

ILS 2012: Risk & Väsentlighet Nämndens väsentliga processer - 2012 (Servicenämnden)

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Samtliga verksamhetsområden	Verksamhetsprocesserna	Gemensamma arbetssätt och rutiner är inte kända och tillämpas inte av alla medarbetare Brister gällande efterlevnad av avtal och gränssnitt i verksamhetsprocesserna	Delvis	Delvis	3-Möjlig	5-Mycket allvarlig	
Samtliga verksamhetsområden	Verksamhetsprocesserna	Kunderna upplever att de betalar för mycket för tjänsterna i förhållande till levererad service och kvalitet	Ja	Ja	3-Möjlig	4-Allvarlig	
Samtliga verksamhetsområden	Verksamhetsprocesserna	Korrekt och aktuell dokumentation har inte lämnats från förvaltning	Ja	Ja	3-Möjlig	5-Mycket allvarlig	
Samtliga verksamhetsområden	Hantering av synpunkter och klagomål	Brister i hur klagomål tas om hand och åtgärdas medför missnöje bland kunderna	Ja	Ja	3-Möjlig	4-Allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Samtliga verksamhetsområden	Extern kommunikation	Info om verks når ej ut vilket kan orsakar brister i förtroendet Brister i förtroende för verksamhetens kunskap och professionalitet	Ja	Ja	3- Möjlig	4-Allvarlig	
Samtliga verksamhetsområden	Intern kommunikation	Bristande intern kommunikation påverkar arbetsmiljön och medarbetarnas tillfredsställelse negativt	Ja	Ja	3-Möjlig	4-Allvarlig	
		Medarbetarna tar/får inte del av viktig information Bristande intern kommunikation påverkar extern kommunikation och tjänsternas utförande negativt	Ja	Ja	3- Möjlig	4-Allvarlig	
Samtliga verksamhetsområden	Telefonihantering, E-posthantering	Brister gällande tillgänglighet per telefon orsakar missnöje bland kunderna	Ja	Ja	3- Möjlig	5- Mycket allvarlig	
		Brister gällande tillgänglighet via e-post orsakar missnöje bland kunderna			2- Mindre sannolik	5- Mycket allvarlig	
Samtliga verksamhetsområden	Diarieföring	Risk för att brev och mejl till eller från företag och medborgare som borde diarieföras inte diarieförs	Ja	Ja	3-Möjlig	3- Kännbar	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Samtliga verksamhetsområden	Arkivering	Risk för att material, inte gallras och arkiveras på ett korrekt sätt Behörighetsunderlag (som inte genererar ett verifikationsnummer), arkiveras inte	Ja	Ja	3-Möjlig	4-Allvarlig	
Samtliga verksamhetsområden	Säkerställande av dokument i e-form	Risk för att dokument och mappar försvinner och att backup saknas i nätverket och i (gemensamma) e-postbrevlådor. 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. Risk för att avtal inte kan följas upp på avsett sätt	Nej	Nej	3-Möjlig	4-Allvarlig	
Samtliga verksamhetsområden	Rekrytering	Rekryteringar lyckas inte så att den kompetens som behövs inte erhålls. Detta kan orsaka problem avseende verksamhetens kvalitet m m.	Ja	Ja	3-Möjlig	4- Allvarlig	
Samtliga verksamhetsområden	Rehabiliteringsprocess/sjukfrånvaroinsatser	Förebyggande/hälsofrämjande insatser är inte tillräckligt förankrade/motiverande Försämrade rehabilitering och resultat på grund av att rehabiliteringsprocessen inte följs	Ej tillämpligt Ja	Ej tillämpligt Ja	3- Möjlig 2- Mindre sannolik	3-Kännbar 4- Allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Samtliga verksamhetsområden	Lönerevision	Arbetsgivare och arbetstagarorganisationerna har helt skilda uppfattningar gällande förutsättningarna för revisionen	Ja	Ja	2-Mindre sannolik	3- Kännbar	
Samtliga verksamhetsområden	Samverkansprocess	Svårigheter för fackliga företrädare att i tillräcklig omfattning delta i de olika forumen för samverkan.	Ja	Ja	3- Möjlig	3-Kännbar	
	Hantering av underlag	Inkomna underlag hanteras inte enhetligt i sf-brevlådorna	Nej	Nej	3- Möjlig	4- Allvarlig	
Ekonomiadministration och löneadministration	Samtliga ekonomiadministrativa och löneadministrativa processer	Felaktiga utbetalningar sker	Ja	Ja	3- Möjlig	5- Mycket allvarlig	
Ekonomiadministration och löneadministration	Registrering av underlag	Felaktig registrering av underlag	Ja	Ja	3-Möjlig	5-Mycket allvarlig	
Upphandling	Upphandlingsprocessen	Det kan finnas en risk för att processen inom någon upphandling av rättslig instans inte bedöms följa regelverken	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
Upphandling, IT-service, gemensam växel	Avtalsförvaltning	Parterna uppfyller inte åtaganden enligt avtal	Ja	Ja	3- Möjlig	5-Mycket allvarlig	
Ekonomiadministration	Systemförvaltning	Risk för att filer inte läses in enligt tidsplan	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
Växeltelefoni	Växeltelefoni	Folk kommer inte fram till växeln och/eller blir felkopplade	Ja	Ja	2 - Mindre sannolik	4 -Allvarlig	

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Kontaktcenter	Korrekt information och vägledning till invånarna och övriga intressenter KC	De som ringer får felaktig information och bemöts inte på ett bra sätt	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
	Hantering av inkommande telefoni och samtalsstyrning KC	Telefonin fungerar inte	Ja	Ja	2 - Mindre sannolik	5- Mycket allvarlig	
Kontaktcenter	Systemförvaltning KC	Bristande resurser och kompetens Sårbarhet p g a personberoende	Ja	Ja	2- Mindre sannolik	4- Allvarlig	
Löneadministration	Utbetalning av manuell lön/ersättning	Löntagare får fel lön/ersättning	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig 5- Mycket allvarlig	
Löneadministration	Samtliga löneadministrativa processer	Transaktion sker inte enligt överenskommen stopptid	Delvis	Ja	2-Mindre sannolik	5-Mycket allvarlig	
	Registrering av underlag löner och ekonomi	Felaktig registrering av underlag	Ja	Ja	3 - Möjlig	5-Mycket allvarlig	
IT-service	Beställarstöd	Risk att användarna inte kan använda sina IT-baserade arbetsredskap	Nej	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	