



Servicenämnden

Tjänsteutlåtande
Dnr: 1.3.1.-27/2019
Sid 1 (25)
2019-01-18

Handläggare

Maria Wedenlid

Telefon: 08-508 118 37

Till

Servicenämnden

Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2019 för Servicenämnden

Innehållsförteckning

Inledning	3
Beskrivning av arbetet med intern kontroll	4
Väsentlighets- och riskanalys	8
Internkontrollplan.....	18
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort.....	19
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	20
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	21
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	22
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	23
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	24

Inledning

Serviceämnden ska inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt och de föreskrifter som gäller för verksamheten. Nämnden ska också se till att *den interna kontrollen är tillräcklig* och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Nämnden ansvarar för att utforma och organisera den interna kontrollen och säkerställa effektiva system för uppföljning.

Syftet med internkontroll är att säkra en effektiv förvaltning och undgå allvarliga fel och skador. Internkontroll är ett vitt begrepp. Det innefattar allt från rättvisande räkenskaper till styrning och uppföljning mot uppsatta mål. Inom de olika områdena ska det finnas ett antal styrdokument och rutiner som tillsammans bildar organisationens interna kontrollsystem.

Intern kontroll kan sammanfattande beskrivas som en process, där nämnd, förvaltningsledning och övrig personal samverkar för att med en rimlig grad av säkerhet uppnå målen för den interna kontrollen.

Beskrivning av arbetet 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/arbetsätten för att uppnå kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdena. Nämnden ska i arbetet beakta lagstiftning och verksamhetens uppdrag. Utifrån arbetsätten 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/arbetsätten ska följas upp. Internkontrollplanen fastställs i samband med verksamhetsplanen och följs upp i samband med verksamhetsberättelsen.

System för internkontroll

Ett system för internkontroll är upprättat inom förvaltningen med övergripande riktlinjer, regler och anvisningar i syfte att säkerställa:

- en effektiv förvaltning och undgå allvarliga fel och skador
- att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt
- att lagar, avtal och andra för nämnden gällande regler, föreskrifter och beslut följs
- att anskaffningen och användningen av resurser är effektiv och ändamålsenlig
- att stadens tillgångar skyddas
- att redovisningen och uppföljningen av verksamhet och ekonomi är rättvisande, tillförlitlig och ändamålsenlig samt
- att säkerheten i verksamheternas rutiner och it-system är tillfredsställande

Väsentlighets- och riskanalys

Innan en internkontrollplan tas fram görs en väsentlighets- och riskanalys. Med en sådan analys ökar förutsättningarna för att ”rätt” områden kontrolleras. Väsentlighets- och riskanalys uppskattar väsentlighetsgraden (konsekvenserna) och risken (sannolikheten) för att de oönskade händelserna inträffar. Det är risken för att negativa konsekvenser av väsentlig betydelse som kan uppstå som bedöms. Det är väsentligt att analysen dokumenteras.

Väsentlighets- och riskanalys genomförs i ett antal steg:

Identifiering av processer och arbetsätt - samtliga enheter inom förvaltningen identifierade de viktigaste processerna och arbetsätten för att uppnå målen och bedriva verksamheten.

Löpande och systematiska kontroller beskrivs och dokumenteras - dessa är viktiga komponenter utifrån hur stor risken att en önskad händelse ska inträffa samt dess konsekvens. Det är viktigt att arbeta förebyggande med kontrollaktiviteter genom att omarbete processer innan någon önskad händelse inträffar. Kontrollerna ska vara löpande och systematiska.

Identifiera oönskade händelser - det ska vara tydligt vilka hot som finns till följd av påverkbara eller opåverkbara händelser som kan inverka på organisationens möjligheter att nå sina mål, så kallade oönskade händelser. Syftet är främst att föregripa händelserna innan de inträffar.

Värdering av oönskade händelser – sannolikhet och konsekvens - för de oönskade händelser/risker som identifieras görs en sannolikhets- och konsekvensbedömning. I analysen, bedöms sannolikheten för att olika slag och grader av fel eller misskötsel kan inträffa. Denna varierar mellan olika verksamhetsområden, system och rutiner.

Beslut om hantering - Utifrån värderingen av den oönskade händelsen tas beslut om hanteringen av den oönskade händelsen samt om den skall med i internkontrollplanen.

Väsentlighets- och riskanalyserna genomförs årligen på enhets-, avdelnings-, och förvaltningsnivå i anslutning till arbetet med verksamhetsplanen. Samtliga steg dokumenteras i ILS-webb. Värderingen av de oönskade händelserna samt beslut om vilka som ska lyftas till internkontrollplanen har gjorts i förvaltningsledningen.

Internkontrollplan

Utifrån *väsentlighets- och riskanalysen* har förvaltningen valt ut ett antal processer/arbetsätt som granskas särskilt under verksamhetsåret för att verifiera att mål uppnås samt att riktlinjer och fastlagda kontroller verkligen upprätthålls/genomförs. Dessa processer/arbetsätt anges i internkontrollplanen. En avvägning sker av hur stor granskningsinsats som ska göras inom respektive utvalt kontrollområde för att få en balans mellan kontrollkostnad och säkerhetsnivå.

Av internkontrollplanen framgår:

- löpande kontroll/systematiska kontroller
- uppföljning av arbetsätt/löpande kontroll (vad som ska kontrolleras)
- beskrivning av uppföljning/kontroll (hur kontrollen ska gå till)
- metod för uppföljning/kontroll
- start- och slutdatum
- ansvarig

Ansvarsfördelning

Servicenämnden

Nämnden ansvarar för att ett system för internkontroll upprättas. Nämnden ska därutöver årligen fastställa en internkontrollplan för att följa upp att det interna kontrollsystemet fungerar tillfredsställande.

Förvaltningschef

Förvaltningschef ska upprätta ett förslag till internt kontrollsystem för nämnden och se till att konkreta regler och anvisningar utformas för att

upprätthålla en god intern kontroll inom samtliga verksamhetsområden. Vidare ska förvaltningschefen upprätta förslag till internkontrollplan utifrån en risk- och väsentlighetsanalys över nämndens indikatorer och övergripande väsentliga processer.

Det åligger också förvaltningschefen att regelbundet, minst en gång om året, rapportera till nämnden om hur internkontrollplanen genomförs, hur den interna kontrollen fungerar samt att vid behov föreslå nämnden åtgärder för att säkerställa att den interna kontrollen är tillräcklig. Vid misstanke om brott av förmögenhetsrättslig karaktär ska förvaltningschefen omgående informera nämnden och revisionskontoret. Förvaltningschefen ska även se till att nämnden och revisionskontoret informeras om de åtgärder som vidtas.

Verksamhetsområdeschef/avdelningschef

Verksamhetsområdeschefen har ansvar för den löpande interna kontrollen över sin verksamhet. Det innebär att bygga in kontroller i sina handläggningsrutiner för att säkerställa att lagar och förordningar, regler och anvisningar samt nämndens och förvaltningens beslut och direktiv följs upp och är kända.

Alla chefer ansvarar för att arbetsmetoder och arbetsrutiner överensstämmer med kravet på god intern kontroll inom sitt respektive område. Avvikelser ska rapporteras till förvaltningschef.

I verksamhetsområdeschefens uppdrag ingår att utifrån förvaltningens anvisningar och tidplan analysera vilka risker som finns inom den egna verksamheten, att lagar, regler och riktlinjer följs samt att mål för verksamheten uppnås.

Planeringen av den löpande interna kontrollen ska ingå i verksamhetsområdenas årliga verksamhetsplanering. Kontrollerna/uppföljningarna ska dokumenteras och ev. brister som behöver åtgärdas ska noteras.

Enhetschef

Enhetschefen har bland annat ansvar för den löpande interna kontrollen över sin verksamhet det vill säga att bygga in kontroller i handläggningsrutiner för att säkerställa att lagar och förordningar, de kommuncentrala regler och anvisningar samt nämndens beslut och direktiv följs upp och är kända.

Medarbetarna

Alla medarbetare är skyldiga att följa de föreskrifter som gäller för verksamheten och rapportera avvikelser till närmast överordnad chef.

ILS-samordnare

ILS-samordnaren ansvarar för att i samverkan med förvaltningsledningen planera, samordna och vidareutveckla internkontrollarbetet samt för att informera om internkontrollfrågor.

Administrativa avdelningen

Administrativa avdelningen ansvarar för samordning av granskningsresultat och rapportering i verksamhetsberättelsen. Vid behov kan avdelningen också genomföra eller arrangera utbildningsinsatser avseende internkontrollen

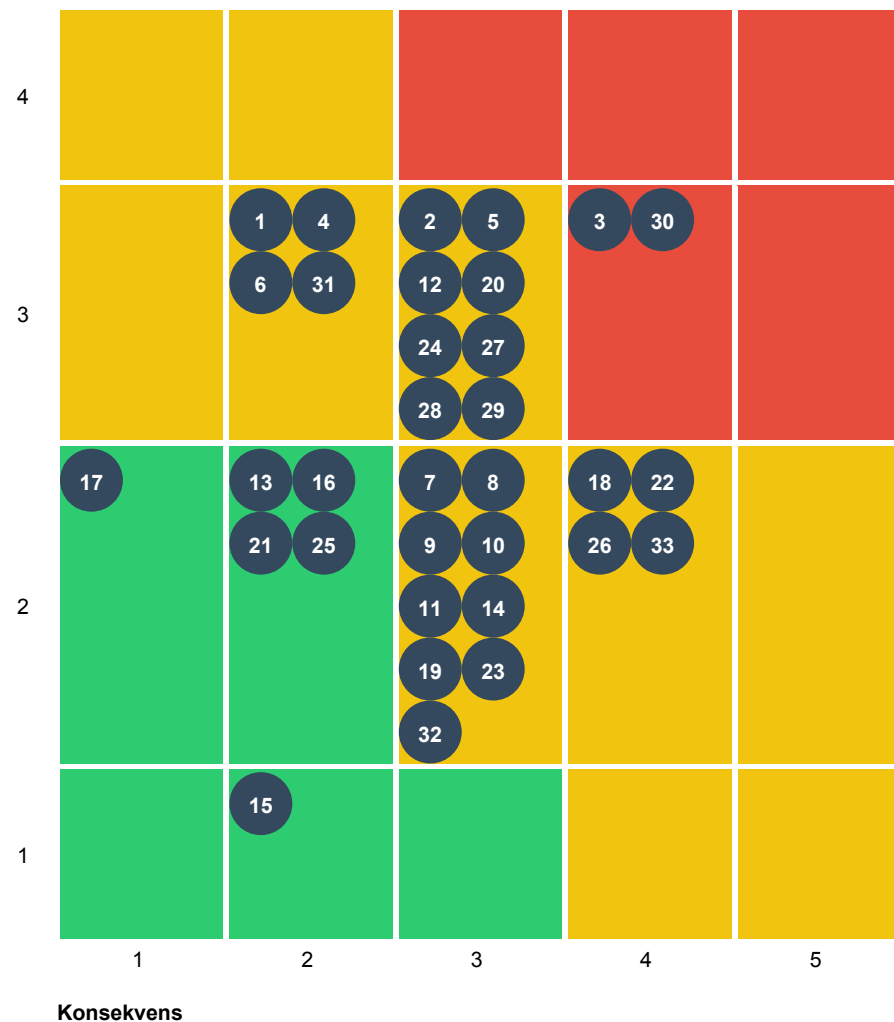
Befintlig dokumentation av regler, anvisningar och rutiner

På förvaltningens samarbetsyta publiceras regler, anvisningar och rutiner inom delegation, personal- och ekonomiadministration, IT, inköp och upphandling. Utöver dessa finns centrala styrdokument som gäller för hela staden.

Väsentlighets- och riskanalys

I riskmatrisen nedan syns alla oönskade händelser i VoR:en. Alla som har en stjärna ★ finns även i Internkontrollplanen längre ner i rapporten.









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



2 Kritisk
 25 Medium
 6 Låg
 Totalt: 33














KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	<p>Erbjuda kvalitativa platser för praktik, stockholmsjobb samt feriearbeten för unga inom serviceförvaltningen.</p> <p>Ansvarig chef (2019)* Annika Press</p>	<p>Samordning av praktikplatser, stockholmsjobb, feriearbeten för unga inom förvaltningen samt kontakter med anordare av stockholmsjobb samt praktik- och feriearbeten</p>	1	<p>Att serviceförvaltningen inte har en organisation för att erbjuda meningsfulla arbetsuppgifter och bra handledning</p>	3.Möjlig	2.Lindrig	6	Nej, endast VoR
1.2.Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	<p>Handlägga och svara på frågor om boendeparkeringstillstånd och övriga parkeringsfrågor</p> <p>Ansvarig chef (2019)* Mariann Hellström</p>	<p>Via telefon, epost, fax och brev besvara frågor, handlägga och skicka ut beslut på boendeparkeringstillstånd</p>	2	<p>Parkeringstillstånd utfärdas till personer som inte ska ha tillstånd. Tillskriva om p-anm trots att KC inte begått något misstag Jäv Röjande av skyddad identitet. Titta på personer som inte har aktuella ärenden</p>	3.Möjlig	3.Kännbar	9	★
	<p>Hantering av sekretessbelagd information via tillgång till sociala system och barnomsorgens stödsystem</p> <p>Ansvarig chef (2019)* Mariann Hellström</p>	<p>Tillgång till sekretessbelagd information via tillgång till sociala system och barnomsorgens stödsystem</p>	3	<p>Sekretessbelagd information röjs</p>	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	★













KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	<p>Kontaktcentertjänst Kontaktcenter Överförmyndarförvaltningen informerar och vägleder om ställföreträdare för underåriga/huvudmän som i sin tur har en skyldighet att se till att underårig/huvudmannen får hjälp att ansöka om dem insatser som hen behöver för att få samma livschanser som alla andra. Informationen är både om ansökan om ställföreträdare och om vad ställföreträdaren kan göra för underårig/huvudmannen.</p> <p>Ansvarig chef (2019)* Mariann Hellström</p>	Informerar och vägleder via telefon, e-post, registrering av inkomna pappersunderlag.	4	 Risk för att felaktig uppgift utlämnas till berörd person	3.Möjlig	2.Lindrig	6	Nej, endast VoR
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	<p>Avtalsuppföljning – persontransport</p> <p>Ansvarig chef (2019)* Liselothé Engelgren</p>	Stärkt kontrollen över vilka underleverantörer som avtalsleverantörerna anlitar.	5	 Bristande avtalsföljsamhet	3.Möjlig	3.Kännbar	9	Nej, endast VoR





KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande	<p>Kontaktcentertjänst Kontaktcenter Överförmyndarförvaltningen informerar och vägleder om möjligheten att ansöka om god man/förvaltare och om uppdraget som god man/förvaltare som kan hjälpa äldre som behöver hjälp att ansöka om äldreboende eller andra insatser och som även ska se till att den äldre får en så bra omsorg som möjligt.</p> <p>Ansvarig chef (2019)* Mariann Hellström</p>	Informerar och vägleder via telefon, e-post, registrering av inkomna pappersunderlag.	6	■ Risk för att felaktig uppgift utlämnas till berörd person	3.Möjlig	2.Lindrig	6	Nej, endast VoR
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	<p>Behovsanalys, marknadsanalys och strategi.</p> <p>Ansvarig chef (2019)* Liselothe Engelgren</p>	Leverantörsdialoger	7	■ Marknadsanalysen visar att branschen inte kan förväntas leva upp till kraven.	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	★
	<p>Kvalificering och utvärdering</p> <p>Ansvarig chef (2019)* Liselothe Engelgren</p>	Kontroll av uppfyllelse av ställda transportkrav.	8	■ Få eller inga anbud. Leverantörer kan inte uppfylla stadens krav. För höga kostnader	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	★
	<p>Skapa upphandlingsdokument och</p>	Utarbeta administrativa krav, Krav på leverantör,	9	■ Fel CPV-kodning.	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	annonsera. Ansvarig chef (2019)* Liselothé Engelgren	krav på tjänst, utvärderingsmodell och avtalsvillkor. Annonsering i upphandlingsverktyg.	10	 Fel krav ställs på leverantörerna	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	Nej, endast VoR
			11	 Kravställningen motsvarar inte behoven.	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	Nej, endast VoR
			12	 Målkonflikter mellan kostnad och miljökrav	3.Möjlig	3.Kännbar	9	Nej, endast VoR
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	Avtalsuppföljning Ansvarig chef (2019)* Liselothé Engelgren	Fältkontroller, skrivbordsuppföljning, leverantörmöten	13	 Leverantör kan inte uppfylla krav enligt avtal – åtgärd: handlingsplan/viten/häva avtal – ny upphandling	2.Mindre sannolikt	2.Lindrig	4	Nej, endast VoR
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	Avtalsuppföljning Ansvarig chef (2019)* Liselothé Engelgren	Avtals-uppföljning av centrala avtal	14	 Leverantör kan inte uppfylla krav enligt avtal – åtgärd: handlingsplan/viten/häva avtal – ny upphandling	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	Debitering av förvaltningens tjänster Ansvarig chef (2019)* Annika Press	Rörlig debitering: Administrativa avdelningen får månatligen uppgift om volymer från de olika verksamhetsområdena. Dessa tillsammans med Serviceförvaltningens fastställda prislista används vid debitering. Vissa tjänster är tidsbaserade och där används Agresso Tid och Projekt och kund debiteras per timme enligt prislistan. Fast debitering: Debiteras månatligen enligt Serviceförvaltningens fastställda prislista.	15	 Felaktig debitering av förvaltningens utförda tjänster	1.Osannolikt	2.Lindrig	2	★
	Lön – Anställning och avslut - Registrering av nyanställningar Ansvarig chef (2019)* Madeleine Nordström	Registrering i LISA bas enligt insända underlag.	16	 Felaktig registrering av sysselsättningsgrad, avsaknad av registrering för markering av inlöst övertid, för hög lön Lön betalas till fel person	2.Mindre sannolikt	2.Lindrig	4	Nej, endast VoR

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Pensionshandläggning Ansvarig chef (2019)* Madeleine Nordström	Pensionshandläggning	17	 Felaktig beräkning av pension	2.Mindre sannolikt	1.Försumbar	2	Nej, endast VoR
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	Biträda uppdragsgivare med beslutsfattande på delegation Ansvarig chef (2019)* Annika Press	Säkerställa att beslutande rätt är delegerad från uppdragsgivare	18	 Beslutet är ogiltigt vid avsaknad av delegationsbeslut	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	
			19	 Brister uppstår i verksamheten på grund av sårbarhet	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	Nej, endast VoR
	Effektivt och professionellt stöd vid köp av förvaltningens tjänster inom HR-servie Ansvarig chef (2019)* Karin Toll-Lane	Uppdrag ska genomföras enligt gällande lagar, styrdokument och arbetsbeskrivningar	20	 Uppdragsgivare bortser från konsultens expertkunskap	3.Möjlig	3.Kännbar	9	Nej, endast VoR
			21	 Verksamhetens kapacitet och efterfrågan är inte i balans	2.Mindre sannolikt	2.Lindrig	4	Nej, endast VoR
			22	 Verksamhetens sakkunskap når inte upp till att vara stadens spetskompetens	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	Nej, endast VoR
			23	 Brister uppstår i verksamheten på grund av sårbarhet	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	
	Effektivt och professionellt stöd vid köp av förvaltningens tjänster inom lokalplanering	Uppdrag ska genomföras enligt gällande lagar, styrdokument och arbetsbeskrivningar	24	 Uppdragsgivare bortser från konsultens expertkunskap	3.Möjlig	3.Kännbar	9	
			25	 Verksamhetens kapacitet och efterfrågan är inte i balans	2.Mindre sannolikt	2.Lindrig	4	

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Ansvarig chef (2019)* Thomas Lundberg		26	 Verksamhetens sakkunskap når inte upp till att vara stadens spetskompetens	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	
	Hantering av allmänna handlingar Ansvarig chef (2019)* Annika Press	Utlämnande av allmänna handlingar	27	 Felaktigt utlämnande av sekretessmaterial. Brister i allmänhetens insyn i verksamheten. Förtroendebrist	3.Möjlig	3.Kännbar	9	
	Inköp av varor och tjänster - Följsamhet av ingångna avtal Ansvarig chef (2019)* Annika Press	Beställningar görs i stadens inköpssystem	28	 Att inköp görs utanför systemet. Trovärdighetsbrist	3.Möjlig	3.Kännbar	9	
	IT-säkerhet genom behörighetshantering Ansvarig chef (2019)* Annika Press	Administration av behörighetstilldelning för attest, godkännande och rekvisering i Agresso.	29	 Medarbetare har kvar en hög behörighetsnivå trots förändring av uppdrag/arbete. Risk för obehörig access till uppgifter samt risk för oegentligheter	3.Möjlig	3.Kännbar	9	
		Behörigheter i övriga system	30	 Säkerhetsrisk när användare inte avslutas korrekt. Dokumentation av behörighetsbeställning bristfällig vid beställning från chef via mejl. Har fortsatt tillgång till information.	3.Möjlig	4.Allvarlig	12	
	Kundreskontra- och leverantörsreskontra processen för staden Ansvarig chef (2019)* Liselotte Skoglund	Hantera underlag i kundreskontra- och leverantörsreskontra processen för staden	31	 Att underlag sparas i fel mapp och därför inte registreras, eller att fel underlag biläggs till verifikation och därför inte registreras alternativt att underlag ligger i rätt mapp och att man glömmer registrera då det är ett nytt arbetsätt.	3.Möjlig	2.Lindrig	6	

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	Leverantörsfaktura hantering Ansvarig chef (2019)* Annika Press	Att fakturor hanteras korrekt med korrekta underlag enligt regelverk. Korrekt hantering av firstcard.	32	 Systematik och automatisering av kontroller saknas vilket skapar risk för oegentligheter.	2.Mindre sannolikt	3.Kännbar	6	
	Oegentligheter och förtroendskadlighet Ansvarig chef (2019)* Anna-Karin Sandén	Säkerställa att samtliga medarbetare har kunskap om hur eventuell misstanke om oegentligheter eller förtroendskadligt beteende ska anmälas.	33	 Att oegentligheter eller förtroendskadligt beteende förekommer.	2.Mindre sannolikt	4.Allvarlig	8	

Internkontrollplan

Förvaltningen planerar och genomför internkontrollen i huvudsak i samband med den sedvanliga verksamhetsstyrningen och arbetsprocesserna. Detta betyder att enheterna vid planering och genomförande av verksamheten beaktar identifierade risker. Vid genomförande och uppföljning kontrolleras att verksamhetens mål uppfylls, att resurserna används effektivt, att utförandet är korrekt enligt gällande regelverk osv. Med utgångspunkt från uppföljningar och resultat genomförs vid behov förbättringar för att stärka styrningen.

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

Process	Arbetssätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Erbjuda kvalitativa platser för praktik, stockholmsjobb samt feriearbeten för unga inom serviceförvaltningen.	Samordning av praktikplatser, stockholmsjobb, feriearbeten för unga inom förvaltningen samt kontakter med anordare av stockholmsjobb samt praktik- och feriearbeten	Löpande uppföljning inför och efter praktikperiod	Löpande uppföljning inför och efter praktikperiod <i>Kontrollansvarig (2019)* Annika Press</i>

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Handlägga och svara på frågor om boendeparkeringstillstånd och övriga parkeringsfrågor	Via telefon, epost, fax och brev besvara frågor, handlägga och skicka ut beslut på boendeparkeringstillstånd	Öppna ärenden, parkeringsanmärkningar som bestrids, slumpmässiga kontroller, kontroll av medborgarnas upplevelse. Avvikelse rapporter.	Stickprovskontroll, slumpmässigt urval Trafikkontorets system Utfärdaren. Uppföljning av att handläggningen sker enligt fastställda rutiner och i enlighet med gällande bestämmelser. Kontroll av faktureringsunderlag och öppna ärenden, parkeringsanmärkningar som bestrids m.m <i>Kontrollansvarig (2019)* Mariann Hellström</i>
Hantering av sekretessbelagd information via tillgång till sociala system och barnomsorgens stödsystem	Tillgång till sekretessbelagd information via tillgång till sociala system och barnomsorgens stödsystem	Uppföljning av kompetens samt rutiner och arbetsätt	Systematisk uppföljning av att medarbetare har kompetens gällande sekretessbelagd information och följer gällande rutiner och arbetsätt. Avvikelse loggas för uppföljning. Dokument med rutiner, arbetsätt och riktlinjer revideras med revideringsdatum samt sätts upp på intern lista för kontroll. <i>Kontrollansvarig (2019)* Mariann Hellström</i>

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Avtalsuppföljning – persontransport	Stärkt kontrollen över vilka underleverantörer som avtalsleverantörerna anlitar.	Avtalsuppföljning	Systematisk uppföljning <i>Kontrollansvarig (2019)* Liselothé Engelgren</i>

2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Behovsanalys, marknadsanalys och strategi.	Leverantörsdialoger.	Granskning av projektplan	Kontroll av genomförda marknadsanalyser görs 2 ggr/år och att det finns förslag till strategi för hur kraven är justerade för att tillmötesgå marknaden. <i>Kontrollansvarig (2019)* Liselthe Engelgren</i>
Kvalificering och utvärdering	Kontroll av uppfyllelse av ställda transportkrav.	Hur kvalificering och prövning har genomförts samt gjorda överväganden.	Kontroll av genomförda marknadsanalyser och att det finns förslag till strategi för hur kraven är justerade för att tillmötesgå marknaden. <i>Kontrollansvarig (2019)* Liselthe Engelgren</i>

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Debitering av förvaltningens tjänster	<p>Rörlig debitering: Administrativa avdelningen får månatligen uppgift om volymer från de olika verksamhetsområdena. Dessa tillsammans med Serviceförvaltningens fastställda prislita används vid debitering. Vissa tjänster är tidsbaserade och där används Agresso Tid och Projekt och kund debiteras per timme enligt prislitan. Fast debitering: Debiteras månatligen enligt Serviceförvaltningens fastställda prislita.</p>	<p>Samtliga fakturaunderlag kontrolleras och attesteras av budgetansvarig chef</p>	<p>Månatlig Intäktsuppföljning med rimlighetsbedömning och analys av intäkter. Analys av utfall, för att identifiera och rätta till felaktigheter i faktureringen</p> <p><i>Kontrollansvarig (2019)* Ann-Marie Svärd, Annika Press, Shirley George, Hicham Souadi</i></p> <p>Säkerställa att prisuppgifter i filer som används för att framställa debiteringsunderlag stämmer med Serviceförvaltningens prislita ekonomisystem</p> <p><i>Kontrollansvarig (2019)* Shirley George, Hicham Souadi</i></p>

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
Biträda uppdragsgivare med beslutsfattande på delegation	Säkerställa att beslutande rätt är delegerad från uppdragsgivare	Årlig genomgång av uppdragsgivares delegationsförteckning	I samband med nytt uppdrag säkerställa genom kopia på delegationsordning att rätt delegation föreligger hos uppdragsgivare. <i>Kontrollansvarig (2019)* Ann-Marie Svärd, Annika Press</i>
Effektivt och professionellt stöd vid köp av förvaltningens tjänster inom lokalplanering	Uppdrag ska genomföras enligt gällande lagar, styrdokument och arbetsbeskrivningar.	Avvikelse rapportering	Löpande kontroller i samband med olika mötesforum <i>Kontrollansvarig (2019)* Thomas Lundberg</i>
Fakturering inom lokalplanering	Arbetad tid per uppdrag faktureras månatligen.	Att det är rimliga belopp, rätt uppdrag, inom ramen för uppdragsbekräftelsen samt korrekt summerat.	Månatlig avstämning <i>Kontrollansvarig (2019)* Thomas Lundberg</i>
Fördela och starta nya uppdrag inom lokalplanering	Fördelning och uppdragsbekräftelse	Att nya uppdrag finns noterade på avsedd plats. Att alla pågående uppdrag har en uppdragsbekräftelse och därmed ett nummer.	Fördelning av uppdrag <i>Kontrollansvarig (2019)* Thomas Lundberg</i>
Hantering av allmänna handlingar	Diarieföring av inkommande handlingar	Stickprov	Genomgång av stickprov med avdelningschef tillsammans med arkivkonsult <i>Kontrollansvarig (2019)* Annika Press</i>
Inköp av varor och tjänster - Följsamhet av ingångna avtal	Beställningar görs i stadens inköpssystem	löpande kontroll av systemutnyttjande	Uppföljning av statistik över systemutnyttjande i inköpssystemet. Uppföljning med beställare och leverantör vid behov. <i>Kontrollansvarig (2019)* Annika Press</i>

Process	Arbetsätt	Systematiska kontroller	Metod för kontroll av systematiska kontroller
IT-säkerhet genom behörighetshantering	Administration av behörighetstilldelning för attest, godkännande och rekvisering i Agresso.	Systematiska och löpande kontroller	Månatliga stickprov på att behörig person har attesterat, godkänt leverantörsfaktura. <i>Kontrollansvarig (2019)* Shirley George</i>
Kundreskontra- och leverantörsreskontraprocessen för staden	Hantera underlag i kundreskontra- och leverantörsreskontraprocessen för staden	Finns ej idag, både arbetsrutin och kontroller behöver utformas för säker hantering.	Utbildning och information gällande nytt arbetsätt samt sannolikt stickprov av genomförda kontroller. <i>Kontrollansvarig (2019)* Liselotte Skoglund</i>
Leverantörsfaktura hantering	Att fakturor hanteras korrekt med korrekta underlag enligt regelverk. Korrekt hantering av firstcard.	Kontroll av Firstcard (leverantör för Stadens betalkort) fakturor	Kontroll av konto för representation <i>Kontrollansvarig (2019)* Annika Press</i>
Oegentligheter och förtroendskadlighet	Säkerställa att samtliga medarbetare har kunskap om hur eventuell misstanke om oegentligheter eller förtroendskadligt beteende ska anmälas.	Uppföljning på enhetsmöten och APT att serviceförvaltningens medarbetare har information om och följer gällande lagstiftning, regler och rutiner så att oegentligheter inte förekommer eller att förtroendet för nämndens verksamhet skadas.	Uppföljning av att serviceförvaltningens medarbetare följer gällande lagstiftning, regler och rutiner så att oegentligheter inte förekommer eller att förtroendet för nämndens verksamhet skadas. Medarbetarna ska känna till hur misstanke om oegentligheter eller förtroendskadligt beteende ska anmälas. Ovanstående tas upp kontinuerligt på enhetsmöten/APT. Avvikelse rapporteras och följs upp. <i>Kontrollansvarig (2019)* Maria Wedenlid</i>
Skriva avslutsrapporter inom lokalplanering	Efter varje avslutat uppdrag ska en avslutsrapport	Att rapporter är skriva och sparade i rätt mapp.	Avstämning av att avslutsrapporter skrivs <i>Kontrollansvarig (2019)* Thomas Lundberg</i>