


Risk & Väsentlighet väsentliga processer - 2015 (Servicenämnden)

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Arkivering - alla verksamheter	Behörighetsunderlag (som inte genererar ett verifikationsnummer) arkiveras inte	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
		Risk för att material inte gallras och arkiveras på ett korrekt sätt.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
	Diarieföring - alla verksamheter	Risk för att brev och mejl till eller från företag och medborgare som borde diarieföras inte diarieförs	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Extern kommunikation - alla verksamheter	Brister i förtroende för kunskap och professionalitet inom verksamheten	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
Information om verksamheten når ej ut vilket kan orsaka brister i förtroendet		Ja	Ja	4 - Sannolikt	4 - Allvarlig	 Genomgång av hur väsentliga kanaler för extern kommunikation fungerar - nyhetsbrev, kundmeddelanden inom respektive område m m	
	Hantering av synpunkter och klagomål - alla verksamheter	Brister i hur klagomål tas om hand och åtgärdas medför missnöje bland kunderna	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	

Bilaga 5

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Informationssäkerhet	Obehöriga kan använda system de inte ska ha tillgång till.	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
	Intern kommunikation	Bristande intern kommunikation påverkar arbetsmiljön och medarbetarnas tillfredsställelse negativt	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
		Bristande intern kommunikation påverkar extern kommunikation och tjänsternas utförande negativt	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	
	Lönerevision - alla verksamheter	Lönerevisionen genomförs inte inom beslutad tidsram.	Ja	Ja	1 - Osannolikt	4 - Allvarlig	
	Pensionsadministration	Pensionssystemen innehåller felaktiga eller bristfälliga uppgifter	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
	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	

Bilaga 5

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	Samverkansprocess - alla verksamheter	Svårigheter för fackliga företrädare att i tillräcklig omfattning delta i de olika forumen för samverkan.	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Sjukfrånvaro	Brister gällande arbetsmiljön orsakar ohälsa och/eller att medarbetare inte trivs på arbetet	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarig	
	Säkerställande av dokument i e-form - alla verksamheter	Risk för att avtal inte kan följas upp på avsett sätt	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarig	
		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.	Nej	Nej	3 - Möjlig	4 - Allvarig	
	Telefonihantering, e-posthantering - kontaktcenterverksamhet	Brister gällande tillgänglighet orsakar missnöje bland medborgarna och övriga intressenter	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarig	
	Telefonihantering, e-	Brister gällande	Ja	Ja	2 - Mindre	5 - Mycket	

Bilaga 5

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
	posthantering - löneadministration, ekonomiadministration, HR-service och upphandling	tillgänglighet per telefon orsakar missnöje bland kunderna			sannolikt	allvarlig	
		Brister gällande tillgänglighet via e-post orsakar missnöje bland kunderna	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
	Verksamhetsprocesser	Avtal och gränssnitt efterlevs inte inom förvaltningen	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
		Filer läses inte in enligt tidsplan (systemförvaltning ekonomiadministration)	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
		Försenade transaktioner på grund av att filer inte läses in enligt tidsplan	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	5 - Mycket allvarlig	
		Försämrade/långsammare service p g a driftsavbrott i system (systemförvaltning kontaktcenter)	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
		Löntagare får fel lön/ersättning	Ja	Ja	3 - Möjlig	5 - Mycket allvarlig	
		Tjänsterna kan inte	Ja	Ja	2 - Mindre	4 - Allvarlig	

Bilaga 5

Verksamhet	Väsentliga processer	Risk	Finns rutinbeskr.	Genomförs löp. kontroller	Sannolikhet	Väsentlighet	Aktivitet
		levereras enligt avtal (systemförvaltning Agresso bolag - löneadministration och ekonomiadministration)			sannolikt		
		Upphandlingsarbetet försvåras p g a brist på systemstöd	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	3 - Kännbar	
	Växletelefoni, serviceförvaltningen	Folk kommer inte fram till växeln och/eller blir felkopplade	Ja	Ja	2 - Mindre sannolikt	4 - Allvarlig	
		Telefonin fungerar inte. Risken avser längre driftsavbrott.	Ja	Ja	3 - Möjlig	4 - Allvarlig	