

| Väsentliga processer | Risk | Finns rutinbeskr. | Genomförs löp. kontroller | Sannolikhet | Väsentlighet |
|--|---|-------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|
| Arkivering - alla verksamheter | Behörighetsunderlag (som inte genererar ett verifikationsnummer) arkiveras inte | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 4 - Allvarlig |
| | Risk för att material inte gallras och arkiveras på ett korrekt sätt. | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 4 - Allvarlig |
| Avtalsförvaltning - upphandling, gemensam växel och IT-service | Parterna uppfyller inte åtaganden enligt avtal | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 4 - Allvarlig |
| Beställarstöd - IT-service | Förvaltningarna och bolagen får inte tillgång till rätt gemensam IT-service. | Nej | Nej | 3 - Möjlig | 3 - Kännbar |
| Diarietföring - alla verksamheter | Risk för att brev och mejl till eller från företag och medborgare som borde diarieföras inte diarieförs | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 3 - Kännbar |
| Extern kommunikation - alla verksamheter | Brister i förtroende för kunskap och professionalitet inom verksamheten | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 4 - Allvarlig |
| | Information om verksamheten når ej ut vilket kan orsaka brister i förtroendet | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 4 - Allvarlig |
| Hantering av synpunkter och klagomål - alla verksamheter | Brister i hur klagomål tas om hand och åtgärdas medför missnöje bland kunderna | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 4 - Allvarlig |
| Hantering av underlag - ekonomiadministration och löneadministration | Felaktig registrering av underlag | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 5 - Mycket allvarlig |
| Informationssäkerhet | Obehöriga kan använda system de inte ska ha tillgång till. | Ja | Nej | 4 - Sannolikt | 5 - Mycket allvarlig |

| Väsentliga processer | Risk | Finns rutinbeskr. | Genomförs löp. kontroller | Sannolikhet | Väsentlighet |
|---|--|-------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|
| Intern kommunikation | Bristande intern kommunikation påverkar arbetsmiljön och medarbetarnas tillfredsställelse negativt | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 4 - Allvarlig |
| | Bristande intern kommunikation påverkar extern kommunikation och tjänsternas utförande negativt | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 4 - Allvarlig |
| Korrekt information och vägledning till invånarna och övriga intressenter - kontaktcenter | De som ringer får felaktig information | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 5 - Mycket allvarlig |
| | Medborgarna bemöts inte på ett bra sätt | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 4 - Allvarlig |
| Leverantösstyrning IT-service | Användarna kan inte nyttja sina IT-baserade arbetsredskap | Nej | Nej | 3 - Möjlig | 5 - Mycket allvarlig |
| Löneadministration - övriga processer | Transaktion sker inte enligt överenskommen stopptid | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 4 - Allvarlig |
| Lönerevision - alla verksamheter | Lönerevisionen genomförs inte inom beslutad tidsram. | Ja | Ja | 1 - Osannolikt | 4 - Allvarlig |
| Rehabiliteringsprocess/sjukfrågor - insatser - alla verksamheter | Försämrade rehabilitering/sämre resultat på grund av att rehabiliteringsprocessen inte följs | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 4 - Allvarlig |
| Rekrytering | Rekryteringar lyckas inte så att den kompetens som behövs inte erhålls. Detta kan orsaka problem avseende verksamhetens kvalitet m m | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 4 - Allvarlig |
| Samtliga ekonomiadministrativa och löneadministrativa processer | Felaktiga utbetalningar sker | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 5 - Mycket allvarlig |
| Samtliga löneadministrativa processer | Löntagare får fel lön/ersättning | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 5 - Mycket allvarlig |

| Väsentliga processer | Risk | Finns rutinbeskr. | Genomförs löp. kontroller | Sannolikhet | Väsentlighet |
|--|--|-------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|
| | Transaktion sker inte enligt överenskommen stopptid | Nej | Nej | 2 - Mindre sannolikt | 5 - Mycket allvarlig |
| Samverkansprocess - alla verksamheter | Svårigheter för fackliga företrädare att i tillräcklig omfattning delta i de olika forumen för samverkan. | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 3 - Kännbar |
| Systemförvaltning ekonomiadministration | Risk för att filer inte läses in enligt tidsplan | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 5 - Mycket allvarlig |
| Systemförvaltning kontaktcenter | Sårbarhet p g a personberoende | Ej aktuell | Ej aktuell | 2 - Mindre sannolikt | 4 - Allvarlig |
| Säkerställande av dokument i e-form - alla verksamheter | Risk för att avtal inte kan följas upp på avsett sätt | Nej | Nej | 3 - Möjlig | 4 - Allvarlig |
| | Risk för att dokument och mappar försvinner och att backup saknas i nätverket och i (gemensamma) e-postbrev-lådor. Leder till mycket tid för att återskapa mappen/ brevlådan manuellt eller att material saknas. Kan innebära risk för att uppdrag inte kan utföras enligt serviceavtal. | Nej | Nej | 3 - Möjlig | 4 - Allvarlig |
| Telefonihantering, e-posthantering - kontaktcenterverksamhet | Brister gällande tillgänglighet orsakar missnöje bland medborgarna och övriga intressenter | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 5 - Mycket allvarlig |
| | Telefonin fungerar inte | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 5 - Mycket allvarlig |
| Telefonihantering, e-posthantering - löneadministration, | Brister gällande tillgänglighet per telefon orsakar missnöje bland kunderna | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 5 - Mycket allvarlig |

Bilaga 5 Risk- och väsentlighetsanalys, nämndens väsentliga processer

| Väsentliga processer | Risk | Finns rutinbeskr. | Genomförs löp. kontroller | Sannolikhet | Väsentlighet |
|---|---|-------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|
| ekonomiadministration, upphandling och IT-service | Brister gällande tillgänglighet via e-post orsakar missnöje bland kunderna | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 5 - Mycket allvarlig |
| Upphandlingsprocessen | Processen inom en upphandling bedöms av rättslig instans inte följa regelverken | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 5 - Mycket allvarlig |
| Verksamhetsprocesserna - alla verksamheter | Avtal och gränssnitt efterlevs inte inom förvaltningen | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 5 - Mycket allvarlig |
| | Korrekt och aktuell dokumentation har inte lämnats från förvaltning | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 5 - Mycket allvarlig |
| | Kunderna upplever att de betalar för mycket för tjänsterna i förhållande till SF:s arbetsinsats | Ja | Ja | 4 - Sannolikt | 3 - Kännbar |
| Växelfonin | Folk kommer inte fram till växeln och/eller blir felkopplade | Ja | Ja | 2 - Mindre sannolikt | 4 - Allvarlig |
| | Telefonin fungerar inte | Ja | Ja | 3 - Möjlig | 4 - Allvarlig |