

**Handläggare**  
Ann-Marie Svärd  
Telefon:

**Till**  
Serviceämnden

**Väsentlighets- och riskanalys samt internkontrollplan 2024,  
Serviceämnden**

## Innehållsförteckning

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Inledning .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>Beskrivning av arbetet med intern kontroll .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| <b>Väsentlighets- och riskanalys .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Internkontrollplan.....</b>  | <b>15</b> |
| 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd ..... | 15        |
| 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb .....                         | 15        |
| 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb .....    | 16        |
| 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden .....           | 16        |
| 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser .....                                | 17        |

## Inledning

Serviceutskottet 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. Utskottet ska också se till att *den interna kontrollen är tillräcklig* och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Utskottet 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.

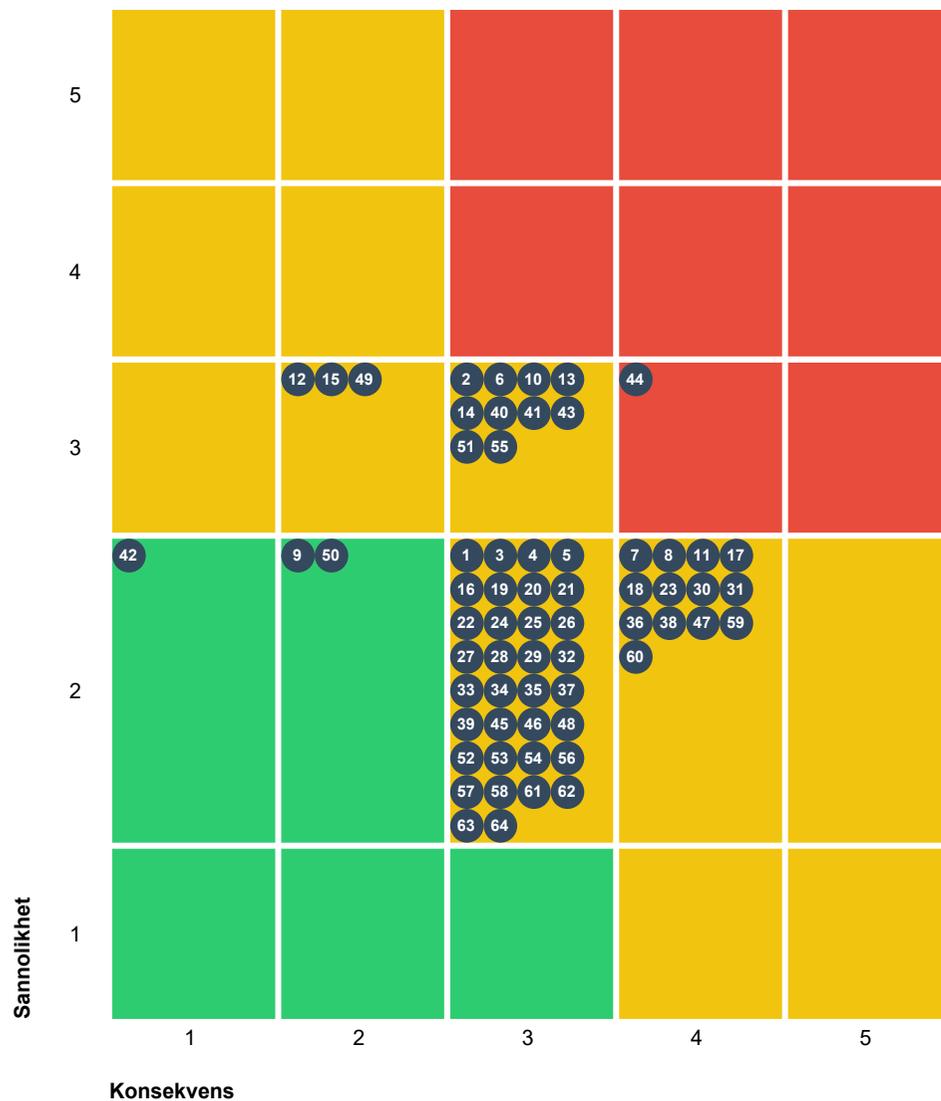
Intern kontroll kan sammanfattande beskrivas som en process, där nämnd, förvaltningsledning och övrig personal samverkar för att med en rimlig grad av säkerhet uppnå målen för den interna kontrollen.

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

## 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       |

1 Kritisk 60 Medium 3 Låg Totalt: 64

| KF:s mål för verksamhetsområdet  | Process   | Arbetsätt   | Nr | Oönskad händelse  | Sannolikheter       | Konsekvens   | RV | IKP             |
|--|---|---|----|---|---------------------|--------------|----|-----------------|
| 1.1 Alla barn och ungdomar ska ges möjlighet till jämlika uppväxtvillkor och trygghet samt en rik fritid | Kontaktcentertjänst ansökan om kollo  | Hantera ansökan koloniverksamhet  | 20 | Risk för att felaktig information/regelverk utlämnas till berörd person | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
| 1.2 Alla barn ska ges likvärdig möjlighet till utveckling och lärande i förskolan och skolan             | Kontaktcentertjänst inom förskola, skola, kulturskola, kollo e-tjänster och skolplattformen | Hantera frågor inom förskola, skola, kulturskola, kollo, e-tjänster och skolplattformen samt registrering och hantering av inkomna pappersunderlag.       | 26 | Risk för att felaktig information/regelverk utlämnas till berörd person | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
| 1.3 Stockholms stad ska ge stöd och omsorg där behoven är som störst                                     | Hantera frågor inom funktionsnedsättning för personer under 65 år                           | Hantera frågor inom funktionsnedsättning för personer under 65 år   | 29 | Risk för att felaktig information/regelverk lämnas till berörd person   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|  |   |   | 30 | Risk för att sekretessbelagd information röjs                           | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8  | Nej, endast VoR |
|  | Kontaktcentertjänst god man, förvaltare och förmyndare.                                     | Information och vägledning i frågor gällande god man, förvaltare, förmyndare och ställföreträdarskap samt om arvoden, Utfärdande av förvaltarfrihetsbevis | 28 | Felaktig information/regelverk utlämnas till berörd person              | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |



| KF:s mål för verksamhetsområdet   | Process   | Arbetsätt  | Nr | Oönskad händelse  | Sannolikhet         | Konsekvens   | RV | IKP             |
|---|---|--|----|---|---------------------|--------------|----|-----------------|
|   | Kontaktcentertjänst parkering för rörelsehindrade                                   | Hantera frågor om parkeringstillstånd för rörelsehindrade inklusive att initiera fakturering i Trafikkontorets verksamhetssystem | 27 | ■ Felaktigt utfärdade tillstånd   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
| 1.4 Stockholm ska vara en bra stad att åldras i - med god omsorg och stor trygghet      | Kontaktcentertjänst Äldre direkt  | Hanterar frågor om stadens äldreomsorg för personer över 65 år   | 32 | ■ Risk för att felaktig information/regelverk utlämnas till berörd person | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|   |   |  | 31 | ■ Sekretessbelagd information röjs  | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8  | Nej, endast VoR |
| 1.5 Alla stockholmare ska ha tillgång till ett rikt kultur-, idrotts- och föreningsliv  | Kontaktcentertjänst för livsmedelskontroll, hälsoskydd, tobak och alkoholtillstånd. | Hantera frågor om livsmedelskontroll, hälsoskydd, tobak och alkoholtillstånd vid evenemang och tillställningar inom staden.      | 36 | ■ Felaktig information lämnas eller fråga kan inte besvaras               | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8  | Nej, endast VoR |
| 2.1 Stockholm ska bli klimatpositivt – genom minskade utsläpp och ökad koldioxidlagring | Avtalsprocessen   | Centrala avtal som innefattar plastprodukter ska följas upp på ställda krav i enlighet med stadens klimathandlingsplan           | 63 | ■ Leverantören kan inte uppfylla stadens krav.                            | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|   |   |  | 64 | ■ Staden får inte den önskade leveransen.                                 | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|   | Upphandlingsprocessen   | Centrala upphandlingar som innefattar plastprodukter ska ha krav i enlighet med klimathandlingsplanen.                           | 62 | ■ Staden når inte uppsatta miljömål                                       | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |



| KF:s mål för verksamhetsområdet   | Process                         | Arbetsätt  | Nr | Oönskad händelse                                   | Sannolikhet         | Konsekvens   | RV | IKP             |
|---|---------------------------------|--|----|--|---------------------|--------------|----|-----------------|
| 2.2 Stockholm ska vara en stad där den biologiska mångfalden ökar                     | Upphandlingsprocessen           | Centrala upphandlingar av livsmedel ska ha krav i enlighet med matstrategins intentioner som bidrar till att skydda biologisk mångfald.                    | 21 | Staden bidrar inte till den biologiska mångfalden. | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
| 2.3 Stockholm ska vara en stad där framkomligheten ökar och utsläppen minskar         | Avtalsprocessen                 | Centrala avtal som innefattar transporter ska följas upp på ställda krav om miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram. | 33 | Leverantörer kan inte uppfylla stadens krav.       | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|   |                                 |  | 34 | Staden får inte den önskade leveransen             | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|   | Upphandlingsprocessen           | Centrala upphandlingar som innefattar transporter ska ha krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.            | 35 | Stadens miljömål nås inte.                         | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
| 2.4 Stockholmarnas hälsa ska främjas genom ren luft, rent vatten och giftfria miljöer | Upphandlingsprocessen           | Centrala upphandlingar, där så är möjligt, ska ha krav i enlighet med miljöprogrammet och dess handlingsplaner.  | 22 | Stadens miljömål nås inte.                         | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
| 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd     | Avvikelse vid löneutbetalningar | Hantering av avvikelser vid löneutbetalningar till stadens anställda   | 42 | Felaktig lön betalas ut.                           | 2. Mindre sannolikt | 1. Försumbar | 2  | Nej, endast VoR |

| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process  | Arbetsätt  | Nr | Oönskad händelse  | Sannolikhet         | Konsekvens   | RV | IKP             |
|---------------------------------|--|--|----|---|---------------------|--------------|----|-----------------|
|                                 | Budgetföljsamhet                                 | Att korrekt underlag, tilläggsöverenskommelse, beställning, projektplan är tecknat med köpande part i samband med start. | 40 | Utför arbete som inte finns dokumenterat som beställning eller inte utför beställt arbete | 3. Möjlig           | 3. Kännbar   | 9  | ★ Ja            |
|                                 |  | Ekonomisk månadsuppföljning  | 37 | Att man inte upptäcker utebliven debitering vid månadsuppföljning                         | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|                                 |  | Fakturering av förvaltningens utförda uppdrag.   | 38 | Fakturering uteblir.  | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8  | ★ Ja            |
|                                 |  |  | 39 | Felaktig fakturering.   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | ★ Ja            |
|                                 | Effektiv lokalförsörjning i stadens verksamheter | Beställarstöd i lokalfrågor  | 41 | Otydlighet i beställning från förvaltning.  | 3. Möjlig           | 3. Kännbar   | 9  | Nej, endast VoR |
|                                 | Kontaktcentertjänst trafik och parkering         | Informera, vägleda samt handlägga och initiera fakturering i Trafikkontorets verksamhetssystem                           | 45 | Felaktig debitering handlägningsavgift, nyttoparkeringsstillstånd och reducerad avgift    | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|                                 |  |  | 46 | Felaktigt utfärdade tillstånd   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|                                 |  |  | 47 | Röjande av skyddade personuppgifter   | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8  | Nej, endast VoR |
|                                 |  |  | 48 | Utfärda till personer som inte ska ha tillstånd   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |

| KF:s mål för verksamhetsområdet  | Process  | Arbetsätt  | Nr                  | Oönskad händelse  | Sannolikhet         | Konsekvens   | RV | IKP             |
|--|--|--|---------------------|---|---------------------|--------------|----|-----------------|
|  | Ny prismodell för bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi | Följsamhet av ny prismodell ekonomi                                  | 43                  | ■ Uppskattat resursbehov avviker från faktiskt behov, dvs bastjänst har ej självkostnadspris.                           | 3. Möjlig           | 3. Kännbar   | 9  | ★ Ja            |
|  | Objektledning av Kontaktcenterplattformen                      | Styr och samverkan enligt PM3  | 44                  | ■ System levererar inte enligt krav och behov   | 3. Möjlig           | 4. Allvarlig | 12 | ★ Ja            |
| 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb                      | Kontaktcentertjänst företagsservice                            | Hantera frågor om företag och evenemang                              | 61                  | ■ Felaktig/bristfällig information får som konsekvens att det inte startas företag                                      | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|  | Samverkan med näringsliv                                       | Marknadsanalys inför central upphandling.                            | 58                  | ■ Anbudet når inte ställda krav.  | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|  |  |  | 56                  | ■ Få eller inga giltiga anbud.  | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|  |  |  | 57                  | ■ Marknadsanalysen visar att branschen inte kan leva upp till kraven.   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|  |  | Uppföljning av centrala avtal.                                       | 59                  | ■ Leverantören lever inte upp till kraven.  | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8  | ★ Ja            |
|  | 60   | ■ Staden får inte den efterfrågade leveransen.                       | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig  | 8                   | ★ Ja         |    |                 |
| 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb | Hantering av löneskulder för stadens förvaltningar             | Kontroll att skuldbelopp är korrekt                                  | 53                  | ■ Om inte skulden hanteras korrekt blir medarbetare drabbad, återbetalning blir fel och skatten regleras ev fel hos skv | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|  | Lönehantering inom förvaltningen                               | Serviceförvaltningens interna rutiner för kontroll av lönehantering. | 54                  | ■ Felaktig löneutbetalning.   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | ★ Ja            |



| KF:s mål för verksamhetsområdet   | Process                                  | Arbetsätt   | Nr | Oönskad händelse  | Sannolikhet         | Konsekvens | RV | IKP             |
|---|--|---|----|---|---------------------|------------|----|-----------------|
|   | Oegentligheter och förtroendeskadlighet  | Kontroll av representation  | 49 | Att utlägg ej är motiverat av förvaltningen eller att inköpet inte följer förvaltningens avtal med leverantör | 3. Möjlig           | 2. Lindrig | 6  | Nej, endast VoR |
|   |  |   | 51 | Felaktig attest   | 3. Möjlig           | 3. Kännbar | 9  | ★ Ja            |
|   |  |   | 50 | Felaktig redovisad moms   | 2. Mindre sannolikt | 2. Lindrig | 4  | Nej, endast VoR |
|   |  | Kontroll av utfärdade parkeringstillstånd                         | 52 | Utfärda parkeringstillstånd till personer som inte har rättighet till detta                                   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6  | Nej, endast VoR |
|   | Utlämnande av allmän handling            | Följsamhet till rutin för utlämnande av allmän handling           | 55 | Offentlighet och sekretesslagstiftningen följs inte   | 3. Möjlig           | 3. Kännbar | 9  | Nej, endast VoR |
| 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden | Inköp och avtalstrohet                   | Anslutning av centralt avtalade leverantörer till inköpssystemet. | 2  | Inköp görs hos ej avtalad leverantör  | 3. Möjlig           | 3. Kännbar | 9  | ★ Ja            |
|   |  |   | 4  | Att leverans inte sker enligt avtal   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6  | Nej, endast VoR |
|   |  |   | 3  | Avtal förlängs oavsiktligt  | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6  | Nej, endast VoR |
|   |  |   | 5  | Inköp görs hos ej avtalad leverantör.   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6  |                 |
|   | Systematiskt informationssäkerhetsarbete | Behörighetshandling   | 13 | Felaktig behörighet i agresso. Risk för oegentligt handlande.   | 3. Möjlig           | 3. Kännbar | 9  | Nej, endast VoR |
|   |  |   | 15 | Felaktig behörighet i Artise och andra verksamhetssystem. Tillgång till otillbörlig och känslig information.  | 3. Möjlig           | 2. Lindrig | 6  | ★ Ja            |
|   |  |   | 12 | Felaktig behörighet i Infotjänst  | 3. Möjlig           | 2. Lindrig | 6  | Nej, endast VoR |
|   |  |   |    |   |                     |            |    |                 |



| KF:s mål för verksamhetsområdet | Process | Arbetsätt  | Nr                                       | Oönskad händelse  | Sannolikhet                              | Konsekvens          | RV         | IKP             |                 |
|---------------------------------|---------|--|--|---|--|---------------------|------------|-----------------|-----------------|
|                                 |         |  | 16                                       | Felaktig behörighet i verksamhetssystem kopplat till informationsklassning och/eller anvisning från central systemägare | 2. Mindre sannolikt                      | 3. Kännbar          | 6          | Nej, endast VoR |                 |
|                                 |         |  | 14                                       | Felaktig behörighet inpassering till kontoret. Möjlighet för obehörig att komma in.                                     | 3. Möjlig                                | 3. Kännbar          | 9          | Nej, endast VoR |                 |
|                                 |         |  | 17                                       | Felaktig behörighet kan ge obehörig åtkomst till personaladministrativa system  | 2. Mindre sannolikt                      | 4. Allvarlig        | 8          | Nej, endast VoR |                 |
|                                 |         | Hanteringsanvisningarna och behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar. | 6  | Anmärkningar gällande bristande följsamhet av dataskyddsförordningen  | 3. Möjlig                                | 3. Kännbar          | 9          | Nej, endast VoR |                 |
|                                 |         |  | 7  | Känsliga personuppgifter hanteras oaktsamt  | 2. Mindre sannolikt                      | 4. Allvarlig        | 8          | Ja              |                 |
|                                 |         |  | 8  | Skyddade personuppgifter röjs   | 2. Mindre sannolikt                      | 4. Allvarlig        | 8          | Ja              |                 |
|                                 |         |  | 9  | Bristande följsamhet mot stadens riktlinje för informationssäkerhet.  | 2. Mindre sannolikt                      | 2. Lindrig          | 4          | Ja              |                 |
|                                 |         |  | 10                                       | Bristfällig hantering av informationssäkerhetsincidenter  | 3. Möjlig                                | 3. Kännbar          | 9          | Ja              |                 |
|                                 |         |  | 11                                       | Information som inte är klassad kan påverka behörighetsstrukturer   | 2. Mindre sannolikt                      | 4. Allvarlig        | 8          | Ja              |                 |
|                                 |         | Informationssäkerhet inom upphandlingsförfarande   | 18                                       | Inga eller felaktiga krav i upphandlingen och sedan i avtal   | 2. Mindre sannolikt                      | 4. Allvarlig        | 8          | Ja              |                 |
|                                 |         | Tillhandahålla tjänster inom digitalisering och IT   | Beställarstöd inom digitalisering och IT | 19  | Otydlighet i beställning från beställare | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar | 6               | Nej, endast VoR |



| KF:s mål för verksamhetsområdet  | Process                      | Arbetsätt  | Nr | Oönskad händelse   | Sannolikhet         | Konsekvens   | RV | IKP             |
|--|------------------------------|--|----|--|---------------------|--------------|----|-----------------|
| 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser   | Förebygga otillåten påverkan | Rutiner för hur man förebygger otillåten påverkan och agerar vid hot och våld ska vara kända hos chefer och medarbetare. | 23 | ■ Att medarbetare utsätts för hot och våld som leder till otillbörlig hantering samt ohälsa. | 2. Mindre sannolikt | 4. Allvarlig | 8  | ★ Ja            |
|  | Förebygga välfärdsbrott      | Uppföljning av ställda krav i centrala avtal gällande ekonomisk stabilitet.  | 24 | ■ Fusk och oegentligheter i välfärden.   | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
|  |                              | Uppföljning av ställda krav i lokala avtal gällande ekonomisk stabilitet   | 25 | ■ Fusk och oegentligheter i välfärden  | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |
| 3.7 Stockholm ska vara en öppen, jämställd och demokratisk stad som samarbetar internationellt | Nämndhanteringen             | Beredning av ärenden för beslut i nämnd och kommunfullmäktige enligt stadens riktlinjer                                  | 1  | ■ Att demokratin och insyn i offentliga beslutsunderlag brister                              | 2. Mindre sannolikt | 3. Kännbar   | 6  | Nej, endast VoR |

## Internkontrollplan

### 3.1 Stockholms ekonomi är stark, hållbar och lägger grunden för en jämlik välfärd

| Process  | Arbetsätt  | Systematisk kontroll   | Oönskad händelse   | Kontrollaktivitet   |
|--|--|--|--|---|
| 1Budgetföljsamhet  | Att korrekt underlag, tilläggsöverenskommelse, beställning, projektplan är tecknat med köpande part i samband med start. | Kontroll av att utfört arbete stämmer med diariesförd beställning. |  Utför arbete som inte finns dokumenterat som beställning eller inte utför beställt arbete<br>9   | Kontroll av debiterat mot diariesförd beställning/överenskommelse           |
|  | Fakturerings av förvaltningens utförda uppdrag.  | Kontroll och attest av fakturaunderlag.                            |  Fakturerings uteblir.<br>8   | Kända tjänster i checklista   |
|  |  |  |  <i>Felaktig fakturerings.</i><br>6   | Avstämning mellan uppföljning av statistik och vad som fakturerats          |
| Ny prismodell för bastjänsterna inom verksamhetsområde ekonomi | Följsamhet av ny prismodell ekonomi  | Avstämning mot månadsprognos                                       |  Uppskattat resursbehov avviker från faktiskt behov, dvs bastjänst har ej självkostnadspris.<br>9 | Kontroll av dokumenterade avvikelser  |
| Objektledning av Kontaktcenterplattformen                      | Styr och samverkan enligt PM3  | Dokumentation av avvikelser  |  System levererar inte enligt krav och behov<br>12  | Avstämning och kontroll av kontrollerad dokumentation i samband med VB 2024 |

### 3.2 I Stockholm ska alla ges möjlighet till ett eget jobb

| Process                  | Arbetsätt                      | Systematisk kontroll   | Oönskad händelse  | Kontrollaktivitet   |
|--------------------------|--------------------------------|--|---|---|
| Samverkan med näringsliv | Uppföljning av centrala avtal. | Uppföljningsaktiviteter med leverantören för kontroll av ställda krav. |  Leverantören lever inte upp till kraven.<br>8     | Kontroll av genomförd avtalsuppföljning och om stora avvikelser har noterats. |
|                          |                                |  |  Staden får inte den efterfrågade leveransen.<br>8 | Kontroll av avvikelserapportering   |

### 3.4 Medarbetare i Stockholm ska ges goda förutsättningar att göra ett bra jobb

| Process                                 | Arbetsätt  | Systematisk kontroll   | Oönskad händelse   | Kontrollaktivitet                 |
|---|--|--|--|-----------------------------------|
| Lönehantering inom förvaltningen        | Serviceförvaltningens interna rutiner för kontroll av lönehantering. | Kontroller sker av chef, HR och controller enligt kontrollplan |  Felaktig löneutbetalning.<br>6 | Kontroll av dokumenterad kontroll |
| Oegentligheter och förtroendeskadlighet | Kontroll av representation   | Kontroll av fakturor från First Card                           |  Felaktig attest<br>9           | Kontroll av dokumenterad kontroll |

### 3.5 Hög beredskap och stark rådighet ska råda i alla verksamhetsområden

| Process                                  | Arbetsätt  | Systematisk kontroll  | Oönskad händelse  | Kontrollaktivitet   |
|--|--|---|---|---|
| Inköp och avtalstrohet                   | Anslutning av centralt avtalade leverantörer till inköpssystemet.  | Nyttjandegraden i inköpssystemet.   |  Inköp görs hos ej avtalad leverantör<br>9   | Månatlig uppföljning av att inköp görs via inköpssystemet                               |
| Systematiskt informationssäkerhetsarbete | Behörighetshantering   | Behörighetshantering för aktuella system för verksamheten, exempel ärendehanteringssystem, It system som vi använder för respektive uppdrag och telefoniplattform |  Felaktig behörighet i Artwise och andra verksamhetsystem. Tillgång till otillbörlig och känslig information.<br>6 | Kontroll av dokumenterade kontroller  |
|  | Hanteringsanvisningarna och behandlingsregistret hålls uppdaterat och ger en rättvisande bild av verksamhetens personuppgiftsbehandlingar. | Inventering av personuppgiftsbehandlingar.  |  Känsliga personuppgifter hanteras oaksamt<br>8   | Årlig genomgång av att registret är uppdaterat i samarbete med arkivredögörare per VO   |
|  |  |   |  Skyddade personuppgifter röjs<br>8  | Årlig uppföljning av att registret är uppdaterat i samarbete med arkivredögörare per VO |
|  | Implementering av lokal anvisning  | Genomgång av lokal anvisning  |  Bristande följsamhet mot stadens riktlinje för informationssäkerhet.<br>4                                       | Kontroll av att den lokala anvisningen infösäkerhet är känd inom förvaltningen          |
|  | Incidenthantering  | Rapportutdrag från IA   |  Bristfällig hantering av informationssäkerhetsincidenter<br>9   | Kontroll av dokumenterad kontroll och avstämning med informationssäkerhetssamordnare    |
| Informationsklassning                    | Granskning av hanteringsanvisningarna  |  Information som inte är klassad kan påverka behörighetsstrukturer<br>8      | Dataskyddsombudets årsrapport inkluderar kontroll av informationsklassning  |   |

| Process | Arbetsätt  | Systematisk kontroll   | Oönskad händelse   | Kontrollaktivitet  |
|---------|--|--|--|--|
|         | Informationssäkerhet inom upphandlingsförfarande | Inför anskaffning eller utveckling av varor och tjänster ska informationssäkerhet vara en del av förarbetet men också en del i uppföljningen |  Inga eller felaktiga krav i upphandlingen och sedan i avtal<br>8 | Kontroll av beaktande av informationssäkerhet i upphandlingsstrategi |

### 3.6 Tryggheten ska öka genom förebyggande insatser

| Process                      | Arbetsätt  | Systematisk kontroll   | Oönskad händelse  | Kontrollaktivitet  |
|------------------------------|--|--|---|--|
| Förebygga otillåten påverkan | Rutiner för hur man förebygger otillåten påverkan och agerar vid hot och våld ska vara kända hos chefer och medarbetare. | Aktiviteter för det systematiska arbetsmiljöarbetet är inlagda i ett årshjul för chefer. |  Att medarbetare utsätts för hot och våld som leder till otillbörlig hantering samt ohälsa.<br>8 | Uppföljning av att förvaltningens rutiner gått igenom inom alla verksamheter enligt årshjulet för arbetsmiljöarbete. |