

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2023-10-19

Diarienummer N166-0318/22

Handläggare

Zarah Åström, Rebecca Huber,

E-post: Zarah.Astrom@socialhisingen.goteborg.se,

Rebecca.Huber@socialhisingen.goteborg.se

Uppföljning av åtgärder med anledning av granskning av kontinuitetsförmåga i samhällsviktiga verksamheter i socialnämnd Hisingen

Förslag till beslut

Socialnämnd Hisingen godkänner förvaltningens redovisning av åtgärder avseende revisionens rekommendation gällande kontinuitetsplanering.

Sammanfattning

Under våren 2022 har Stadsrevisionen granskat socialnämnd Hisingens kontinuitetsplanering. Granskningen har utförts genom insamling och analys av information från verksamheterna.

Kontinuitetsplanering handlar om att planera för att en verksamhet ska fungera på en tolerabel nivå, oavsett vilken störning den utsätts för. Med kontinuitetsplanering kan verksamheter snabbare återhämta sig från och mildra konsekvenserna av en inträffad händelse. Syftet med kontinuitetsplanering är att ha reservlösningar som säkerställer att verksamheterna kan bedrivas på tolerabel nivå oavsett störning. En ändamålsenlig kontinuitetsplanering ger bättre förutsättningar för att staden som helhet ska ha en god kontinuitetsförmåga.

Stadsrevisionen har funnit att det finns brister inom kontinuitetsplaneringen i socialnämnd Hisingen som måste åtgärdas och lämnar rekommendationen ”Stadsrevisionen rekommenderar socialnämnd Hisingen att åtgärda de brister avseende kontinuitetsplanering som konstaterats i granskningen.”

Detta ärende avser uppföljning av åtgärder med anledning av lämnad rekommendation.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Bristande rutiner och kontroller inom området kan få både ekonomiska och förtroendemässiga konsekvenser.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) definierar samhällsviktig verksamhet som ”en sådan samhällsfunktion som är nödvändig för samhällets grundläggande behov, värden eller säkerhet”. Socialtjänst är en sådan verksamhet. Utvecklingen av en alltmer komplex värld innehållande både konventionella och nya

hotbilder, ställer krav på ett systematiskt arbete för att ha förmågan att upprätthålla samhällets skyddsvärden även under en kris eller krig. Kontinuitetsplanering handlar om att planera för att en verksamhet ska fungera på en tolerabel nivå, oavsett vilken störning den utsätts för. Med kontinuitetsplanering kan verksamheter snabbare återhämta sig från och mildra konsekvenserna av en inträffad händelse.

Samverkan

Ärendet informeras om på förvaltningens samverkansgrupp (FSG) den 17 oktober 2023.

Ärendet samverkas på förvaltningens samverkansgrupp (FSG) den 21 november 2023.

Bilagor

1. Socialförvaltningen Hisingen riktlinje för kontinuitetshantering
2. APT presentation kontinuitetsplanering 2023
3. Processkarta kontinuitetsplanering
4. Kommunikationsplan

Ärendet

Stadsrevisionen har under våren 2022 granskat kontinuitetsförmågan i socialnämnd Hisingen. Syftet med granskningen har varit att bedöma om socialnämnd Hisingen har en ändamålsenlig kontinuitetsplanering. Stadsrevisionen lämnar med anledning av identifierade brister en rekommendation till socialnämnd Hisingen som måste åtgärdas. Detta ärende avser uppföljning av lämnad rekommendation.

Beskrivning av ärendet

Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) definierar samhällsviktig verksamhet som ”en sådan samhällsfunktion som är nödvändig för samhällets grundläggande behov, värden eller säkerhet”. Sådana verksamheter är till exempel socialtjänst, utbildning, dricksvattenförsörjning, avlopp och avfall, energiförsörjning, hälsa, vård och omsorg samt livsmedelsförsörjning och räddningstjänst. Utvecklingen av en alltmer komplex värld innehållande både konventionella och nya hotbilder, ställer krav på ett systematiskt arbete för att ha förmågan att upprätthålla samhällets skyddsvärden även under en kris eller krig. Kontinuitetsplanering handlar om att planera för att en verksamhet ska fungera på en tolerabel nivå, oavsett vilken störning den utsätts för. Med kontinuitetsplanering kan verksamheter snabbare återhämta sig från och mildra konsekvenserna av en inträffad händelse. Syftet med kontinuitetsplanering är att ha reservlösningar som säkerställer att verksamheterna kan bedrivas på tolerabel nivå oavsett störning. En ändamålsenlig kontinuitetsplanering ger bättre förutsättningar för att staden som helhet ska ha en god kontinuitetsförmåga.

Under våren 2022 har Stadsrevisionen granskat socialnämnd Hisingens kontinuitetsplanering. Granskningen har utförts genom insamling och analys av information från verksamheterna. Stadsrevisionen har efterfrågat, och i förekommande fall granskat förvaltningens analyser, planer, rutiner, checklistor och instruktioner samt utfört intervjuer av direktör, chefer på olika nivåer och utvecklingsledare säkerhet och krisberedskap.

Stadsrevisionens bedömning efter utförd granskning

Under november 2022 lämnar Stadsrevisionen sin bedömning till socialnämnd Hisingen. Stadsrevisionen bedömer i sin granskning att socialnämnd Hisingen inte genomfört någon systematisk analys och kartläggning. Socialnämnd Hisingen bildades 1 januari 2021 och en dokumenterad risk- och sårbarhetsanalys saknas. Vidare bedömer Stadsrevisionen att socialnämnd Hisingen behöver säkerställa att arbetet med krisberedskap och kontinuitetsplanering ges tillräckliga förutsättningar, främst i form av resurser. Stadsrevisionen bedömer att socialnämnd Hisingen inte genomfört några åtgärder för att minska sannolikheten för störningar i verksamheten med undantag för att man stärkt den så kallade Service level agreement (SLA) för ett av sina kritiska verksamhetssystem. Socialnämnd Hisingen behöver säkerställa att man utifrån den kontinuitetsplanering som man håller på att genomföra dokumenterar arbetssätt och rutiner för hantering av störningar som kan påverka verksamheten negativt.

Stadsrevisionen bedömer sammanfattningsvis att nämnden har förhållandevis stora brister i sin kontinuitetsplanering, både avseende faktisk planering och dokumentation. Stadsrevisionen konstaterar att nämnden under 2022 har påbörjat ett arbete för att komma till rätta med dessa brister.

Rekommendation från Stadsrevisionen

Med anledning av ovan identifierade brister lämnar Stadsrevisionen följande rekommendation:

Stadsrevisionen rekommenderar socialnämnd Hisingen att åtgärda de brister avseende kontinuitetsplanering som konstaterats i granskningen.

Med anledning av tilldelad rekommendation har förvaltningen tillsatt åtgärder. Nedan redovisas genomförda åtgärder samt planerade åtgärder.

Genomförda åtgärder utifrån revisionens rekommendation

- Risk och sårbarhetsanalys ska genomföras vart fjärde år och följer normalt sett mandatperioderna. Vid uppstart av ny förvaltning har undersökning skett om de tidigare tre Hisingensnämnderna genomfört risk och sårbarhetsanalys. Det fanns analyser men fokus var inte fokuserad på individ och familjeomsorgen/socialtjänsten utan övrig verksamhet. Dessa kunde därför inte nyttjas i det kommande arbetet. Förvaltningen har utifrån ny mandatperiod 2021–2024 genomfört och dokumenterat en ny risk och sårbarhetsanalys i januari 2023.
- En systematisk analys och kartläggning har skett genom att konsekvensbedöma de samhällsviktiga huvudprocesserna, stödprocesserna och nämndsprocessen. Detta innebär att identifiera interna och externa behov för att upprätthålla processerna (till exempel LVU-processen). Nyttan med en konsekvensanalys är att den leder till en kartläggning av verksamheten och dess kritiska beroenden. Kartläggningen ger också en bild över hur länge er verksamhet kan tolerera en störning innan det orsakar oacceptabla konsekvenser. Konsekvensanalysen resulterar i en kartläggning över hur verksamheten ser ut, vilka aktiviteter som är kritiska och vilka resurser som behövs för att upprätthålla verksamheten.

I konsekvensanalysen beslutas också den så kallade maximalt acceptabla avbrottstiden för de kritiska delarna av verksamheten. Det vill säga hur lång tid det är acceptabelt att åtagandet inte kan upprätthållas. Efter denna tid får det följaktligen oacceptabla konsekvenser.

- Förvaltningen har säkerställt att tid och utrymme finns avsatt för att arbetet med krisberedskap och kontinuitetsplanering ska ges tillräckliga förutsättningar. Detta har skett bland annat genom tillsättning av en utvecklingsledare personsäkerhet vilket i praktiken lyft bort vissa arbetsuppgifter från förvaltningens utvecklingsledare säkerhet och krisberedskap. Utvecklingsledare säkerhet och krisberedskap leder arbetet och samtliga avdelningar som bedöms samhällsviktiga bidrar i arbetet. Förvaltningsledningen avsätter den tid som krävs för både risk och konsekvensanalys och kommande riskbedömning. Kommande riskbedömning kommer innebära att bedöma redundans och uppsatta reservrutiner. Denna kommer sedan följas av en åtgärdsplan för de delar där lösningen inte ännu är helt klar. Redundans innebär möjlighet att återhämta sig efter en störning det vill säga, bygga in en plan B för förvaltningens verksamheter.

Tid och utrymme har också avsatts den 3e oktober då information och dialog om kontinuitetsarbetet har genomförts av utvecklingsledare säkerhet och krisberedskap samt förvaltningsdirektör i förvaltningens ledarforum. Målgrupp vid detta tillfälle var förvaltningens samtliga chefer samt all medarbetarnära ledning (förste socialsekreterare, samordnare, koordinators, utvecklingsledare, verksamhetsutvecklare med flera).

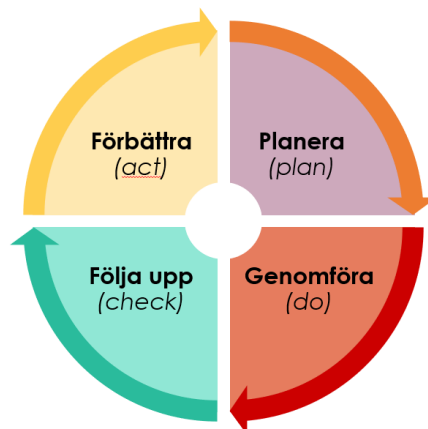
- Avdelningarna samhällsviktiga huvudprocesser har konsekvensanalyserats. Konsekvensanalyserna ligger till grund för löpande uppdatering av kontinuitetsplanerna och för den riskbedömning som förvaltningsledningen genomfört. I riskbedömningen analyseras och värderas de interna och externa beroenden som framkommit i konsekvensanalyserna och de konsekvenser som en störning i den kritiska aktiviteten kan medföra. I riskbedömningen utvärderas även nuvarande redundans för att upprätthålla de kritiska aktiviteter som ingår i de samhällsviktiga processerna och om denna kan antas tillräcklig. Riskbedömningen möjliggör prioriteringar mellan de kritiska resurserna för var åtgärder behöver sättas in.
- Åtgärder för att minska sannolikheten för störningar inom förvaltningen har påbörjats. Arbetssätt och rutiner för hantering av störningar som kan påverka verksamheten negativt finns dokumenterade i avdelningarnas planer. Övergripande planering som gäller samtliga avdelningar finns i förvaltningens kontinuitetsplan. Arbetet för att minska sannolikheten för störningar är dock långsiktigt bland annat då flera *externa* utpekade beroenden behöver hantering i staden. Dessa saknar förvaltningen rådighet över.
- Kommunikation till samtliga medarbetare om förvaltningens kontinuitetshanteringsarbete har skett under oktober 2023.

Fortsatt löpande arbete med kontinuitetsplanering

Kontinuitetsplanering ska arbetas med långsiktigt och precis som i det systematiska kvalitetsarbetet så utförs förändringar och utveckling enligt förbättringshjulet. Under det löpande arbetet identifieras ytterligare förbättringsområden vartefter förvaltningen utvecklar vidare. Det innebär att arbetet aldrig blir helt färdigt utan förbättras löpande utifrån behov och identifierade utvecklingsområden som framkommer.

Kontinuitetsplan och kontinuitetshantering i verksamheten

- Kartlägga viktiga verksamheter och processer.
- Identifiera beroenden av resurser.
- Bestämma vad som är acceptabla avbrottstider.
- Genomföra åtgärder som minskar risken för störningar.
- Skapa planer för att hantera de störningar som ändå kan uppstå.



Åtgärder som planeras framåt

- Mot bakgrund av vad som framkommit vid förvaltningsledningens riskbedömning och befintliga redundans, analyseras de områden där förvaltningen behöver fortsatt omhändertagande för att mildra konsekvensen vid en samhällsstörning.
- Avdelningarna behöver fortsätta arbeta med en kontinuitetslösning för sina identifierade beroenden i konsekvensanalyserna.
- Förvaltningen behöver utreda ansvaret för IT-relaterade reservrutiner utifrån stadens risk och sårbarhetsanalys och riktlinje för informationssäkerhet. Denna risk är redan identifierad inom samtliga avdelningar i förvaltningen.
- Förvaltningens avdelningar behöver utföra årliga uppdateringar över sina kontinuitetsplaner. Ett årshjul kommer skapas för ändamålet.

Samtliga åtgärder kommer utföras under 2024 men i nuläget är det svårt för förvaltningen att svara på om frågan om IT-relaterade reservrutiner hinner bli färdigutredd under året. Skälet är att förvaltningen inte har full rådighet över frågan utan är beroende av andra förvaltningar.

Dokumentation och material

Förvaltningen möter stadsrevisionen i ett fysiskt möte 17 november. Vid sittande möte kommer förvaltningen visa allt framtaget material. Ett av skälen till mötet är att en del av framtaget material är sekretessbelagt och kan inte spridas. Vid mötet finns också möjlighet för stadsrevisionen att ställa frågor.

Presidiet tar del av förvaltningens risk och sårbarhetsanalys, riskbedömning och genomförda konsekvensanalyser den 14 november.

Förvaltningens bedömning

I Göteborgs stad ansvaras de externa resurserna i kontinuitetsplaneringen, så som tillgång till exempel el och digitala system av annan förvaltning eller bolag. Socialförvaltningen Hisingen råder därmed inte över eller kan fatta beslut om externa resurser i staden. Förvaltningen kan enbart planera inom sitt ansvarsområde. Dialog behöver föras med ansvariga förvaltningar och bolag om deras kontinuitetsplanering för de externa resurserna som förvaltningen är beroende av för att upprätthålla sin samhällsviktiga verksamhet. I staden är antalet kritiska beroenden mellan förvaltningar och bolag identifierade till flera hundra. För att få en effektiv process krävs central samordning som binder ihop förvaltningarnas och bolagens kontinuitetsplanering i en helhet för Göteborgs stad.

Förvaltningen bedömer att genomfört arbete och planering framåt av fortsatt arbete är ändamålsenligt och tillräckligt för den egna nämnden.

Christina Alvelin

Rebecca Huber

Förvaltningsdirektör

Förvaltningscontroller