

Samlad riskbild 2024 - nämnden för demokrati och medborgarservice och överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	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 ökade 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, får	Information till nämnd Kontinuerlig information till nämnd om analys av resultat och måluppfyllelse samt arbetsmiljö i ordinarie uppföljning.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
		Kompetensförsörjning Fortsätta arbeta med strategisk kompetensförsörjning utifrån nämndens komplexa uppdrag för att öka förmågan till måluppfyllelse.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Slutdatum	Nämnd
	<i>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> Översyn av granskningsinstruktion <i>Nuvarande granskningsinstruktion ska ses över under år 2024 och uppdateras enligt ordinarie plan för revidering</i> Vidareutbilda ställföreträdare <i>Förvaltningen ska erbjuda vidareutbildningar för ställföreträdare.</i> Följa processen för lämplighetsprövning av ställföreträdare <i>Förvaltningen har en upparbetad process för lämplighetsprövning av ställföreträdare som säkerställer kompetensnivån</i> Internkontroll Stickprov genomförs i maj och september.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Slutdatum	Nämnd
	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 onödiga efterfrågan som skapa förutsättningar för stöd från fler aktörer.</i> Säkerställa effektiv handläggning genom processutveckling och verksamhetsutveckling med hjälp av digitalisering <i>Förvaltningen ska effektivisera handläggningsprocesser genom digitalisering såsom automatisering samt kontinuerlig översyn och utveckling av processer, arbetssätt och rutiner.</i>	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden
	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	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>	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Slutdatum	Nämnd
	tillbaka, alternativt att måluppfyllelsen inom nämnden för demokrati och medborgarservice påverkas negativt. 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	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.	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.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Slutdatum	Nämnd
	<i>kunna hantera ansvar för tjänsternas livcykelhantering.</i> Konsekvensbeskrivning Förvaltningen kommer inte kunna leverera tjänster med hög kvalitet vilket kan leda till förtroendeskada mot stadens verksamheter och målgrupper.			
	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>	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>	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	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>	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. En icke aktuell dokumenthanteringsplan påverkar också möjligheten att efterleva grundläggande skyldigheter enligt dataskyddsförordningen. 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.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden
Förtroendeskadador	Medarbetare utsätts för otillåten/otillbörlig påverkan eller	Systematisera arbetssätt och metoder.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice

Riskområden	Risk	Åtgärd	Slutdatum	Nämnd
	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.	Samverkan med förvaltningens fackliga organisationer för att utveckla och säkerställa metoder för att följa upp, förebygga och hantera otillåten/otillbörlig påverkan. Kompetensförstärka inom våldbejakande extremism Identifiera medarbetare i behov av utbildning angående våldsbejakande extremism samt utbilda dem enligt krav i riktlinjer samt påpeka från revisionen		
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. Samtliga inköp ska göra enligt beskrivna rutiner i förvaltningens inköpshandbok. Internkontroll Stickprovskontroll av inköp	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
	Risk för felaktig utbetalning av arvoden till ställföreträdare. Riskbeskrivning Risk för att arvoden till ställföreträdare utbetalas felaktigt på grund av handhavandefel eller systemproblem. Konsekvensbeskrivning Ekonomisk skada för ställföreträdare eller för nämnden.	Arbeta enligt arvodesprocessen Förvaltningen ska arbeta enligt stegen i arvodesprocessen. Internkontroll Kontroll av arvoden med stickprov Utvärdera om arvodesprocessen kan automatiseras	2024-12-31	Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Slutdatum	Nämnd
	Fakturerings till beställare. Riskbeskrivning Förvaltningen har inte korrekt redovisning och fakturerar felaktigt belopp till våra beställare. Konsekvensbeskrivning Förtroendeskada samt inkorrekt redovisning.	Arbeta enligt rutin och instruktion för fakturerings. Alla fakturerings till beställare ska ske enligt framtagna rutiner och instruktioner. Internkontroll Läggs till intern kontrollplan med stickprov.	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice
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 informationssäkerheten behöver också utökas till att gälla de gemensamma tjänsterna som nämnden levererar. Konsekvensbeskrivning Bristande informationssäkerhet, det vill säga bristande tillgänglighet till	Arbeta enligt instruktion för informationssäkerhetskontroller. Arbeta enligt instruktion och protokollmall vid informationssäkerhetskontroller. Informationssäkerhetskontroller är ett krav för att uppfylla Göteborgs Stads grundsäkerhetsnivå för informationssäkerhet. Internkontroll Läggs till intern kontrollplan. Omhändertagande av informationssäkerheten inom ramen för uppdraget som tjänsteleverantör Identifiera och omhänderta informationssäkerhetsansvaret inom	2024-12-31	Nämnden för demokrati och medborgarservice Överförmyndarnämnden

Riskområden	Risk	Åtgärd	Slutdatum	Nämnd
	<i>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.</i>	<i>ramen för nämndens uppdrag som tjänsteleverantör och för samtliga tjänster som nämnden levererar</i>		
	Risk att personuppgifter röjs eller att handlingar kommer bort	Internkontroll <i>Stickprov tas för att kontrollera enligt intern kontrollplan</i>	2024-12-31	Överförmyndarnämnden
	Riskbeskrivning <i>Risk att handlingar sorteras in i fel arkivakt eller att handlingar av misstag skickas ut till fel mottagare.</i> Konsekvensbeskrivning <i>Handlingar tillhörande en akt blir mycket svår att hitta samt riskerar att vidarebefordras till obehöriga personer vid utskick av akt.</i>	Arbeta enligt rutin. <i>Fortsatt information och påminnelser om vikten av att sortera in handlingar i rätt akt</i>	2024-12-31	Överförmyndarnämnden