

Analys

Namn	Riskanalys Internkontroll - Kollektivtrafikförvaltningen
Id	564-3
Status	Pågå
Beskrivning	Riskanalys internkontroll 17 april 2025. Dokumentation av risker inom förvaltningen. (Första versionen av riskanalys genomfördes hösten 2021 med uppdatering 31 maj 2022. Nästa version genomfördes 6 oktober 2023. Förra årets riskanalys genomfördes 10 juni 2024.)
Typ	Riskanalys
Märkningar	
Beställare	Anna Byhlinder
Organisationstillhörighet	
Skapad	2025-04-15 10:26:29
Skapad av	Erika Nykvist
Avslutad	
Avslutad av	
Kommentar	

Deltagarlista

KALLADE DELTAGARE	ROLL	DELTAGIT
Anna Byhlinder - Verksamhetschef	Beställare	Deltagit
Krister Mandorff - Enhetschef	Enhetschef Kundservice	Deltagit
Stefan Öhländer - Ekonom	Ekonom	Deltagit
Jennie Rosendahl - Verksamhetsutvecklare	Avtal/upphandling särskild kollektivtrafik	Deltagit
Ellinor Brolén - Enhetschef	Enhetschef Beställningscentralen	Deltagit
Tarja Tolvanen - Förvaltningsledare IT	Förvaltningsledare	Deltagit
Sara-Josefina Holby - Verksamhetschef	Verksamhetschef Marknad	Ej deltagit
Andreas Gerhardsen - Enhetschef	Enhetschef IT- och digitaliseringsstöd	Deltagit
Mats Ellman - Enhetschef	Enhetschef Planering och utveckling	Deltagit
Lina Oskarsson - Verksamhetsutvecklare	Analysledare	Deltagit
Sara Langgren - Enhetschef	Enhetschef Särskilda persontransporter	Deltagit

Risker

4 - Risk för hot och våld

Färdtjänsthandläggningen tar emot kundbesök. Beställningscentralen, Planeringsgruppen och Kundservice tar emot kundsamtal. I och med att känsliga ärenden hanteras föreligger risk om hot och våld på arbetsplatsen.

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Arbetsmiljö	2	3		6	
Säkerhet	1	3		3	

Åtgärder

Åtgärd: Säkerställ att säkerhetsrutiner finns dokumenterade, t ex att inte ta emot besök om du är ensam på kontoret (Kundservice).

Ansvarig: Krister Mandorff

Åtgärdad: Ja

Åtgärd: Översyn av dokumenterade rutiner vid besök

Ansvarig: Krister Mandorff

Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Översyn av dokumenterade rutiner för personer med ont uppsåt

Ansvarig: Krister Mandorff

Åtgärdad: Nej

Bedömning av risk efter åtgärder

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Säkerhet	1	4		4	

10 - Risk att behörigheter och licenser kvarstår när medarbetare slutar eller byter roll

När medarbetare avslutar sin tjänst eller byter tjänst eller roll behöver en tydlig rutin finnas för att säkra att licenser och behörigheter sägs upp. Gäller även telefoner, datorer, skärmar m.m. Det finns risk att medarbetare gör åtgärder i system som denne inte ska ha åtkomst till, exempelvis Rebus, WASF, Ridango.

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	3	3		9	
Informationssäkerhet (Före 20220127 Informationssäkerhet och Brott mot regler och lagar)	3	3		9	

Ekonomi	3	2		6	
---------	---	---	--	---	--

Åtgärder

Åtgärd: Till exempel ska ett ärende registreras av ansvarig chef till IT- och digitaliseringsstöd för att få eller avsluta licenser och behörigheter. Varje chef ansvarar för att detta genomförs.

Ansvarig: Andreas Gerhardsen

Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Säkerställ rutin och process när medarbetare påbörjar eller avslutar sin tjänst i förvaltningen. Alla chefer använder sig av checklistan avslut när en medarbetare slutar

Ansvarig: Arne Andersson

Åtgärdad: Ja

Åtgärd: Staben har i uppdrag att informera chefer om dokumenterad rutin.

Ansvarig: Anna Byhlinder

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder

15 - Risk för bristande informationssäkerhet

Hur vi hanterar och lagrar information internt.

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	3	2		6	
Informationssäkerhet (Före 20220127 Informationssäkerhet och Brott mot regler och lagar)	3	2		6	
Ekonomi	1	4		4	
Brott mot regler och lagar	3	2		6	

Åtgärder

Åtgärd: Inventera och analysera brister som finns inom förvaltningen.

Ansvarig: Andreas Gerhardsen

Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Vid kommande systembyte utvecklas webbformulär för inskick av personuppgifter. Tillämpa de rutiner som finns inom regionen.

Ansvarig: Sara Langgren

Åtgärdad: Nej

Bedömning av risk efter åtgärder

19 - Risk att personer reser utan giltig biljett

Resande utan biljett eller resande på en biljett som inte är giltig för den resan. Till exempel skulle en vuxen kunna resa på barnbiljett eller en regional resa göras på inomkommunal biljett.

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	2	1		2	
Ekonomi	4	2		8	
Brott mot regler och lagar	4	1		4	

Åtgärder

Åtgärd: Systemstöd för validering av biljetter för tågtrafiken. Personella resurser för kontroll av buss- och tågbiljetter.

Ansvarig: Mohammad Sabet

Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Se över kontrollantverksamhet

Ansvarig: Sara-Josefina Holby

Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Ta fram handlingsplan för att på kort och lång sikt minimera risken att våra resekort skulle kunna kopieras. Åtgärda i enlighet med handlingsplan.

Ansvarig: Andreas Gerhardsen

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder

21 - Risk för avsiktligt sabotage

En av våra medarbetare med tillgång till vår information väljer medvetet att gå in och uppsåtligt manipulera eller förstöra. Gäller alla våra system.

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	1	3		3	
Förtroende	1	3		3	
Arbetsmiljö	1	2		2	
Ekonomi	1	3		3	

Åtgärder**Åtgärd:** Medvetengöra riskerna i chefsled**Ansvarig:** Mohammad Sabet**Åtgärdad:** Nej**Åtgärd:** Ta fram rutiner för att återskapa förstörd information i våra verksamhetskritiska system.**Ansvarig:** Andreas Gerhardsen**Åtgärdad:** Nej**Bedömning av risk efter åtgärder****23 - Risk att en medarbetare oavsiktligt råkar radera eller utplåna information**

En av våra medarbetare med tillgång till vår information kan omedvetet förstöra information. Gäller alla våra system.

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	2	3		6	
Förtroende	2	2		4	
Arbetsmiljö	2	2		4	
Säkerhet	2	1		2	

Åtgärder**Åtgärd:** Ta fram rutiner för att återskapa förstörd information i våra verksamhetskritiska system.**Ansvarig:** Andreas Gerhardsen**Åtgärdad:** Nej**Bedömning av risk efter åtgärder**

24 - Ekonomi - Felaktig budgetering

Överskridna kostnader eller underskattade intäkter

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	3	1		3	
Ekonomi	3	2		6	

Åtgärder**Åtgärd:** Regelbunden uppföljning, realistiska prognoser och scenarioplanering**Ansvarig:** Anna Byhlinder**Åtgärdad:** Ja**Åtgärd:** Underskattade kostnader och överskattade intäkter kompenseras med andra överskattade kostnader och underskattade intäkter**Ansvarig:** Anna Byhlinder**Åtgärdad:** Ja**Bedömning av risk efter åtgärder****25 - Ekonomi - otillräcklig uppföljning av ekonomiska resultatet**

Försenad upptäckt av avvikelser

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	1	3		3	
Ekonomi	1	3		3	

Åtgärder**Åtgärd:** Månadsvisa ekonomiska rapporter och avvikelseanalyser**Ansvarig:** Anna Byhlinder**Åtgärdad:** Ja**Bedömning av risk efter åtgärder**

26 - Ekonomi - Felaktiga utbetalningar eller bedrägerier

Dubbelbetalningar, falska leverantörsfakturor, beställningar av biljetter i bedrägligt syfte eller intern förskingring

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	3	2		6	
Ekonomi	3	2		6	

Åtgärder

Åtgärd: Behörighetskontroller, attestordningar, automatiska varningssystem och tydliga rutinbeskrivningar

Ansvarig: Anna Byhlinder

Åtgärdad: Ja

Åtgärd: Speciell genomlysning av förseningsersättningar pågår

Ansvarig: Krister Mandorff

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder**27 - Ekonomi - Intäktsbortfall**

Minskade biljettintäkter p.g.a. tekniska fel, fusk eller låg efterfrågan

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Ekonomi	4	2		8	

Åtgärder

Åtgärd: Ökade biljettkontroller

Ansvarig: Sara-Josefina Holby

Åtgärdad: Nej

Bedömning av risk efter åtgärder

28 - Ekonomi - Fel i redovisning eller rapportering

Felaktig bokföring eller rapportering till nämnden

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	2	1		2	
Ekonomi	2	2		4	

Åtgärder

Åtgärd: Uppföljning och analys månadsvis av resultat i jämförelse med budget och löpande innevarande samt föregående år

Ansvarig: Anna Byhlinder

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder**29 - Ekonomi - Oförutsedda kostnader och intäktsbortfall**

Plötsliga prisökningar på bränsle, el eller underhåll. Externa rekommendationer att inte resa med kollektivtrafiken, exempelvis på grund av pandemi.

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Ekonomi	2	3		6	

Åtgärder

Åtgärd: Rapportering och uppföljning av konsekvenser av kraftigt ökande kostnader eller intäktsbortfall

Ansvarig: Anna Byhlinder

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder**1 - Beställningscentralen - Risk för fel kostnader ut mot leverantör - särskild kollektivtrafik**

Bokningssystemet för särskild kollektivtrafik är komplext och kräver omfattande manuell hantering. Det finns risk att göra fel avseende prissättning och justering av parametrar.

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	1	2		2	
Informationssäkerhet (Före 20220127 Informationssäkerhet och Brott mot regler och lagar)	1	2		2	
Ekonomi	1	2		2	

Åtgärder

Åtgärd: Kontrollera att det finns rutiner som är dokumenterade, t ex för stickprovskontroller

Ansvarig: Ellinor Brolén

Åtgärdad: Ja

Åtgärd: Begränsa behörighet till de användare som ska ha tillgång till berörda funktioner i systemet.

Ansvarig: Ellinor Brolén

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder

34 - Beställningscentralen - Risk för underbemaning vid hög belastning

Vid driftstörning, bristande leverans från externa leverantörer eller hög plötslig sjukfrånvaro

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	2	3		6	
Förtroende	2	2		4	
Arbetsmiljö	2	1		2	

Åtgärder

Åtgärd: Planering av bemanning, ta in timanställda vid behovPlanerade driftstoppSamarbete över gränserna för att jämna ut belastningstoppar

Ansvarig: Ellinor Brolén

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder**2 - Beställningscentralen - Risk för brister gällande behörighet till verksamhetssystem - särskild kollektivtrafik**

Medarbetare kan ha tillgång till system som de inte ska ha behörighet till. Det finns risk att medarbetare ser mer eller kan göra mer än denne har rätt till.

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	2	2		4	
Informationssäkerhet (Före 20220127 Informationssäkerhet och Brott mot regler och lagar)	2	2		4	
Ekonomi	2	2		4	

Åtgärder

Åtgärd: Inventering av nuvarande behörigheter samt att anpassa efter behov.

Ansvarig: Ellinor Brolén

Åtgärdad: Ja

Åtgärd: Framtagande av dokumenterad rutin för att säkerställa att rätt behörighet tilldelas

Ansvarig: Ellinor Brolén

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder**30 - Kundservice - Risk för underbemanning vid hög belastning**

Till exempel vid störning, frånvaro eller säsongsvariation

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	3	2		6	
Arbetsmiljö	3	2		6	

Åtgärder

Åtgärd: Samarbete över gränserna för att jämna ut belastningstoppar

Ansvarig: Krister Mandorff

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder**18 - Kundservice - Risk för felaktiga utbetalningar av förseningersättning och dylikt**

Risk för att kunder felaktigt ansöker om förseningersättning, antingen med felaktiga underlag eller i bedrägligt syfte. Exempelvis skulle ansökningar kunna skickas till flera leverantörer för samma försening.

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	2	1		2	
Ekonomi	4	2		8	
Brott mot regler och lagar	4	1		4	

Åtgärder

Åtgärd: Stickprovskontroller, maskinell mönsterläsning och samarbete med andra regioner och utförare.

Ansvarig: Krister Mandorff

Åtgärdad: Nej

Bedömning av risk efter åtgärder**31 - Kundservice - Risk för otillräcklig kompetens eller utbildning hos personalen**

Viss personalomsättning kan förväntasInför sommarsäsong så anställs alltid timvikarier

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	1	2		2	
Arbetsmiljö	1	2		2	

Åtgärder**Åtgärd:** E-utbildning framtagen On-boarding process framtagen**Ansvarig:** Krister Mandorff**Åtgärdad:** Ja**Bedömning av risk efter åtgärder****32 - Kundservice - Otillräcklig backup eller beredskap vid systemavbrott**

Stort beroende av stödsystem i den operativa driften

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	1	2		2	

Åtgärder**Åtgärd:** Rutiner är framtagna**Ansvarig:** Krister Mandorff**Åtgärdad:** Ja**Bedömning av risk efter åtgärder****33 - Marknad - Risk för otillräcklig bemanning**

Hög arbetsbelastning vid kriskommunikation Inga jouravtal på kommunikatörerna

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	3	2		6	
Förtroende	3	2		6	
Arbetsmiljö	3	2		6	

Åtgärder**Åtgärd:** Pågående kartläggning av krisorganisation**Ansvarig:** Sara-Josefina Holby**Åtgärdad:** Ja

Bedömning av risk efter åtgärder

22 - Särskilda persontransporter - Risk att felaktiga sjukreseersättningar betalas ut.

Bristande kontrollrutiner vid hantering av sjukreseersättningar.

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	3	2		6	
Ekonomi	3	2		6	
Brott mot regler och lagar	3	1		3	

Åtgärder

Åtgärd: Förbättrade kontrollrutiner: Ta fram en rutin och implementera stickprovskontroller för att granska ansökningar innan utbetalning.

Ansvarig: Sara Langgren

Åtgärdad: Nej

Bedömning av risk efter åtgärder

35 - Särskilda persontransporter - Risk att samtidiga stora projekt riskerar att påverka den dagliga driften av särskilda persontransporter negativt.

Begränsade personalresurser och kompetens
Otillräcklig tid för planering och koordinering
Hög komplexitet i projekten
Samtidigt behov av att upprätthålla daglig drift utan störningar

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	3	3		9	
Förtroende	3	2		6	
Arbetsmiljö	3	2		6	

Åtgärder

Åtgärd: Tillfälliga förstärkningar
Planering för permanent förstärkning

Ansvarig: Sara Langgren

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder

37 - Särskilda persontransporter - Risk för brist i språk och bemötande hos externa utförare av persontransportresor

Bristande kompetensExterna leverantörer lever inte upp till krav i avtalet

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	3	2		6	
Förtroende	3	3		9	
Säkerhet	3	2		6	
Brott mot regler och lagar	3	1		3	

Åtgärder

Åtgärd: Utförande av stickkontroller och inspektionerUtbildning av förareFörändrar formen för avtalssamverkan med bolag tillsammansSamtliga aktiviteter genomförs tillsammans med enhet beställningscentralen

Ansvarig: Sara Langgren

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder

20 - Planering och utveckling - Risk för felaktiga trafik kostnader - allmänna kollektivtrafiken

Det behöver säkerställas att rutin finns för att säkerställa att trafikutövare för den allmänna kollektivtrafiken; ST, TiB, MDT och SJ, UL och länstrafiken Örebro levererat trafik som överensstämmer med beställning och faktura.

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Förtroende	2	2		4	
Ekonomi	2	2		4	

Åtgärder

Åtgärd: Säkerställa att det finns dokumenterade rutiner och processer för att undvika felaktiga trafik kostnader

Ansvarig: Mats Ellman

Åtgärdad: Nej

Bedömning av risk efter åtgärder

38 - Planering och utveckling - Risk för otillräcklig bemanning

Inga jouravtal för medarbetarna Hög arbetsbelastning

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	3	2		6	
Arbetsmiljö	3	2		6	
Projektets/förändringens genomförande	3	4		12	

Åtgärder

Åtgärd: Bra grundplanering av resurser Ha en beredskap för att kunna hantera oväntade händelser

Ansvarig: Mats Ellman

Åtgärdad: Ja

Bedömning av risk efter åtgärder

39 - Planering och utveckling - Risk för otydlig krisorganisation

Ingen tydlig kontaktväg Oförmåga att agera

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	4	2		8	
Förtroende	4	3		12	

Åtgärder

Åtgärd: Pågående arbete intern tillsammans med regionen och trafikutövarna

Ansvarig: Mats Ellman**Åtgärdad:** Ja**Bedömning av risk efter åtgärder****16 - IT- och Digitaliseringsstöd - Risk för DDOS-attacker mot våra IT-system**

Risk för att förvaltningens system överbelastas på grund av många anrop mot våra tjänster. Det gäller t ex biljettsystemet och webben med tillhörande tjänster.

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	2	3		6	
Förtroende	2	3		6	
Informationssäkerhet (Före 20220127 Informationssäkerhet och Brott mot regler och lagar)	1	3		3	
Ekonomi	2	3		6	

Åtgärder

Åtgärd: Se över kravställningen i gällande avtal för de mest verksamhetskritiska leveranserna.

Ansvarig: Andreas Gerhardsen

Åtgärdad: Nej

Åtgärd: Säkerställ att icke funktionella krav till kommande IT-upphandlingar innefattar kravställning för att motverka DDOS-attacker.

Ansvarig: Andreas Gerhardsen

Åtgärdad: Nej

Bedömning av risk efter åtgärder**40 - IT- och Digitaliseringsstöd - Risk för otillräcklig dokumentation eller kunskapsöverföring**

vid hantering av över 50 system kan skapa sårbarhet vid personalförändringar.

Bedömning av risk**Generell**

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	2	3		6	
Arbetsmiljö	2	3		6	

Åtgärder

Åtgärd: Säkra att det finns säkerhetskopior på dokumentation.

Ansvarig: Andreas Gerhardsen

Åtgärdad: Nej

Bedömning av risk efter åtgärder

41 - IT- och Digitaliseringsstöd - Risk för cyberattacker mot våra IT-system

Någon av våra leverantörer drabbas av cyberattacker som påverkar vårt data.

Bedömning av risk

Generell

Målområde	Sannolikhet	Konsekvens (-)	Konsekvens (+)	Risktal (-)	Risktal (+)
Leveransförmåga	1	4		4	
Förtroende	1	3		3	
Säkerhet	1	2		2	
Ekonomi	1	4		4	
Brott mot regler och lagar	1	3		3	

Åtgärder

Bedömning av risk efter åtgärder

