

ILS 2011: Risk & Väsentlighet Nämndens väsentliga processer - 2011 (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	Delvis	Delvis	3-Möjlig	5-Mycket allvarlig	Information, utbildning, processgenomgångar
Samtliga verksamhetsområden	Verksamhetsprocesserna	Kunderna upplever att de betalar för mycket för tjänsterna i förhållande till SF:s arbetsinsats	Ja	Ja	3-Möjlig	4-Allvarlig	Information och dialog. Differentierad prisättning och jämförelser
Samtliga verksamhetsområden	Verksamhetsprocesserna	Gällande dokumentation har inte lämnats från förvaltning	Ja	Ja	3-Möjlig	5-Mycket allvarlig	Inventera SF:s behov, efterfråga vid kundmöte
Samtliga verksamhetsområden	Efterlevnad gällande avtal och gränssnitt i verksamhetsprocesserna	Gränssnittet mellan SF och förvaltningarna är inte känt och följs inte	Ja	Ja	3-Möjlig	5-mycket allvarlig	Information och utbildning, genomgångar, aktualisering, detaljering. Dialog internt och med kunderna.
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	Genomgång av policy och riktlinjer för hanteringen av synpunkter och klagomål Webbfomulär för att lämna klagomål
Samtliga verksamhetsområden	Extern kommunikation	Brister i för troende för verksamhetens kunskap och professionalitet.	Ja	Ja	3- Möjlig	4-Allvarlig	Utbildning och löpande kompetensutveckling

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Samtliga verksamhetsområden	Intern kommunikation	Bristande intern kommunikation påverkar arbetsmiljön och medarbetarnas tillfredsställelse negativt	Ja	Ja	3-Möjlig	4-Allvarlig	Strukturerade planer och insatser för kommunikationen
		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	Bättre systemanvändning, exempelvis av svarsgrupper
		Brister gällande tillgänglighet via e-post orsakar missnöje bland kunderna			2- Mindre sannolik	5- Mycket allvarlig	Information och genomgångar med medarbetarna
Samtliga verksamhetsområden	Diarietföring	Risk för att brev och mejl till eller från företag och medborgare som borde diarieföras inte diarieförs	Ja	Ja	3-Möjlig	3- Kännbar	Rutiner för diarietföring tas fram Information och genomgångar gällande bestämmelser och rutiner
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	5-Mycket allvarlig	Rutiner för arkivering tas fram Information och genomgångar gällande bestämmelser och rutiner

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
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	4- Sannolik	5-Mycket allvarlig	Rutin för att säkra dokument som lagras i nätverket och (gemensamma) e-brevlådor tas fram. Ny backup-tjänst köps Alla incidenter för denna process ska rapporteras
Samtliga verksamhetsområden	Kompetensförsörjning	-Rekryteringar lyckas inte så att den kompetens som behövs inte erhålls -Den efterfrågade kompetensen är svår att finna på marknaden Kompetensutvecklingsinsatserna svarar inte mot behoven	Ja Ej tillämpligt Ja	Ja Ej tillämpligt Ja	2 – Mindre sannolik 2-Mindre sannolik 2-Mindre sannolik	5- Mycket allvarlig 5-Mycket allvarligt 5-Mycket allvarlig	Stöd för tillämpning av rekryteringsprocessen Aktivt arbete med annonsering Strukturerat arbete med kompetensutveckling, individuellt och per verksamhetsområde
Samtliga verksamhetsområden	Rehabiliteringsprocess/sjukfrånvaroinsatser	Förebyggande/hälsofrämjande insatser är inte tillräckligt förankrade/motiverande Försämrad 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	Informationsinsatser, ex vis via intranätet, på APT-möten Uppföljning och kontroll av rehabprocess och insatser

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	Anpassning av antalet samverkansforum efter förutsättningarna
Ekonomiadministration, löneadministration, IT-service, gemensam växel	Hantering av underlag	Inkomna underlag hanteras inte enhetligt i sf-brevlådorna	Nej	Nej	3- Möjlig	4- Allvarlig	Rutin för enhetlig struktur i sf-brevlådorna och e-postrutintas fram
Ekonomiadministration och löneadministration	Samtliga ekonomiadministrativa och löneadministrativa processer	Transaktion sker inte enligt överenskommen stopptid	Delvis	Ja	3-Möjlig	5-Mycket allvarlig	Skriftlig rutin för posthantering ska tas fram
Ekonomiadministration och löneadministration	Samtliga ekonomiadministrativa och löneadministrativa processer	Felaktiga utbetalningar sker	Ja	Ja	3- Möjlig	5- Mycket allvarlig	Uppföljning av att framtagna arbetsbeskrivningar och kontroller tillämpas

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Upphandling	Upphandlingsprocessen	Det kan finnas en risk för att processen inom någon upphandling av rättslig instans inte bedöms följa regelverken	Ja	Ja	4 - Sannolik	5 - Mycket allvarlig	<p>Användning av elektroniskt upphandlingsstöd</p> <p>Följa rutinbeskrivningar</p> <p>Öka framförhållningen i varje upphandling</p> <p>Uppföljning av rådande rättspraxis</p> <p>Ställa högre krav på beställarna att tydliggöra sina behov</p>
Upphandling	Avtalsförvaltning	Parterna uppfyller inte åtaganden enligt avtal	Ja	Ja	3- Möjlig	5-Mycket allvarlig	Förbättra information till verksamheterna om resultat och utfall av leveransen
Ekonomiadministration	Leverantörsreskontraprocessen	Utbetalning sker dubbelt pga bristande information från Tieto vid driftstörning och eller/handhavande SF	Nej	Nej	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	Rutin för stadskassa och kund och lev vid driftstörning ska tas fram. Rutiner vid driftstörning mellan Tieto och serviceförvaltningen tas fram i samråd med SLK

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
Ekonomiadministration	Kundreskontraprocessen	Felaktig manuell faktura skickas till kund/brukare,	Nej	Nej	3 – Möjlig	5 - Mycket allvarlig	Se över process och ta fram rutin, ex blankett. Information. Verka för elektroniska underlag.
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.
Ekonomiadministration	Samtliga ekonomiadministrativa processer	Inkomna attestblanketter hanteras inte enhetligt och sparas inte enhetligt i nätverket	Nej	Nej	3 - Möjlig	4- Allvarlig	Enhetlig namnstandard och rutin för inkomna attestblanketter tas fram
Ekonomiadministration	Samtliga ekonomiadministrativa processer	Risk för att felaktig information av roller i Agresso som innebär risk för felaktig utbetalning	Nej	Delvis	2 – Mindre sannolik	5 – Mycket Allvarlig	Fråga för kontroll finns. Rutin ska tas fram.
Växeltelefoni	Växeltelefoni	Folk kommer inte fram till växeln och/eller blir felkopplade	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	Utfärda riktlinjer för hänvisningsdatabas och förvaltningarnas telefoni i övrigt
	Avtalsförvaltning	Parterna uppfyller inte åtaganden enligt avtal	Ja	Ja	3- Möjlig	5-Mycket allvarlig	Förbättra information till verksamheterna om resultat och utfall av leveransen
Kontaktcenter	Korrekt information och vägledning till invånarna och övriga intressenter	De som ringer får felaktig information och bemöts inte på ett bra sätt	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 –Mycket allvarlig	Fortbildning, kompetensutveckling, medlyssning

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Hantering av inkommande telefoni och samtalsstyrning	Telefonin fungerar inte	Ja	Ja	2 - Mindre sannolik	5 – mycket allvarlig	Beredskap finns för detta Nödstyrning
Kontaktcenter	Systemförvaltning	Bristande resurser och kompetens Sårbarhet p g a personberoende	Ja	Ja	2- Mindre sannolik	4- Allvarlig	Resursförstärkning för att minska sårbarheten
Löneadministration	Utbetalning av manuell lön/ersättning	Löntagare får fel lön/ersättning - Rutiner kring manuell utbetalning inte är tillförlitliga eller följs inte -förvaltningarnas hantering av löneskulder försvårar säkerställande av rätt utbetalning	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig 5- Mycket allvarlig	Se över rutiner och information
	Registrering av underlag	Felaktig registrering av underlag	Ja	Ja	3 - Möjlig	5-Mycket allvarlig	Rutiner för löpande kontroller
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

Verksamhetsområde	Nämndens väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Avtalsförvaltning	Parterna uppfyller inte åtaganden enligt avtal	Ja	Ja	3- Möjlig	5-Mycket allvarlig	Förbättra information till verksamheterna om resultat och utfall av leveransen