


ILS 2010: Risk & Väsentlighet Nämndens väsentliga processer - 2010 (Servicenämnden)

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Ekonomiadministration	Dokumentationen inom respektive upphandling	Det kan finnas en risk för att dokumentationen inom någon upphandling inte helt följer regelverken och beslutsordningen för upphandling samt att rutinerna för avtalshantering inte hanteras korrekt	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	◆ Användning av elektroniskt upphandlingsstöd
Samtliga verksamhetsområden	Efterlevnad gällande avtal och gränssnitt	Gränssnittet mellan SF och förvaltningarna är inte känt och följs inte	Ja	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	◆ Information och dialog, internt och med kunderna
Samtliga verksamhetsområden	Hantering av synpunkter och klagomål	Bristar i hur klagomål tas om hand och åtgärdas medför missnöje bland kunderna	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	◆ Genomgång av policy och riktlinjer för hanteringen av synpunkter och klagomål
		Klagomål och synpunkter tas inte tillvara som underlag för förbättringsarbete	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	◆ Genomgång av policy och riktlinjer för hanteringen av synpunkter och klagomål
Samtliga verksamhetsområden	Intern kommunikation	Bristande intern kommunikation. Detta påverkar arbetsmiljön och medarbetarnas tillfredsställelse negativt.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	◆ Strukturerade planer och insatser för kommunikationen
		Bristerna orsakar att även den externa kommunikationen med kunder och andra intressenter inte fungerar som avsett	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	◆ Strukturerade planer och insatser för kommunikationen

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Ekonomiadministration	Kundreskontraprocessen	Felaktig faktura skickas till kund/brukare, t.ex hyresfaktura för vård-och omsorgsboende	Ja	Ja	4 - Sannolikt	5 - Mycket allvarlig	♦ Se över process och ta fram rutin, ev blankett. Verka för införande av elektroniska underlag
Ekonomiadministration	Leverantörsreskontraprocessen.	Utbetalning sker dubbelt p g a bristande information från Tieto vid driftsstörning och/eller handhavande SF	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvaadminis	♦ Rutin för stads-kassa samt kund och lev vid driftsstörning ska tas fram
Ekonomiadministration	Samtliga ekonomiadministrativa processer	Transaktion sker inte enligt överenskommen stopptid	Nej	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	♦ Rutin för posthantering ska tas fram
Ekonomiadministration	Samtliga ekonomiadministrativa processer	Kunderna upplever att de betalar för mycket för tjänsterna i förhållande till SF:s arbetsinsats			4 - Sannolikt	5 - Mycket allvarlig	♦ Information, dialog
Ekonomiadministration	Samtliga ekonomiadministrativa processer	Felaktiga utbetalningar sker	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	♦ Rutiner för kontroller tas fram
Ekonomiadministration	Samtliga ekonomiadministrativa processer	Gällande dokumentation har inte lämnats från förvaltning	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	♦ Inventera SF:s behov, efterfråga vid kundmöte
Ekonomiadministration	Samtliga ekonomiadministrativa processer	Gränssnittet mellan SF och förvaltningarna är inte känt och följs inte	Ja	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	♦ Information och utbildning, genomgång, aktualisering, detaljering
Ekonomiadministration	Samtliga ekonomiadministrativa processer	Gemensamma arbetssätt och rutiner är inte kända och tillämpas av alla medarbetare	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	♦ Information, utbildning, processgenomgångar

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Ekonomiadministration	Samtliga ekonomiadministrativa processer	Kunderna upplever att de inte når SF via telefon eller e-post	Ja	Ja	4 - Sannolikt	5 - Mycket allvarlig	◆ Information, dialog
Växeltelefoni	Svara för stadens gemensamma växel	Folk kommer inte fram eller blir felkopplade			2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	◆ Strukturerad införandeplan med tydliga krav och uppföljningar ◆ Utfärda riktlinjer för hänvisningsdatabas och förvaltningarnas telefoni i övrigt
Kontaktcenter	Svara på frågor och ge korrekt information och rådgivning inom äldreomsorgen, förskolan, utbildning m m.	De som ringer får felaktig information och bemöts inte på ett bra sätt	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	◆ Fortbildning, kompetensutveckling, medlyssning
		Telefonin fungerar inte	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	◆ Beredskap finns för detta
Ekonomiadministration	Systemförvaltning	Risk för att filer inte läses in enligt tidsplan	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	◆ Dokumentation från förvaltningen. Saknad dokumentation dokumenteras i kundlogg
Samtliga verksamhetsområden	Telefonanvändning	Brister gällande tillgänglighet per telefon orsakar missnöje bland kunderna	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	◆ Bättre systemanvändning, exempelvis av svarsgrupper ◆ Information och genomgångar med medarbetarna
Löneadministration	Utbetalning av lön/ersättning	Löntagare får fel lön/ersättning	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	◆ Se över rutiner och information

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
IT-service	Övertagande av beställarstöd	Risk att användarna inte kan använda sina IT-baserade arbetsredskap	Nej	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	 Processer och rutiner för att säkerställa övertagandet tas fram