

## Analys

<b>Namn</b>	Riskanalys Internkontroll - Kollektivtrafikförvaltningen
<b>Id</b>	564-2
<b>Status</b>	Pågår
<b>Beskrivning</b>	Riskanalys internkontroll 10 juni 2025. Dokumentation av risker inom förvaltningen. (Första versionen av riskanalys genomfördes hösten 2021 med uppdatering 31 maj 2022. Nästa version genomfördes 6 oktober 2023.)
<b>Typ</b>	Riskanalys
<b>Märkningar</b>	
<b>Beställare</b>	Christina Winnieson
<b>Organisationstillhörighet</b>	
<b>Skapad</b>	2024-04-25 11:02:03
<b>Skapad av</b>	Erika Nykvist
<b>Avslutad</b>	
<b>Avslutad av</b>	
<b>Kommentar</b>	

## Deltagarlista

<b>KALLADE DELTAGARE</b>	<b>ROLL</b>	<b>DELTAGIT</b>
Christina Winnieson - Verksamhetschef	Beställare	Deltagit
Krister Mandorff - Enhetschef	Enhetschef Kundservice	Deltagit
Anita Norrby Carlsson - Enhetschef	Enhetschef Särskilda persontransporter	Deltagit
Stefan Öhlander - 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	Deltagit
Erika Nykvist - Verksamhetsutvecklare	Analysledare	Deltagit
Andreas Gerhardsen - Enhetschef	Enhetschef IT- och digitaliseringsstöd	Deltagit
Mats Ellman - Enhetschef	Enhetschef Planering och utveckling	Ej deltagit

## Risker

### 1 - 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	2	2		4	
Informationssäkerhet (Före 20220127 Informationssäkerhet och Brott mot regler och lagar)	2	2		4	
Ekonomi	2	2		4	

### Åtgärder

**Åtgärd:** Framtagande av rutiner och dokumentation, t ex stickprovskontroller

**Ansvarig:** Ellinor Brolén

**Åtgärdad:** Nej

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

**Ansvarig:** Ellinor Brolén

**Åtgärdad:** Nej

**Åtgärd:** Ta fram listor efter rapporterade ändringar.

**Ansvarig:** Ellinor Brolén

**Åtgärdad:** Nej

### Bedömning av risk efter åtgärder

## 2 - 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	3	2		6	
Informationssäkerhet (Före 20220127 Informationssäkerhet och Brott mot regler och lagar)	3	2		6	
Ekonomi	3	3		9	

### Åtgärder

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

**Ansvarig:** Ellinor Brolén

**Åtgärdad:** Nej

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

**Ansvarig:** Ellinor Brolén

**Åtgärdad:** Nej

#### Bedömning av risk efter åtgärder

#### 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:** Säkerställ att säkerhetsrutiner finns dokumenterade, t ex att inte ta emot besök när du är ensam på kontoret (färdtjänsthandläggarna).

**Ansvarig:** Anita Norrby Carlsson

**Åtgärdad:** Ja

#### 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:** Säkerställ rutin och process när medarbetare påbörjar eller avslutar sin tjänst i förvaltningen. 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. Staben har i uppdrag att informera chefer om dokumenterad rutin.

**Ansvarig:** Christina Winnieson

**Åtgärdad:** Nej

#### Bedömning av risk efter åtgärder

## 11 - Risk för bristande rutiner gällande driftstörningar och driftstopp

### Bedömning av risk

#### Generell

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

#### Åtgärder

**Åtgärd:** Säkerställ att det finns en incidenthanteringsprocess och att den förvaltas.

**Ansvarig:** Andreas Gerhardsen

**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 (+)	Risiktal (-)	Risiktal (+)
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 vilka brister som finns inom förvaltningen. Hålla oss uppdaterade i uppdrag 27 K.

**Ansvarig:** Andreas Gerhardsen

**Åtgärdad:** Nej

#### Bedömning av risk efter åtgärder

#### 16 - 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 (+)	Risiktal (-)	Risiktal (+)
Leveransförmåga	2	3		6	
Förtroende	2	3		6	
Informationssäkerhet (Före 20220127 Informationssäkerhet	1	3		3	

och Brott mot regler och lagar)					
Ekonomi	2	3		6	

### Åtgärder

**Åtgärd:** Kravställa vid upphandling för att minska risken, t ex att förvaltningen har en egen miljö med uppsättning, server etc.

**Ansvarig:** Andreas Gerhardsen

**Åtgärdad:** Nej

### Bedömning av risk efter åtgärder

## 18 - Risk för felaktiga utbetalningar av förseningsersättning

Risk för att kunder felaktigt ansöker om förseningsersättning, 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

## 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	3		12	
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

**Bedömning av risk efter åtgärder**

