

Handläggare
Maria Wedenlid
Telefon:

Till
Serviceämnden

**Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2020,
Serviceämnden**

Innehållsförteckning

Inledning	3
Beskrivning av arbetet med intern kontroll	4
Väsentlighets- och riskanalys	8
Internkontrollplan.....	13
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	14
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	15
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	16
1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande.....	17
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	18
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	19
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	20
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	21

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 intern kontroll är att säkra en effektiv förvaltning och undgå allvarliga fel och skador. Intern kontroll 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 intern kontroll 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 intern kontrollplan 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 identifierar 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 önskade 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 önskade händelser. Syftet är främst att föregripa händelserna innan de inträffar.

Värdering av önskade händelser – sannolikhet och konsekvens - för de önskade 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 önskade händelsen tas beslut om hanteringen av den önskade händelsen samt om den ska 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 önskade 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/arbetssätt som granskas särskilt under verksamhetsåret för att verifiera att mål uppnås samt att riktlinjer och fastlagda kontroller verkligen upprätthålls/genomförs. Dessa processer/arbetssätt 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 arbetssätt/löpande kontroll (vad som ska kontrolleras)
- beskrivning av uppföljning/kontroll (hur kontrollen ska gå till)
- metod för uppföljning/kontroll
- start- och slutdatum
- ansvarig

Ansvarsfördelning

Service nämnden

Nämnden ansvarar för att ett system för intern kontroll 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. Avvikelse 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 eventuella 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

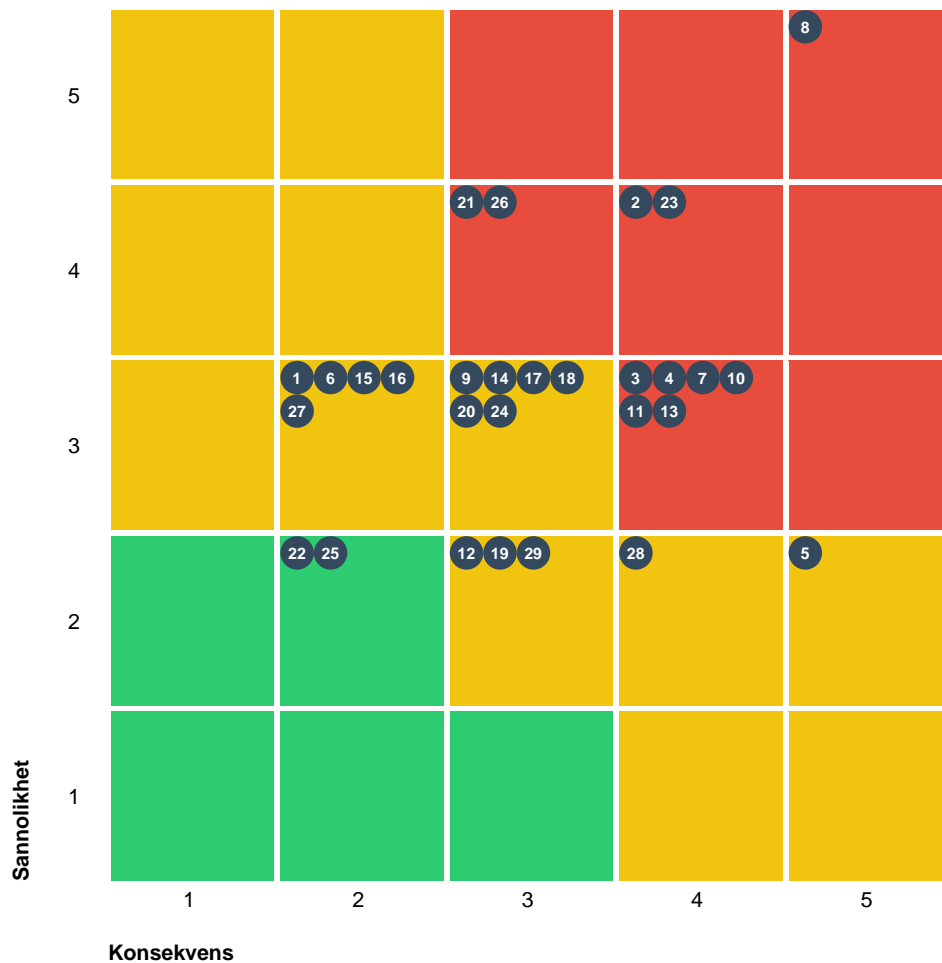
Administrativa avdelningen har interna kontroller som inte syns i nämndens internkontrollplan. Dessa kontroller utgör en internkontrollplan på enhetsnivå och den biläggs detta dokument.

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 styr- och stöddokument som gäller för hela staden.

Väsentlighets- och riskanalys

I riskmatrisen nedan syns alla oönskade händelser i VoR:en. Alla som har en stjärna ★ samt en metod för kontroll av systematiska kontroller finns även i Internkontrollplanen längre ner i rapporten.



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

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	Information och vägledning inom företagslots, livsmedelskontroll, hälsoskydd, tobak- och alkoholtillstånd	Informerar och vägleder invånare och verksamheter inom processområdena	1	 Servicehandläggaren ger fel svar eller kan inte svara på frågan	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	Hantering av personuppgifter	Löpande hantering av personuppgifter i databaser och underlag	2	 Bristande följsamhet av dataskyddsförordningen	4. Sannolikt	4. Allvarlig	16	
			3	 Känsliga personuppgifter hanteras oaktsamt	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
			4	 Skyddade personuppgifter röjs	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
	Säkerhetsskydd	Säkerhetsskyddad upphandling med säkerhetsskyddsavtal (SUA)	5	 Felaktig säkerhetsskyddsanalys	2. Mindre sannolikt	5. Mycket allvarlig	10	Nej, endast VoR
1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige	Kontaktcentertjänst för förskola, skola, kulturskola och kollo. Information och vägledning om ansökningsprocesser utifrån gällande regelverk.	Informerar och vägleder via telefon, e-post samt registrering av inkomna pappersunderlag.	6	 Risk för att felaktig information/regelverk utlämnas till berörd person	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
			7	 Risk för röjande av skyddade personuppgifter.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet	Hantering av beställning av persontransporter	Beställningscentralen	8	 Personuppgifter hanteras oaktsamt	5. Mycket sannolikt	5. Mycket allvarlig	25	
			9	 Resor kan inte genomföras	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	Kontaktcentertjänst inom äldreomsorg. Information och vägledning utifrån gällande regelverk	Informerar och vägleder via telefon och e-post.	10	Skyddade personuppgifter röjs.	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	Upphandlingsprocessen inklusive behovs- och marknadsanalys samt strategi	Leverantörsdialoger	11	Få eller inga anbud	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
			12	Marknadsanalysen visar att branschen inte kan förväntas leva upp till kraven.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	Kvalificering och utvärdering av anbud inom upphandling	Kontroll av uppfyllelse av ställda transportkrav	13	Få eller inga anbud	3. Möjlig	4. Allvarlig	12	
			14	Leverantörer kan inte uppfylla stadens krav.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
2.4. Stockholm är en modern kultur- och evenemangsstad med en stark besöksnäring	Information och vägledning inom företagslots, livsmedelskontroll, hälsoskydd, tobak- och alkoholtillstånd	Informerar och vägleder invånare och verksamheter inom processområdena	15	Servicehandläggaren ger fel svar eller kan inte svara på frågan	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	Information och vägledning om tomträtter och tillfälliga försäljningsplatser	Informerar och vägleder invånare och verksamheter inom processområdena	16	Servicehandläggaren ger fel svar eller kan inte svara på frågan	3. Möjlig	2. Lindrig	6	Nej, endast VoR
	Kvalificering och utvärdering av anbud inom	Kontroll av uppfyllelse av	17	För höga kostnader	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR



KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
	upphandling	ställda transportkrav	18	■ Leverantörer kan inte uppfylla stadens krav. Få eller inga anbud.	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	Budgetföljsamhet	Ekonomisk månadsuppföljning	19	■ Att man inte upptäcker avvikelser från budget i tid	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR
			20	■ Felaktig data i prognosfilerna (Excel)	3. Möjlig	3. Kännbar	9	Nej, endast VoR
			21	■ Ingen vet hur budget/prognosfiler är uppbyggda eller uppdateras pga personberoende	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
	Lön – Anställning och avslut - Registrering av nyanställningar	Registrering i LISA bas enligt insända underlag.	22	■ Felaktig registrering kan påverka löneutbetalningen	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna	Informationssäkerhet	Behörighetsadministration	23	■ Felaktig behörighet till systemstöd	4. Sannolikt	4. Allvarlig	16	★
	Inköp	Inköp via inköpssystemet.	24	■ Inköp görs hos ej avtalad leverantör	3. Möjlig	3. Kännbar	9	★
	Lokalförsörjning	Bevakning av hyresavtal	25	■ Ökade lokalkostnader	2. Mindre sannolikt	2. Lindrig	4	Nej, endast VoR
	Oegentligheter och förtroendeskadlighet	Representation	26	■ Felaktig redovisad moms	4. Sannolikt	3. Kännbar	12	★
			27	■ Att utlägg ej är motiverat av förvaltningen eller att inköpet inte följer förvaltningens avtal med leverantör	3. Möjlig	2. Lindrig	6	★

KF:s mål för verksamhetsområdet	Process	Arbetsätt	Nr	Oönskad händelse	Sannolikhet	Konsekvens	RV	IKP
		Säkerställa att samtliga medarbetare har kunskap om hur eventuell misstanke om oegentligheter eller förtroendskadligt beteende ska anmälas.	28	■ Att oegentligheter eller förtroendskadligt beteende förekommer.	2. Mindre sannolikt	4. Allvarlig	8	Nej, endast VoR
	Rekryteringsstöd till stadens chefer.	Kvalitetssäkrad och enhetlig rekryteringsprocess	29	■ Bristande följsamhet av rekryteringsprocessen.	2. Mindre sannolikt	3. Kännbar	6	Nej, endast VoR



Stockholms
stad

Internkontrollplan

Tjänsteutlåtande
Sid 13 (21)

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

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Hantering av personuppgifter	Löpande hantering av personuppgifter i databaser och underlag	Inventering av personuppgifter och hantering	16 Bristande följsamhet av dataskyddsförordningen	Att det årshjul som arbetats fram är känt för verksamheterna
			12 Känsliga personuppgifter hanteras oaktsamt	Kontroll av att dokumenterade rutiner finns framtagna och efterlevs inom de områden där personuppgift behandlas.
			12 Skyddade personuppgifter röjs	Kontroll av att rutinbeskrivning etc finns för hur känsliga personuppgifter ska hanteras
				Kontroll av hur känsliga personuppgifter hanteras
				Kontrollera att det finns dokumenterade rutiner för skyddade personuppgifter

1.3. I Stockholm når barn sin fulla potential då Stockholms skolor och förskolor är de bästa i Sverige

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Kontaktcentertjänst för förskola, skola, kulturskola och kollo. Information och vägledning om ansökningsprocesser utifrån gällande regelverk.	Informerar och vägleder via telefon, e-post samt registrering av inkomna pappersunderlag.	Efterlevnad av styrdokument och utarbetet arbetsätt och regelverk.	Risk för röjande av skyddade personuppgifter. 12	Kontroll av att det finns dokumenterade rutiner för skyddade personuppgifter

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

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Hantering av beställning av persontransporter	Beställningscentralen	Korrekta beställningar.	Personuppgifter hanteras oaksamt 25	Kontroll av att dokumenterade rutiner finns och att de följs

1.5. I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Kontaktcentertjänst inom äldreomsorg. Information och vägledning utifrån gällande regelverk	Informerar och vägleder via telefon och e-post.	Avvikelselogg, bemötandeundersökning efter samtal (NKI), statistik i CallGuide (servicenivå), internkontroll av skickade ärenden, ömsesidigt utbyte/medlyssning med checklistor och fallbeskrivningar samt återkoppling från uppdragsgivare. Reviderade stöd dokument.	Skyddade personuppgifter röjs. 12	Kontroll av att det finns dokumenterade rutiner för skyddade personuppgifter



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

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Upphandlingsprocessen inklusive behovs- och marknadsanalys samt strategi	Leverantörsdialoger.	Granskning av projektplan	Få eller inga anbud 12	Kontroll av gjorda marknadsanalyser

2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Kvalificering och utvärdering av anbud inom upphandling	Kontroll av uppfyllelse av ställda transportkrav	Hur kvalificering och prövning har genomförts samt gjorda överväganden	Få eller inga anbud 12	Kontroll av gjorda marknadsanalyser

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

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Budgetföljsamhet	Ekonomisk månadsuppföljning	Upprätta manual för hantering av budget/prognosfiler	12 Ingen vet hur budget/prognosfiler är uppbyggda eller uppdateras pga personberoende	Rutiner är framtagna, accepterade och kommunicerade.

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Process	Arbetsätt	Systematisk kontroll	Oönskad händelse	Kontrollaktivitet
Informationssäkerhet	Behörighetsadministration	Fastställda, accepterade och kända rutiner för behörighet finns!	Felaktig behörighet till systemstöd 16	Stickprov
Inköp	Inköp via inköpssystemet.	Nyttjandegraden i inköpssystemet.	Inköp görs hos ej avtalad leverantör 9	Nyttjandegraden i inköpssystemet
				Stickprov på att de lokala avtalen efterlevs
Oegentligheter och förtroendskadlighet	Representation	Kontroll av fakturor från First Card	Felaktig redovisad moms 12	Kontroll att stickprovskontroller
		Stickprovskontroll av egna utlägg	Att utlägget ej är motiverat av förvaltningen eller att inköpet inte följer förvaltningens avtal med leverantör 6	Kontroll av stickprovskontroller