

Uppföljning samlad riskbild 2024 per augusti nämnden för demokrati och medborgarservice och överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
Verksamhetsrisker	Risk för att nämnden för demokrati och medborgarservices breda uppdrag ger lägre måluppfyllelse och lägre kvalitet Riskbeskrivning Risk för lägre måluppfyllelse och sämre kvalitetsmässiga leveranser på grund av nämndens breda uppdrag som utförare av grunduppdrag inom välfärdsområdet, att vara stödförvaltning samt leverantör av digitala tjänster. Det diversifierade uppdraget innebär att det är många olika frågeställningar av skilda karaktär som ska hanteras av såväl förvaltning som nämnd. Flera av uppdragen har små volymer vilket minskar möjligheten till skalfördelar. Dessutom har de olika uppdragen olika styrprinciper och finansieringskällor. Förvaltningen är även den enda förvaltning i staden som stödjer två nämnder vilket är ytterligare en komplexitet att hantera. Förvaltningen ser att arbetsmiljön redan är påverkad och att arbetsbelastningen är hög på grund av nya och utökade uppdrag för nämnden. Konsekvensbeskrivning Göteborgs boende,besökare och företagare får inte det stödet och den service från Göteborgs Stad som de har rätt till eller nämndens målgrupper exempelvis förvaltningar och bolag,	Information till nämnd <i>Kontinuerlig information till nämnd om analys av resultat och måluppfyllelse samt arbetsmiljö i ordinarie uppföljning.</i>	Information med analys har lämnats till nämnden i delårsrapport mars och information om förvaltningens systematiska arbetsmiljöarbete har lämnats vid sammanträdet i juni.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
		Kompetensförsörjning <i>Fortsätta arbeta med strategisk kompetensförsörjning utifrån nämndens komplexa uppdrag för att öka förmågan till måluppfyllelse.</i>	Genom att inkludera kompetensförsörjningen i ordinarie planeringsprocess, exempelvis när nuläges och riskanalys genomförs i förvaltningen, säkerställs att det görs en långsiktig strategisk analys inför kommande år.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	<i>får inte får inte det stöd och den service från Göteborgs Stad som de har rätt till.</i>				
	Risk för att huvudmän gör rätts- eller ekonomiska förluster <i>Riskbeskrivning</i> Risk för att handläggare inte arbetar enligt granskningsinstruktion och brister därför uppstår i granskningen till skada för huvudmännen samt att kompetensen hos ställföreträdare är för låg Konsekvensbeskrivning Rättsförluster för huvudmännen	Arbeta enligt granskningsinstruktion <i>Förvaltningen använder granskningsinstruktionen och dess checklista vid granskning av ställföreträdarnas redovisningar. För att säkerställa att granskningsinstruktionen följs sker en löpande information och utbildning av granskningsinstruktionen vid exempelvis uppdateringar och nyanställningar</i>	Genomgång av befintlig granskningsinstruktion har genomförts i januari 2024 med alla handläggare. Detta för att säkerställa att vi dels arbetar enligt nuvarande instruktion, men också för att säkerställa en så likvärdig hantering av granskningen som möjligt	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
		Översyn av granskningsinstruktion <i>Nuvarande granskningsinstruktion ska ses över under år 2024 och uppdateras enligt ordinarie plan för revidering</i>	Översyn pågår inom ramen för utveckling av processororienterat arbetssätt, och överförmyndarens digitalisering		Överförmyndarnämnden
		Vidareutbilda ställföreträdare <i>Förvaltningen ska erbjuda vidareutbildningar för ställföreträdare.</i> <i>Förvaltningen har en upparbetad process för lämplighetsprövning av ställföreträdare som säkerställer kompetensnivån</i>	Under året har förvaltningen erbjudit flera utbildningar till ställföreträdare. Exempelvis har utbildning i stöd för hur en årsredovisning ska fyllas i genomförts vid sex tillfällen och nått ca 200 ställföreträdare. Det har även genomförts vidareutbildning med fokus på skyddade personuppgifter. Förvaltningen följer framtaget årshjul för lämplighetsprövning.		

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
		Internkontroll Stickprov genomförs i maj och september.	Genomförd i maj.		
	Risk för att personer i behov av stöd får vänta för länge Riskbeskrivning Risk för att personer i behov av stöd får vänta för länge att få stöd av ställföreträdare eller privatekonomisk rådgivning. Detta på grund av att förvaltningen har svårt att hinna med att handlägga på grund av ökad efterfrågan. Konsekvensbeskrivning Människor med behov av stöd får vänta och riskerar att riskera rättsförluster och ekonomisk skada.	Utveckla förebyggande arbete <i>Förvaltningen ska informera och höja kompetensen hos budbärare och andra aktörer inom förvaltningens verksamhetsfrågor.</i> <i>Förvaltningen skapar även fler nätverk för ökad samverkan till förmån för dem som behöver stöd.</i> <i>Insatserna ska såväl minska onödig efterfrågan som skapa förutsättningar för stöd från fler aktörer.</i>	Under året har förvaltningen prioriterat och tagit initiativ till ett nätverk med andra social- och omsorgsförvaltningar i staden. Ett arbete med att upprätta samverkan med aktörer som möter förvaltningens målgrupper pågår, exempelvis genom Vårdsamverkan i Västra Götaland. Förvaltningen utvecklar det förebyggande arbetet på flera olika sätt. Exempelvis pågår ett omtag kring vilka insatser som bör prioriteras. I detta arbete har rådgivningsverksamheterna landat i att stänga ner förvaltningens sociala mediekonton inom området. I utvecklingen av förvaltningens förebyggande arbete pågår en översyn och utveckling av möjligheten till självservice; bland annat med hjälp av digitalisering.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden
		Säkerställa effektiv handläggning genom processutveckling och verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering <i>Förvaltningen ska effektivisera handlägningsprocesser genom digitalisering såsom automatisering samt kontinuerlig översyn och utveckling av processer, arbetssätt och rutiner.</i>	Förvaltningens rådgivningsverksamheter har genomfört en genomlysning av arbetssätt och rutiner med fokus på möjliga effektiviseringar. Genomlysningen visar exempelvis på möjlig effektivisering genom att möjliggöra att budget- och skuldrådgivningen hanterar ärenden med skyddade personuppgifter i befintligt verksamhetssystem samt digital arkivering. Arbete med uppdatering av stöddokument och rutiner i respektive process pågår kontinuerligt inom rådgivningsverksamheterna.		

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
			Överförmyndaren genomför ett flerårigt utvecklingsarbete som bland annat syftar till att effektivisera och öka rättssäkerheten i handläggningen med hjälp av digitalisering. För att stärka upp organisationens förmåga att kvalitetssäkra, utveckla och digitalisera överförmyndarens processer har förvaltningen förstärkt verksamheten med två 1:e handläggare och en verksamhetsutvecklare med samordnande uppdrag. Ett processorienterat arbetssätt inom överförmyndaren är ett prioriterat utvecklingsområde. Förvaltningen planerar att intensifiera detta arbete under hösten 2024.		
	Överförmyndarnämnden har svårt att ta ansvar för sitt uppdrag. Riskbeskrivning Sedan januari 2017 ansvarar nämnden för demokrati och medborgarservice för överförmyndarens förvaltningsorganisation och har därmed budget för personal och verksamhet. Överförmyndarnämnden saknar egna medel för utveckling av den verksamhet nämnden är ansvarig för. Vid begränsat budgetutrymme finns risk att behov av utveckling eller resursförstärkning inom överförmyndarverksamheten får stå tillbaka, alternativt att måluppfyllelsen inom nämnden för demokrati och medborgarservice påverkas negativt.	Bidra i Kommunstyrelsens utredning <i>Delta i Kommunstyrelsens uppdrag från budget 2024 om att utreda om de önskade effekterna av gemensam förvaltningsorganisation har uppnåtts och om gränsdragningarna mellan nämnderna är tydliga</i>	Under våren 2024 har stadsledningskontoret genomfört utredning. Representanter från förvaltningen har deltagit med material och underlag. Kommunstyrelsen har begärt yttrande och dialoger har genomförts i och mellan nämnderna. Under september månad lämnar förvaltningen ett gemensamt remissvar till nämnderna för ställningstagande.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	Konsekvensbeskrivning Överförmyndarnämnden kan inte säkerställa rättssäkerheten i myndighetsutövningen och att huvudmän får stöd i att tillvara sina rättigheter och sköta sin ekonomi enligt Föräldrabalken. Utveckling och digitalisering av verksamheten får stå tillbaka med ökad arbetsbelastning för verksamhetens medarbetare och lägre servicegrad till överförmyndarens målgrupper som följd. Ställföreträdare och huvudmän får vänta länge på beslut och arbetsmiljön inom verksamheten påverkas negativt.				
	Risk att nämnden för demokrati och medborgarservice inte lever upp till ansvar som leverantör av gemensamma digitala tjänster Riskbeskrivning Den beslutade riktlinjen för styrning, samordning och finansiering av digital utveckling och förvaltning innebär att nämnden är leverantör av gemensamma digitala tjänster till stadens verksamheter från och med 2023. Förvaltningen ser en risk i att under året inte fullt ut kunna leva upp till leverantörsansvaret. Detta då uppdraget fortsatt behöver implementeras i förvaltningen då det innebär stora förändringar av nämndens grunduppdrag och vissa kompetenser saknas för att exempelvis kunna hantera ansvar för tjänsternas livcykelhantering. Konsekvensbeskrivning	Medverka i stadens fortsatta implementeringsarbete. Aktivt bidra i stadens fortsatta implementeringsarbete av ny styrmodell digitala tjänster. Kommunstyrelsen har ansvar för att driva stadens digitaliseringsarbete och håller samman implementeringsarbetet.	Tjänsteägare, tjänsteansvariga och förvaltningscontroller bidrar med synpunkter och deltar i det utvecklings- och implementeringsarbete som drivs av stadsledningskontoret. Under våren har stadsledningskontoret inlett en översyn för revidering av riktlinjen. I nuläget är det inte känt när den nya riktlinjen ska lyftas för beslut i kommunfullmäktige.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
		Fortsatt implementering av ny styrmodell för digitala tjänster. Fortsätta förvaltningens arbete med implementering av ny styrmodell. Detta genom att bland annat fortsätta etablera organisationen för tjänstestyrning samt skapa systematik i de nya arbetssätten för förvaltning och utveckling av nämndens tjänster.	Förvaltningen har fortsatt implementeringen av styrmodellen, resurshantering och arbetssätt är under pågående utveckling. Exempelvis kommer förvaltningen utveckla sitt arbetssätt för framtagande av årlig analys under hösten.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	<i>Förvaltningen kommer inte kunna leverera tjänster med hög kvalitet vilket kan leda till förtroendeskada mot stadens verksamheter och målgrupper.</i>				
	Risk för att inte leva upp till löneläget i förhållande till stadens målbild för löner. Riskbeskrivning Förvaltningen lever inte upp till stadens målbild för löner vilken är stadens redskap för konkurrenskraftiga och jämställda löner. Risk för förmågan att behålla och rekrytera personal. Konsekvensbeskrivning Om förvaltningen inte kan-och nå upp till stadens målbild för löner riskerar vi att inte kunna rekrytera och behålla den kompetens som behövs för delar av verksamheten, samt riskera att inte leva upp till stadens målbild. Åtgärderna innebär att lönekostnaderna drivs upp	Arbete enligt kompetensförsörjnings- och lönebildningsprocess. <i>Fortsatt noggrann analys i förvaltningens kompetensförsörjnings- och lönebildningsprocess samt hantering av behov i budget- och/eller detaljbudgetarbetet.</i> <i>Arbetet med att nå stadens målbild för vissa av förvaltningens medarbetargrupper beräknas fortsätta ytterligare två till tre år.</i>	Arbetet går enligt plan. Exempelvis har första analys genomförts inom ramen för förvaltningen budgetarbete inför år 2025, där analys av kompetensförsörjning och lönebildning inkluderas i förvaltningens metod för nuläges och riskanalys.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Risk att nämndernas tjänster inte möter behov hos stadens målgrupper. Riskbeskrivning Förvaltningens tjänster möter inte förväntningar och behov hos boende, besökare och företagare.	Genomföra omvärldsanalys och kunddialog. <i>Utifrån nämndens digitala tjänster ska omvärldsanalys och analys av resultat från kunddialoger med stadens förvaltningar och bolag genomföras.</i>	Förvaltningen har en systematik för omvärldsanalys. Den ingår som en del i förvaltningen planeringsprocess. Vissa av verksamheterna har också särskilt stärkt kompetensen inom området genom att etablera forum över enhetsgränserna. Utifrån nämndens roll som tjänsteleverantör pågår också löpande kunddialoger. Ett större kundforum/dialogmöten med verksamhetens kunder är inplanerade för både bastjänst respektive tilläggstjänst under hösten 2024.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	<i>De digitala tjänsterna som nämnden levererar till stadens förvaltningar och bolag är inte relevanta.</i> Konsekvensbeskrivning Göteborgs boende, besökare och företagare får inte det stödet och den service från Göteborgs Stad som de har rätt till. Stadens förvaltningar och bolag tar inte del av nämndens stadengemensamma digitala tjänster.	Fortsatt genomföra målgruppsanalyser och använda underlagen för planering av verksamhet. <i>Målgruppsanalyser/behovsanalyser ska fortsatt genomföras inom nämndens grunduppdrag inom välfärdsområdet.</i>	Målgruppsanalyser har genomförts och underlagen har använts i planeringsunderlag inför 2025. Detta inom ramen för förvaltningens metod för nuläges och riskanalys.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Risk för brist i följsamhet till arkivlagen Riskbeskrivning Risk för brist i följsamhet till arkivlagen på grund av behov av aktualitetspröva nämndernas dokumenthanteringsplaner. Detta påverkar möjlighet att följa arkivlagstiftningen om att arkivera och gallra handlingar. Ansvar och uppgifter för de olika rollerna i förvaltningens arkivorganisation behöver också ses över. <i>En icke aktuell dokumenthanteringsplan påverkar också möjligheten att efterleva grundläggande skyldigheter enligt dataskyddsförordningen.</i> Konsekvensbeskrivning Svårigheter i att efterleva skyldigheter enligt dataskyddsförordningen. Bristar i att följa rådande lagstiftning.	Resurssätta arkivorganisationen Förvaltningen kommer under 2024 resurssätta arkivorganisationen med en arkivarie Säkerställa dokumenthanteringsplan för båda nämnderna Under 2024 kommer nämnderna att fatta beslut om dokumenthanteringsplaner.	Förvaltningen har under året tillsatt resurser för arkivorganisationen tillfälligt. Under våren påbörjades arbetet med att färdigställa dokumenthanteringsplanerna. har en arkivkonsult arbetat med att färdigställa dokumenthanteringsplanerna. Förvaltningen har också anställt en arkivarie som tillträder i slutet av augusti, som kommer att ta vid i arbetet med att utveckla arkivorganisationen Förvaltningen har tillsatt resurser för att arbeta med båda nämndernas dokumenthanteringsplaner och bedömer att de kommer vara redo för beslut i nämnderna i början av år 2025.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
Förtroendeskadorna	Medarbetare utsätts för otillåten/otillbörlig påverkan eller arbetar oegentligt. Riskbeskrivning Medarbetare utsätts för otillåten/otillbörlig påverkan vilket riskerar påverka tjänsteutövningen där en tystnadskultur skapas. Konsekvensbeskrivning Skadat förtroendet för förvaltningen, ekonomiska skador, arbetsmiljöproblem samt i förlängningen ett demokratiproblem.	Systematisera arbetssätt och metoder. <i>Samverkan med förvaltningens fackliga organisationer för att utveckla och säkerställa metoder för att följa upp, förebygga och hantera otillåten/otillbörlig påverkan.</i> Kompetensförstärka inom våldsbekämpande extremism <i>Identifiera medarbetare i behov av utbildning angående våldsbekämpande extremism samt utbilda dem enligt krav i riktlinjer samt påpeka från revisionen</i>	Kartläggningsarbete har skett på avdelningen för rådgivning och överförmyndarverksamhet inom otillåten påverkan. Förvaltningen har regelbunden uppföljning av statistik i facklig samverkansgrupp om arbetsskador och tillbud. Förvaltningen genomför också regelbundet en uppföljning och revidering av arbetsmiljömålen. Information om otillåten påverkan och tystnadskultur finns i APT-material inför medarbetarenkät. I samband med förvaltningens riskhantering som sker årligen vid nuläges- och riskanalysen genomförs löpande bedömning av risk för otillåten påverkan och oegentligheter För arbetet mot våldsbekämpande extremism upprättades en utbildningsplan under våren 2024 och innehåller även en tidplan när utbildningarna ska genomföras. I nuläget har planerade utbildningstillfällen kunnat genomföras enligt planen	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
Ekonomiska risker	Inköp på felaktigt sätt. Riskbeskrivning Förvaltningen gör inköp, som beställare, på felaktigt sätt. Konsekvensbeskrivning Förvaltningen uppfyller inte stadens riktlinjer för inköp. Eventuellt vite kan uppstå.	Arbeta enligt inköpsrutin i inköpshandbok. <i>Samtliga inköp ska göra enligt beskrivna rutiner i förvaltningens inköpshandbok.</i> Internkontroll <i>Stickprovskontroll av inköp</i>	Förvaltningen har en beställarfunktion som har särskild kunskap i hur inköp ska genomföras. Till stöd för inköpen används rutiner från inköpshandboken. Utbildning ges kontinuerligt till beställarfunktionerna och planeras att intensifieras för ökad kunskap. Intern kontroll genomförd.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
	Risk för felaktig utbetalning av arvoden till ställföreträdare. Riskbeskrivning <i>Risk för att arvoden till ställföreträdare utbetalas felaktigt på grund av handhavandefel eller systemproblem.</i> Konsekvensbeskrivning <i>Ekonomisk skada för ställföreträdare eller för nämnden.</i>	Arbeta enligt arvodesprocessen <i>Förvaltningen ska arbeta enligt stegen i arvodesprocessen.</i>	Förvaltningen arbetar enligt överförmyndarens arvodesprocess. Inga avvikelser har noterats under början av året.	2024-12-31	Överförmyndarnämnden
		Internkontroll <i>Kontroll av arvoden med stickprov</i>	Internkontroll genomförd.		
		Utvärdera om arvodesprocessen kan automatiseras	Förvaltningen har påbörjat en utvärdering av arvodesprocessen för att identifiera möjligheter till effektivisering via digitalisering.		
	Fakturerings till beställare. Riskbeskrivning <i>Förvaltningen har inte korrekt redovisning och fakturerar felaktigt belopp till våra beställare.</i> Konsekvensbeskrivning <i>Förtroendeskada samt inkorrekt redovisning.</i>	Arbeta enligt rutin och instruktion för fakturering. <i>Alla fakturerings till beställare ska ske enligt framtagna rutiner och instruktioner.</i>	Förvaltningen arbetar med fakturering enligt förutsättningarna i finansieringsmodellen för digitala tjänster. Beloppen som ska betalas av respektive förvaltning i staden kommuniceras året innan fakturering sker.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
		Internkontroll <i>Läggs till intern kontrollplan med stickprov.</i>	Internkontroll genomförd		

Riskområden	Risk	Åtgärd	Kommentar	Slutdatum	Nämnd
Säkerhetsrisker	Risk för brister i systematiskt informationssäkerhetsarbete Riskbeskrivning Informationssäkerhetsarbetet utförs inte på ett tillfredställande sätt. Med hjälp av ett systematiskt informationssäkerhetsarbete kan vi säkerställa att förvaltningens information och tjänster är tillgängliga för de som ska ta del av dem samtidigt som de är skyddade från obehörig. Hantering av informationssäkerhet behöver också utökas till att gälla de gemensamma tjänsterna som nämnden levererar. Konsekvensbeskrivning Bristande informationssäkerhet, det vill säga bristande tillgänglighet till informationen när medarbetare eller chef behöver den eller brister mot skydd för att obehörig kommer åt den, kan få både allvarliga och direkta konsekvenser för såväl de vi är till för som vår organisation och samhället i stort.	Arbeta enligt instruktion för informationssäkerhetskontroller. Arbeta enligt instruktion och protokollmall vid informationssäkerhetskontroller. Informationssäkerhetskontroller är ett krav för att uppfylla Göteborgs Stads grundsäkerhetsnivå för informationssäkerhet.	Kontrollerna visade att förvaltningen har en tillfredsställande nivå av säkerhet på vissa punkter. På andra punkter har brister identifierats eller att kunskap saknas huruvida förvaltningen lever upp till kraven eller inte. Förvaltningen fortsätter arbeta för att öka graden av efterlevnad.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden
		Internkontroll Läggs till intern kontrollplan.	Intern kontroll genomförd		
		Omhändertagande av informationssäkerheten inom ramen för uppdraget som tjänsteleverantör Identifiera och omhänderta informationssäkerhetsansvaret inom ramen för nämndens uppdrag som tjänsteleverantör och för samtliga tjänster som nämnden levererar	Förvaltningen har tagit in resurser för arbetet. Uppstart har skett under juli månad med att ta fram de underlag som krävs för att förvaltningen ska uppfylla de krav som finns inom uppdraget som tjänsteleverantör och stadens riktlinjer		
	Risk att personuppgifter röjs eller att handlingar kommer bort Riskbeskrivning Risk att handlingar sorteras in i fel arkivakt eller att handlingar av misstag skickas ut till fel mottagare. Konsekvensbeskrivning Handlingar tillhörande en akt blir mycket svår att hitta samt riskerar att vidarebefordras till obehöriga personer vid utskick av akt.	Internkontroll Stickprov tas för att kontrollera enligt intern kontrollplan	Intern kontroll genomförd.	2024-12-31	Överförmyndarnämnden
		Arbeta enligt rutin. Fortsatt information och påminnelser om vikten av att sortera in handlingar i rätt akt	Förvaltningen har kontinuerligt informerat och påmint om vikten att sortera in handlingar i rätt akt.	2024-12-31	Överförmyndarnämnden

