		■ KC möter inte medborgarnas behov stöd och service för personer med funktionsnedsättning, olika språk m m	9	